



Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2022

Programa Gestión de Exhibiciones Permanentes

Área de Estudios

Enero de 2023

El informe aborda los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios aplicada en 2022, a 20 museos de la Subdirección Nacional de Museos. Los resultados destacan aspectos relacionados a la evaluación que los usuarios hacen de los museos, así como a su caracterización sociodemográfica¹.

¹ En el presente documento se hicieron los mayores esfuerzos para incorporar el uso de lenguaje inclusivo en términos de género. La naturaleza del idioma español dificulta respetar en todo momento la inclusividad, por lo que no siempre se pudo lograr a cabalidad. Por otro lado, los indicadores utilizados en la Encuesta de Satisfacción de Usuarios fueron concebidos con un lenguaje no inclusivo, lo cual se modificará en las próximas versiones.

Índice

<i>I. Introducción</i>	2
<i>II. Metodología</i>	3
Aplicación del cuestionario.....	6
Muestra.....	7
<i>III. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia</i>	9
1. Evaluación de la exhibición permanente	10
1.1. Evaluación general por museos.....	11
1.2. Resultado por ítem evaluado	12
2. Evaluación de la atención de los museos	20
2.1. Evaluación general por museos.....	20
2.2. Resultados por ítem evaluado.....	21
3. Evaluación de la experiencia	23
3.1. Evaluación general por museos.....	23
<i>IV. Sugerencias para mejorar la exposición</i>	24
<i>V. Características de los visitantes</i>	28
<i>VI. Conclusiones</i>	33

I. Introducción

El presente informe aborda los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2022. El instrumento tuvo como objetivo medir la evaluación que hacen los usuarios y las usuarias de la exhibición, la atención del personal y la experiencia de visita en 20 museos de la Subdirección Nacional de Museos. Además, se entrega un abordaje descriptivo de las principales características sociodemográficas de quienes visitan estos espacios. Para avanzar hacia un análisis que relacione características de los usuarios y las usuarias y de la visita con las evaluaciones de los museos, el informe concluye con algunas sugerencias y comentarios respecto las evaluaciones recabadas y sobre las metodologías utilizadas.

Los principales resultados indican que quienes visitan los museos evalúan muy satisfactoriamente la exhibición, la atención y la experiencia de la visita. Destacan particularmente aspectos como la limpieza y mantención de la exhibición y la recepción, acogida y trato recibido de parte de quienes trabajan en el museo.

Además, el informe arroja que el perfil mayoritario de las y los visitantes de los museos de la Subdirección Nacional de Museos son personas locales y turistas nacionales, de género femenino, entre 14 y 32 años y con un nivel de escolaridad alto.

A continuación se presentan los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2021, estructurados en dos líneas generales. La primera, muestra la evaluación que los usuarios y las usuarias hicieron de la exhibición, la atención del museo y la experiencia de visita, así como las sugerencias que dejan por escrito. Luego se describen las principales características del público de los museos del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural en este periodo.

Por último, y a modo de conclusión se identifican las perspectivas que entrega la información levantada, el instrumento de evaluación y el modo de aplicación del cuestionario.

Se espera que este levantamiento contribuya al mejoramiento de la calidad de las exhibiciones permanentes de los museos a la vez que entregue información general sobre los públicos de los museos estudiados, de modo que estos espacios puedan orientar sus servicios a los distintos tipos de visitantes que reciben. Desde este punto de vista, esperamos que esta información sea útil para el mejoramiento de los procesos de planificación y gestión en los museos de la Subdirección Nacional de Museos.

II. Metodología

El propósito de esta encuesta es conocer la evaluación que los usuarios y las usuarias hacen de la exhibición presentada por el museo visitado, así como las características sociodemográficas de quienes visitan, cumpliendo con los requerimientos del sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes (GEP).


Los objetivos específicos del instrumento son:

- Medir la calidad de la exhibición de los museos de la SNM desde la satisfacción de usuarios y usuarias.
- Medir la satisfacción de la experiencia general de la visita.
- Presentar una tipología nacional en función de tendencias mayoritarias.

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios se realizó primeramente en el año 2010, en nueve museos que se encontraban bajo el sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes (GEP) y que habían renovado sus exhibiciones. A partir de 2011, el estudio se amplió al resto de los museos de la Subdirección Nacional de Museos con exhibiciones permanentes abiertas al público.

Desde 2016, la encuesta fue simplificada con dos objetivos. Primero, para que se orientara de mejor forma a su objetivo: medir la satisfacción de quienes visitan la muestra permanente. Segundo, para que conviviera con un cuestionario adicional de visitantes de museos que levanta perfiles de visitantes e identifica ámbitos de la gestión de públicos donde poner atención. Para esto, en 2017 hubo cambios en el cuestionario, tales como la definición de no más de 15 preguntas, manteniendo las secciones de evaluación y perfil sociodemográfico. El cuestionario aplicado en 2017 tuvo buenos resultados metodológicos, por lo que se decidió mantenerlo sin cambios para los años posteriores. En 2021 se realizó la modificación en la pregunta por género, incluyendo la categoría 'no binario', a la par con los atributos 'mujer' y 'hombre'. Se adjunta a continuación el cuestionario en papel.

Imagen 1: Cuestionario en español



Ministerio de
Cultura,
Las Artes y el
Patrimonio
Gobierno de Chile

Museo a evaluar: _____
Fecha: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIOS EXHIBICIONES PERMANENTES DE MUSEOS
(REG-GC-072; Revisión: 8; Fecha 06.10.2021) Norma ISO 9001:2015

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

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

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

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

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

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

1. ¿Cómo evalúa su experiencia general en el museo


IV. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra exposición permanente?

V. Infórmenos acerca de usted:

1. **Es usted:** Hombre Mujer No binario
2. **¿Cuál es su edad?** _____
3. **¿Cuál es su situación de escolaridad?:**
Sin escolaridad
Educación Básica
Educación Media
Educación Técnico Profesional
Educación Superior
Posgrado
4. **¿Dónde vive?**
a. **¿En esta ciudad?** Indique su comuna _____
b. **¿En este país?** Indique su comuna _____
c. **¿En otro país?** Indique en cuál _____
5. Si vive aquí, pero ha nacido en otro país, **¿Cuál es su país de origen?**

La Subdirección Nacional de Museos aprecia su atención y valora su respuesta como una contribución significativa para la mejora de nuestro Sistema de Gestión de Exhibiciones Permanentes de Museos. Gracias.

Imagen 2: Cuestionario en inglés

 **Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio**
Gobierno de Chile

Museum: _____
Date: _____

VISITOR'S SATISFACTION SURVEY ON MUSEUM EXHIBITS
(REG-GC-072; Version 9; Date: 06.10.2021) Norma ISO 9001:2015

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

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

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

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

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

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

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

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

V. Please tell us a little bit about yourself.

1. **Gender:** Male Female Other option
2. **How old are you?** _____
3. **Which is your educational level?**
Illiterate person
Primary Education
Secondary education/ High school
Technical/Vocational education
Higher education/ University degree
Master's degree or PhD
4. **Where do you live?**
 - a. **In this city?** Please indicate your county or district

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

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

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

The National Subdirectorate of Museums appreciates your cooperation. Your opinion is important to us as we continue to improve our museum exhibits. Thank you.

Aplicación del cuestionario

La aplicación del cuestionario se realizó mediante tres formatos distintos. El primero fue el uso de una tablet, donde se ingresaba a la plataforma web de encuestas *Survey Monkey*, en la cual se cargó el instrumento a aplicar. El segundo formato fue por medio de un código QR, que redirige a la encuesta cargada en *Survey Monkey*. De esta forma, las y los visitantes podían contestar el cuestionario desde sus teléfonos celulares, conectados al *Wifi* ofrecido por el museo, o desde sus propias redes. Por último, los museos podían ofrecer contestar la encuesta en formato papel, lo cual se volvió útil en los casos donde había una conexión a internet débil, o cuando muchas personas querían contestar la encuesta pero sólo había acceso a una Tablet. Esta opción implicaba que quienes se encargaron de la encuesta debían ingresar las respuestas obtenidas en papel al mismo sitio web, para así tener una base consolidada y de fácil acceso.

La aplicación del cuestionario se rigió de acuerdo a un protocolo para garantizar la representatividad de la variedad de visitantes que recibe cada museo. Para que el cuestionario fuera válido, cada persona respondió al menos las siguientes preguntas: idioma, museo visitado, evaluación aspectos de la exhibición, evaluación de la atención, evaluación general, residencia.

El cuestionario se aplicó en 20 museos de los 24 pertenecientes a la gestión de la Subdirección Nacional de Museo. Su aplicación inició el 14 de noviembre, proyectando su finalización para el 14 de diciembre, luego de un mes de aplicación. Sin embargo, desde el 7 de noviembre se anunció el paro de las y los trabajadores del patrimonio asociados en ANATRAP y ANFUPATRIMONIO, con el objetivo de exigir el cumplimiento de las demandas del Acuerdo Marco, firmado por la Ministra Julieta Broadsky en julio de 2022. Esto implicó que los espacios museales cerraran y no recibieran público general, realizando solo turnos éticos. Frente a esto, y tomando en consideración las medidas tomadas por el Gobierno y la Ministra Julieta Broadsky, el 14 de noviembre la asociación ANATRAP decidió deponer el paro, lo que llevó a que varios museos consignados para el estudio de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios pudieran abrir y aplicar el instrumento. De todas formas, un grupo de museos cuyos trabajadores se acogen a ANFUPATRIMONIO continuaron en paro hasta el 29 de noviembre, cuando volvieron a abrir al público general.

Con este panorama de inicios desiguales, se decidió extender el periodo de aplicación de la encuesta hasta el 22 de diciembre, fecha en que todos los museos lograron alcanzar la muestra solicitada.

Muestra

Para el informe ESU 2021, la muestra no pudo ser calculada representativamente según la cantidad de visitas obtenidas el año anterior a la aplicación del cuestionario, ya que en 2020 los museos estuvieron cerrados gran parte del año debido a las cuarentenas por el covid-19, por lo que las cifras de visitantes eran irregulares y poco representativas. Así, se optó por solicitar un mínimo de 15 encuestas válidas durante un mes, lo cual era más adecuado para la realidad de los museos en ese contexto.

Sin embargo, en 2022 los museos se encontraban en un panorama más estable en cuanto a las aperturas y recepción de visitantes, por lo que se optó por calcular muestras individuales para cada uno de los museos, según la cantidad de visitas recibidas durante 2021. De esta forma, se asegura la representatividad para la realidad mensual de cada institución, a un 95% de nivel de confianza, con un 5% de margen de error. Como se indica en la tabla 1, las encuestas válidas a aplicar por los museos varían entre 25 y 31, dependiendo de la cantidad de visitas de cada establecimiento, las cuales son necesarias para obtener resultados fidedignos y apegados a su realidad museal particular.

Tabla 1: Muestra según museos

Museo	Visitas totales 2021	Muestra anual	Muestra mensual	Cantidad de encuestas solicitadas
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	754	255	21	21
Museo de la Educación Gabriela Mistral	5.489	360	30	30
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	14.756	375	31	31
Museo de Antofagasta	1.277	269	22	22
Museo Regional de Atacama	980	277	23	23
Museo Arqueológico de La Serena	3.743	349	29	29
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6.876	364	30	30
Museo del Limarí	1.341	299	25	25
Museo de Historia Natural de Valparaíso	3.424	346	29	29
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	8.927	369	31	31
Museo Regional de Rancagua	2.282	329	27	27
Museo de O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	1.494	306	26	26
Museo de Arte y Artesanías de Linares	1.683	313	26	26
Museo Histórico de Yervas Buenas	204	134	11	20
Museo de Historia Natural de Concepción	1.730	315	26	26
Museo Regional de La Araucanía	1.095	285	24	24
Museo de Sitio Castillo de Niebla	34.234	380	32	32
Museo Regional de Ancud	653	243	20	20
Museo Regional de Aysén	7.471	366	31	31
Museo Regional de Magallanes	5.387	359	30	30

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, y considerando la ampliación del tiempo de aplicación por los cierres extendidos por el paro de trabajadores y trabajadoras del patrimonio, los museos alcanzaron las muestras presentadas en la tabla 2. Todas las instituciones superaron la muestra propuesta, con lo cual se obtuvo un total de 804 respuestas.

Tabla 2: Cantidad de encuestas a aplicar por museo

Museo	Muestra esperada	Muestra alcanzada
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	21	31
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	31	46
Museo Arqueológico de La Serena	29	86
Museo de Antofagasta	22	51
Museo de Arte y Artesanías de Linares	26	64
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	31	32
Museo de Historia Natural de Concepción	26	37
Museo de Historia Natural de Valparaíso	29	35
Museo de la Educación Gabriela Mistral	30	32
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	26	47
Museo de Sitio Castillo de Niebla	32	47
Museo del Limarí	25	29
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	30	36
Museo Histórico de Yervas Buenas	20	26
Museo Regional de Ancud	20	29
Museo Regional de Atacama	23	44
Museo Regional de Aysén	31	33
Museo Regional de La Araucanía	24	30
Museo Regional de Magallanes	30	41
Museo Regional de Rancagua	27	28
Total	532	804

Fuente: Elaboración propia, SNM.

III. Evaluación de la exhibición, atención y experiencia

Se solicitó a los y las visitantes de cada museo, evaluar la exhibición permanente, la atención y su experiencia en el museo, de acuerdo a la escala de evaluación establecida por el sistema de gestión de exhibiciones permanentes, con notas de 1 a 7.

Tabla 3: Niveles de evaluación y su significado

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

Los aspectos a evaluar fueron los siguientes:

Evaluación de la **exhibición**:

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

Evaluación de la **atención** entregada en el museo:

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

Evaluación de la **experiencia** de visita:

¿Cómo evalúa su experiencia general en el museo?

A nivel general, se ve que en los tres aspectos a evaluar (exhibición, atención del museo y experiencia de la visita) reciben una calificación muy satisfactoria (ver tabla 4). El ítem mejor evaluado fue la atención otorgada por el personal de los museos con nota 6,79. Le sigue la calificación obtenida por la experiencia general de visita al museo, con un 6,76. Finalmente, la evaluación de exhibición obtuvo nota 6,62. El promedio final, entre la calificación de exhibición, atención y experiencia, fue de 6,72.

En cuanto a los promedios finales alcanzados por cada museo, considerando los aspectos de exhibición, atención y experiencia, el Museo Benjamín Vicuña Mackenna destacó entre las demás instituciones al obtener la calificación más alta, con nota 6,93. Le sigue el Museo Regional de Ancud, con un 6,90.

Tabla 4: Evaluación promedio según museo e ítem

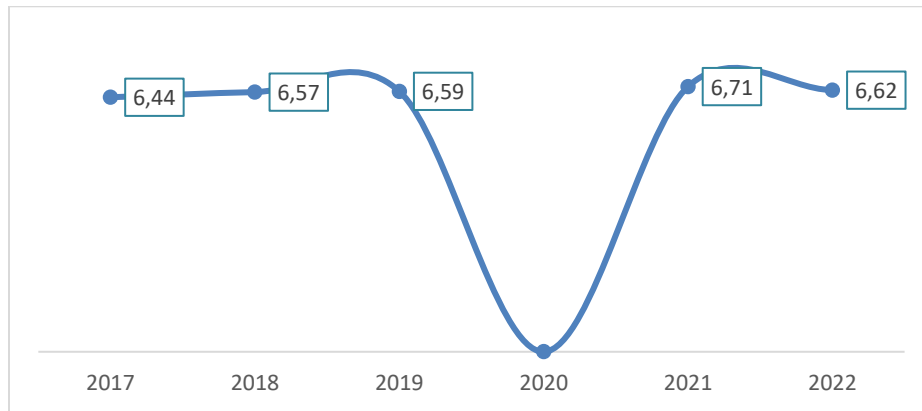
Museo	Promedio Exhibición	Promedio Atención	Promedio Experiencia	Promedio Final
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,87	7,00	6,94	6,93
Museo Regional de Ancud	6,84	6,90	6,97	6,90
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,76	6,88	6,88	6,84
Museo de Historia Natural de Concepción	6,75	6,82	6,92	6,83
Museo Regional de Rancagua	6,76	6,86	6,86	6,83
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,75	6,85	6,87	6,82
Museo Regional de Magallanes	6,67	6,93	6,85	6,82
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,65	6,89	6,91	6,82
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,69	6,84	6,88	6,80
Museo Regional de La Araucanía	6,70	6,80	6,80	6,77
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,67	6,81	6,79	6,76
Museo Arqueológico de La Serena	6,74	6,62	6,72	6,69
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,45	6,80	6,80	6,68
Museo de Antofagasta	6,50	6,96	6,45	6,64
Museo del Limarí	6,50	6,79	6,55	6,62
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,58	6,61	6,64	6,61
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,43	6,87	6,50	6,60
Museo Regional de Atacama	6,32	6,78	6,66	6,59
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,15	6,89	6,69	6,57
Museo Regional de Aysén	6,75	6,08	6,64	6,49
Promedio general	6,62	6,79	6,76	6,72

Fuente: Elaboración propia, SNM.

1. Evaluación de la exhibición permanente

De modo general, las y los visitantes encuestados se mostraron muy satisfechos con la exhibición permanente, calificándola con nota 6,62. Esto significa una baja respecto a las nota recibida el año anterior (6,71), pero más que las calificación anteriores a la pandemia.

Gráfico 1: Evolución de notas recibidas por las exhibiciones, por año



Fuente: Elaboración propia.

A su vez, cada ítem a evaluar de las exhibiciones recibió una nota promedio superior al 6,0.

1.1. Evaluación general por museos

La exhibición del Museo Benjamín Vicuña Mackenna, ubicado en Santiago, inaugurada en 2019, fue la mejor evaluada por las y los visitantes, recibiendo una nota promedio de 6,87. También destacan el Museo Regional de Ancud y Museo Regional de Rancagua, que fueron evaluados con notas 6,84 y 6,76, respectivamente. Por otro lado, las evaluaciones más bajas las recibieron el Museo de Artes Decorativas e Histórico Domínico, con una nota 6,15; el Museo Regional de Atacama con una calificación 6,32; y el Museo Antropológico P. Sebastián Englert, con una nota 6,43. A pesar de ello, estas notas aún representan que los visitantes se encontraron muy satisfechos con las exhibiciones expuestas.

Los promedios de mayor a menor fueron los siguientes:

Tabla 5: Evaluación promedio de la exhibición según museo

Museo	Promedio Exhibición
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,87
Museo Regional de Ancud	6,84
Museo Regional de Rancagua	6,76
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,76
Museo Regional de Aysén	6,75
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,75
Museo de Historia Natural de Concepción	6,75
Museo Arqueológico de La Serena	6,74
Museo Regional de La Araucanía	6,70
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,69
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,67
Museo Regional de Magallanes	6,67
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,65
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,58

Museo del Limarí	6,50
Museo de Antofagasta	6,50
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,45
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,43
Museo Regional de Atacama	6,32
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,15
Total general	6,62

Fuente: Elaboración propia, SNM.

1.2. Resultado por ítem evaluado

De los diferentes aspectos a analizar de las exhibiciones, se observa que limpieza y mantención fue el mejor evaluado, con un nota promedio 6,86. También destaca la calidad de las imágenes de la exhibición, con calificación 6,73, similar a la nota alcanzada por el interés de los objetos exhibidos (6,72). La nota más baja fue atribuida al tamaño de la letra de los textos, siendo calificado con un 6,40, más baja que la nota obtenida por esta categoría el año 2021. En la misma línea, la iluminación para leer los textos obtuvo la segunda calificación más baja, con nota 6,48.

Tabla 6: Promedio de notas por ítem evaluado de la exhibición

Ítem Exhibición	Promedio
Limpieza y mantención de la exhibición.	6,86
Calidad de las imágenes de la exhibición.	6,73
El interés de los objetos exhibidos.	6,72
Diseño de la exhibición permanente.	6,69
Aporte informativo de los textos de la exhibición.	6,64
Iluminación para observar objetos.	6,57
Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones.	6,52
Iluminación para leer los textos.	6,48
Tamaño de letra de los textos de la exhibición.	6,40
Promedio Exhibición	6,62

Fuente: Elaboración propia, SNM.

a) Limpieza y mantención de la exhibición.

La limpieza y mantención de la exhibición fueron el aspecto mejor evaluado de las exhibiciones, con un promedio de 6,93. Si bien todos los museos fueron evaluados muy satisfactoriamente, destacan particularmente el Museo de Historia Natural de Concepción, el Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca y el Museo del Limarí con calificación máxima (7,0).

Tabla 7: Evaluación de limpieza y mantención por museo

Museos	Limpieza y mantención de la exhibición
Museo de Historia Natural de Concepción	7,00
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	7,00
Museo del Limarí	7,00

Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,97
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,97
Museo Regional de Ancud	6,93
Museo Regional de Magallanes	6,93
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,92
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,92
Museo Regional de La Araucanía	6,90
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,89
Museo de Antofagasta	6,86
Museo Regional de Rancagua	6,86
Museo Regional de Aysén	6,85
Museo Arqueológico de La Serena	6,84
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,77
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,74
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,70
Museo Regional de Atacama	6,68
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,63
Promedio	6,86

Fuente: Elaboración propia, SNM.

b) Calidad de las imágenes de la exhibición

La calidad de las imágenes de las exhibiciones fue evaluada con un 6,73. El Museo Regional de Ancud recibió la calificación más alta (6,93), seguido del Museo Benjamín Vicuña Mackenna (6,90) y el Museo de Sitio Castillo de Niebla (6,87). El museo con la evaluación más baja fue el Museo Regional de Atacama (6,48).

Tabla 8: Evaluación de calidad de las imágenes por museos

Museos	Calidad de las imágenes de la exhibición
Museo Regional de Ancud	6,93
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,90
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,87
Museo Regional de Rancagua	6,86
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,85
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,84
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,84
Museo Regional de Magallanes	6,83
Museo Arqueológico de La Serena	6,80
Museo Regional de La Araucanía	6,80
Museo de Historia Natural de Concepción	6,73
Museo Regional de Aysén	6,67
Museo del Limarí	6,66
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,64
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,63
Museo O'Higginiario y de Bellas Artes de Talca	6,62
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,61
Museo de Antofagasta	6,51
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,50
Museo Regional de Atacama	6,48
Promedio	6,73

Fuente: Elaboración propia, SNM.

c) Interés de los objetos exhibidos

El interés que los objetos suscitaron en los visitantes encuestados fue calificado con nota 6,72. Destacan el Museo Regional de Rancagua, que recibió la calificación 6,93; y los museos Benjamín Vicuña Mackenna, Regional de Magallanes y Regional de Ancud, todos con nota 6,90. El museo con la evaluación más baja fue el Museo Regional de Atacama (6,50).

Tabla 9: Evaluación del interés de los objetos por museos

Museos	El interés de los objetos exhibidos
Museo Regional de Rancagua	6,93
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,90
Museo Regional de Magallanes	6,90
Museo Regional de Ancud	6,90
Museo de Historia Natural de Concepción	6,86
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,85
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,81
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,78
Museo Arqueológico de La Serena	6,76
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,72
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,70
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,67
Museo de Antofagasta	6,67
Museo Regional de Aysén	6,67
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,66
Museo Regional de La Araucanía	6,63
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,61
Museo del Limarí	6,55
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,51
Museo Regional de Atacama	6,50
Promedio	6,72

Fuente: Elaboración propia, SNM.

d) Diseño de la exhibición permanente

Los diseños de las exhibiciones permanentes recibieron una nota 6,69. De este ítem sobresale el Museo Benjamín Vicuña Mackenna, evaluado con un 6,97; el Museo Histórico de Yerbas Buenas, con nota 6,92, y el Museo Regional de Rancagua con un 6,89. El museo con la evaluación más baja en este aspecto fue el Museo Regional de Atacama, con nota 6,32.

Tabla 10: Evaluación del diseño de la exhibición por museos

Museo	Diseño de la exhibición permanente
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,97

Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,92
Museo Regional de Rancagua	6,89
Museo de Historia Natural de Concepción	6,84
Museo Regional de Ancud	6,83
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,81
Museo Arqueológico de La Serena	6,80
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,77
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,74
Museo Regional de Magallanes	6,73
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,72
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,67
Museo Regional de La Araucanía	6,63
Museo Regional de Aysén	6,61
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,60
Museo del Limarí	6,59
Museo de Antofagasta	6,55
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,53
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,43
Museo Regional de Atacama	6,32
Promedio	6,69

Fuente: Elaboración propia, SNM.

e) Aporte informativo de los textos de la exhibición

El aporte informativo de los textos de las exhibiciones fue calificado muy satisfactoriamente para todos los museos, recibiendo una nota global de 6,64. Sobresale particularmente el Museo Regional de Rancagua, con un calificación 6,89, el Museo de Historia Natural de Concepción, con 6,84, y los museos Histórico de Yerbas Buenas y Benjamín Vicuña Mackenna, ambos con nota 6,81. La ponderación más baja la recibió el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó con un 6,25.

Tabla 11: Evaluación del aporte informativo de los textos de la exhibición

Museos	Aporte informativo de los textos de la exhibición
Museo Regional de Rancagua	6,89
Museo de Historia Natural de Concepción	6,84
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,81
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,81
Museo del Limarí	6,79
Museo Regional de Aysén	6,73
Museo Arqueológico de La Serena	6,71
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,70
Museo Regional de Ancud	6,69
Museo Regional de Magallanes	6,68
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,68
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,66
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,65
Museo de Antofagasta	6,65

Museo Regional de La Araucanía	6,53
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,53
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,53
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,40
Museo Regional de Atacama	6,39
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,25
Promedio	6,64

Fuente: Elaboración propia, SNM.

f) Iluminación para observar los objetos

En general, los encuestados indicaron estar muy satisfechos con la iluminación para observar los objetos, obteniendo una nota promedio de 6,57. El Museo Benjamín Vicuña Mackenna y el Museo Regional de La Araucanía tuvieron las notas más altas en este ítem, ambos con un 6,87 de calificación. También destaca el Museo Regional de Aysén, con nota 6,85. La calificación más baja la recibió el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó con un 5,66, una de las más bajas dentro de la evaluación de las exhibiciones.

Tabla 12: Evaluación de la iluminación de objetos por museos

Museos	Iluminación para observar objetos
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,87
Museo Regional de La Araucanía	6,87
Museo Regional de Aysén	6,85
Museo Arqueológico de La Serena	6,78
Museo Regional de Ancud	6,76
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,75
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,74
Museo Regional de Magallanes	6,68
Museo de Historia Natural de Concepción	6,68
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,67
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,65
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,62
Museo Regional de Rancagua	6,61
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,50
Museo de Antofagasta	6,41
Museo del Limarí	6,34
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,34
Museo Regional de Atacama	6,27
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,20
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	5,66
Promedio	6,57

Fuente: Elaboración propia, SNM.

g) Iluminación general para recorrer las salas de exposiciones

Respecto a la iluminación que tienen las salas de exposiciones, los usuarios la calificaron con una nota general de 6,52. El Museo Regional de La Araucanía tuvo la nota más alta, con un 6,87, seguido

del Museo de Sitio Castillo de Niebla, con un 6,85, y el Museo Benjamín Vicuña Mackenna con ponderación 6,84.

Por su parte, el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó obtuvo una nota 5,38, la más baja de la evaluación de exhibiciones. La calificación indica que las y los visitantes se encontraron satisfechos con la iluminación general de la exhibición. Por el contrario, quienes visitaron los demás museos se mostraron muy satisfechos con este aspecto de la exhibición.

Tabla 13: Evaluación de la iluminación por museos

Museos	Iluminación general para recorrer la sala de exposiciones
Museo Regional de La Araucanía	6,87
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,85
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,84
Museo Regional de Ancud	6,83
Museo Regional de Aysén	6,82
Museo Arqueológico de La Serena	6,77
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,75
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,65
Museo de Historia Natural de Concepción	6,65
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,64
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,58
Museo Regional de Rancagua	6,54
Museo Regional de Magallanes	6,51
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,47
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,46
Museo de Antofagasta	6,27
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,26
Museo del Limarí	6,17
Museo Regional de Atacama	5,98
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	5,38
Promedio	6,52

Fuente: Elaboración propia, SNM.

h) Iluminación para leer los textos

La iluminación para leer los textos recibió una calificación de 6,48, siendo uno de los ítems con calificaciones más bajas. Los museos mejor evaluados fueron el Museo Regional de Ancud, con nota 6,90, y el Museo Regional de Aysén, con nota 6,85.

Si bien la nota promedio de los museos fue muy satisfactoria (sobre 6,0), el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó obtuvo una calificación bajo 6,0 (5,56).

Tabla 14: Evaluación de la iluminación de los textos por museos

Museos	Iluminación para leer los textos
Museo Regional de Ancud	6,90
Museo Regional de Aysén	6,85

Museo Regional de La Araucanía	6,77
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,72
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,68
Museo Arqueológico de La Serena	6,65
Museo Regional de Rancagua	6,64
Museo de Historia Natural de Concepción	6,62
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,62
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,61
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,57
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,47
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,44
Museo Regional de Magallanes	6,41
Museo de Antofagasta	6,35
Museo Regional de Atacama	6,20
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,20
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,15
Museo del Limarí	6,07
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	5,56
Promedio	6,48

Fuente: Elaboración propia, SNM.

i) Tamaño de letra de los textos de la exhibición.

Las y los visitantes evaluaron muy satisfactoriamente el ítem del tamaño de la letra de los textos de la exhibición (6,40), a pesar de ser el ítem con la calificación más baja, y que sufrió una baja en comparación con la ESU 2021. Entre los museos que destacan positivamente está el Museo Benjamín Vicuña Mackenna, con nota 6,87. Por el contrario, el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó obtuvo la nota más baja (6,00).

Tabla 15: Evaluación del tamaño de los textos por museos

Museos	Tamaño de letra de los textos de la exhibición
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,87
Museo Regional de Ancud	6,76
Museo Regional de Aysén	6,73
Museo Regional de Rancagua	6,64
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,57
Museo Histórico de Yervas Buenas	6,54
Museo de Historia Natural de Concepción	6,51
Museo Arqueológico de La Serena	6,51
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,42
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,40
Museo del Limarí	6,34
Museo Regional de Magallanes	6,34
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,31
Museo Regional de La Araucanía	6,30
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,25
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,22
Museo de Antofagasta	6,22

Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,14
Museo Regional de Atacama	6,05
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,00
Promedio	6,40

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2. Evaluación de la atención de los museos

En cuanto a la atención entregada por parte de los museos y sus trabajadores y trabajadoras, los museos recibieron en promedio la calificación 6,79, siendo la más alta dentro de los ítems evaluados por la Encuesta de Satisfacción de Usuarios. La recepción, acogida y trato entregado el equipo del museo fue lo mejor evaluado, con nota 6,87, mientras que la información general recibida fue calificada con nota 6,72.

Tabla 16: Evaluación promedio de la atención

Ítem Atención	Promedio
Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo.	6,87
Información general recibida de los funcionarios del museo.	6,72
Promedio atención	6,79

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2.1. Evaluación general por museos

En general, los museos recibieron evaluaciones muy satisfactorias por parte de las y los visitantes. El museo mejor evaluado en este aspecto fue el Museo Benjamín Vicuña Mackenna que recibió nota 7,0. Le sigue el Museo de Antofagasta con puntuación 6,96, el Museo Regional de Magallanes con 6,93 y el Museo Regional de Ancud con un 6,90 de calificación.

A continuación se presentan los promedios obtenidos por los museos:

Tabla 17: Evaluación de la atención por museos

Museos	Promedio Atención
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	7,00
Museo de Antofagasta	6,96
Museo Regional de Magallanes	6,93
Museo Regional de Ancud	6,90
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,89
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,89
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,88
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,87
Museo Regional de Rancagua	6,86
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,85
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,84
Museo de Historia Natural de Concepción	6,82
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,81
Museo Regional de La Araucanía	6,80
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,80
Museo del Limarí	6,79
Museo Regional de Atacama	6,78
Museo Arqueológico de La Serena	6,62
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,61
Museo Regional de Aysén	6,08
Promedio	6,79

Fuente: Elaboración propia, SNM.

2.2. Resultados por ítem evaluado

- a) Recepción, acogida y trato recibido de parte del equipo de trabajo de los funcionarios del museo

En cuanto a la recepción, acogida y trato por parte de las y los funcionarios, el Museo Benjamín Vicuña Mackenna y el Museo del Limarí recibieron la calificación máxima (7,0). Le siguen el Museo de Antofagasta con nota 6,98.

Tabla 18: Evaluación del trato entregado por museos

Museo	Recepción, acogida y trato recibido de parte de los funcionarios del museo
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	7,00
Museo del Limarí	7,00
Museo de Antofagasta	6,98
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,96
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,96
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,96
Museo Regional de Magallanes	6,95
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,94
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,94
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,94
Museo Regional de Rancagua	6,93
Museo de Historia Natural de Concepción	6,92
Museo Regional de Atacama	6,91
Museo Regional de La Araucanía	6,90
Museo Regional de Ancud	6,90
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,88
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,83
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,75
Museo Arqueológico de La Serena	6,66
Museo Regional de Aysén	6,24
Promedio	6,87

Fuente: Elaboración propia, SNM.

- b) Información general recibida de los funcionarios del museo

Los y las visitantes evaluaron con nota 6,72 la información general que recibieron de parte del equipo del museo. Destacó particularmente el Museo Benjamín Vicuña Mackenna, que también alcanzó nota 7,0 en este ítem. Por el contrario, el Museo Regional de Aysén recibió un 5,91 como calificación, siendo la única nota bajo 6,0 dentro del ítem de atención a visitantes.

Tabla 19: Evaluación de la información recibida, por museos

Museos	Información general recibida de los funcionarios del museo
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	7,00
Museo de Antofagasta	6,94
Museo Regional de Magallanes	6,90

Museo Regional de Ancud	6,90
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,84
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominico	6,84
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,81
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,81
Museo Regional de Rancagua	6,79
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,78
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,77
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,74
Museo de Historia Natural de Concepción	6,73
Museo Regional de La Araucanía	6,70
Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca	6,68
Museo Regional de Atacama	6,66
Museo del Limarí	6,59
Museo Arqueológico de La Serena	6,57
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,47
Museo Regional de Aysén	5,91
Promedio	6,72

Fuente: Elaboración propia, SNM.

3. Evaluación de la experiencia

Usuarios y usuarias evaluaron muy positivamente la experiencia en el museo, calificando el ítem con nota 6,76. Esta nota es inferior a las calificaciones obtenidas en 2021 (6,79), 2019 (6,82) y 2018 (6,77).

3.1. Evaluación general por museos

La experiencia vivida en el museo fue evaluada con nivel muy satisfactorio (sobre la nota 6,0) en todos los museos. Las instituciones con las notas más altas fueron el Museo Regional de Ancud, con nota 6,97, el Museo Benjamín Vicuña Mackenna, con un 6,94, el Museo de Historia Natural de Concepción con 6,92 y el Museo de Arte y Artesanías de Linares con 6,91.

Los promedios de mayor a menor son los siguientes:

Tabla 20: Evaluación de la experiencia de visita por museos

Museos	Promedio Experiencia general en el museo
Museo Regional de Ancud	6,97
Museo Benjamín Vicuña Mackenna	6,94
Museo de Historia Natural de Concepción	6,92
Museo de Arte y Artesanías de Linares	6,91
Museo Histórico de Yerbas Buenas	6,88
Museo de la Educación Gabriela Mistral	6,88
Museo de Sitio Castillo de Niebla	6,87
Museo Regional de Rancagua	6,86
Museo Regional de Magallanes	6,85
Museo de Historia Natural de Valparaíso	6,80
Museo Regional de La Araucanía	6,80
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca	6,79
Museo Arqueológico de La Serena	6,72
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó	6,69
Museo Regional de Atacama	6,66
Museo Gabriela Mistral de Vicuña	6,64
Museo Regional de Aysén	6,64
Museo del Limarí	6,55
Museo Antropológico P. Sebastian Englert	6,50
Museo de Antofagasta	6,45
Promedio	6,76

Fuente: Elaboración propia, SNM.

IV. Sugerencias para mejorar la exposición

Ante la pregunta, *¿Tiene alguna sugerencia para mejorar nuestra exposición permanente?*, las y los visitantes complementaron su evaluación de la muestra con comentarios específicos sobre los museos y su experiencia.

Al analizar los comentarios, destacaron particularmente las felicitaciones a los museos y sus trabajadores y trabajadoras. Sin embargo, sobresalieron variados tópicos que denotaron los puntos críticos más frecuentes dentro de los museos de la Subdirección Nacional de Museos. Estos son los problemas con la iluminación de los espacios, la accesibilidad y la visualización de textos.

En cuanto a la **iluminación**, 13 de los 20 museos consultados recibieron comentarios respecto a necesitar mejoras en este ámbito. Las menciones apuntan a la necesidad de contar con buena iluminación en las salas de exhibición, de modo de poder disfrutar correctamente la experiencia ofrecida por el museo. El Museo de Antofagasta, Museo de Artes Decorativas y Museo Histórico Dominicó, Museo de Historia Natural de Concepción y Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca fueron algunas de las instituciones donde más se mencionó esta problemática². Algunos comentarios indican:

“Reparación de focos iluminarnos en salas.”
Museo de Antofagasta

“Mejorar la iluminación, ya que había un lugar donde tuvimos que prender linterna y algunas vitrinas con manchas.”
Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó

“Hay zonas con muy poca luz y no pude ver las lecturas.”
Museo de Historia Natural de Concepción

“Mejorar iluminación de cuadros y fotografías. La iluminación de las fotografías está a contraluz y las hace verse más oscuras.”
Museo O'Higginiano y de Bellas Artes de Talca

Por otro lado, la **accesibilidad** fue uno de los tópicos más relevados durante este año. Si bien era un tema mencionado en ediciones anteriores de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, en 2022 se hizo patente la importancia de contar con elementos inclusivos dentro de la exhibición, ya fueran auditivos, visuales o físicos, entre otros, en pos de avanzar al acceso universal a las muestras y los

² Los otros museos que recibieron menciones respecto a mejorar su iluminación son Museo Antropológico P. Sebastian Englert, Museo Gabriela Mistral de Vicuña, Museo del Limarí, Museo Histórico de Yervas Buenas, Museo Regional de Rancagua, Museo Regional de Magallanes, Museo de Arte y Artesanías de Linares, Museo Arqueológico de La Serena y el Museo Benjamín Vicuña Mackenna.

edificios. Además, destaca particularmente la cantidad de visitantes que abogó por tener muestras en otros idiomas, para así asegurar el acceso a los contenidos a personas que no hablen español. Dentro de este grupo sobresale el Museo Arqueológico de La Serena, donde tanto visitantes de habla hispana como inglesa traspasan esta necesidad. Así, se menciona que:

“Agregar videos traducidos en inglés para los extranjeros que visitan este hermoso museo.”
Museo Arqueológico de La Serena

“*Perhaps have smaller english labels or audio (buth english / spanish) to follow along.*
Quizás se puede tener etiquetas en inglés o audio (en inglés/español) para seguir la exhibición.”
Museo Regional de Magallanes

“Activar las audioguías y que contemplen inglés, español y mapuzungun. Incorporar Braille o lengua de señas.”
Museo Regional de La Araucanía

Sumado a esto, visitantes de diez museos encuestados³ indicaron la importancia de avanzar hacia instituciones más abiertas y accesibles para personas en situación de discapacidad.

“Ascensor, es inconcebible que en el 2022 no tenga acceso universal a la muestra.”
Museo de la Educación Gabriela Mistral

“Diversificar las exposiciones para personas en situación de discapacidad, ya sea auditivas, visual o física.”
Museo Arqueológico de La Serena

“Más señalética en bajada y peldaños de la sala de exhibición, todo lo demás hermoso y acogedor.”
Museo Regional de Ancud

El tercer tópico crítico fueron los **textos** usados en las exhibiciones, donde siete museos⁴ recibieron comentarios de sus visitantes respecto al tamaño y legibilidad de la información entregada. Quienes visitaron los museos encontraron dificultad en la lectura de los textos informativos, lo que se complicaba aún más al tener problemas a la vista, ya que el tamaño de la letra no aportaba en la labor.

³ Estos museos son Museo de la Educación Gabriela Mistral, Museo Arqueológico de La Serena, Museo de Antofagasta, Museo Regional de Aysén, Museo Regional de Ancud, Museo Benjamín Vicuña Mackenna, Museo Regional de La Araucanía, Museo Regional de Magallanes, Museo Histórico de Yervas Buenas y Museo Gabriela Mistral de Vicuña.

⁴ Estos museos son Museo de Antofagasta, Museo Gabriela Mistral de Vicuña, Museo de Sitio Castillo de Niebla, Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, Museo de Historia Natural de Valparaíso, Museo Regional de Magallanes y Museo Benjamín Vicuña Mackenna.

Frente a esto indican:

“Mejorar el tamaño de los textos en las cédulas, incorporar más opciones táctiles para hacerlo inclusivo.”

Museo de Historia Natural de Valparaíso

“El tamaño de los textos debería ser más grande para las personas que son corta de vista.”

Museo Benjamín Vicuña Mackenna

“La letra de las láminas informativas son un poco difíciles de leer a veces. Letras blancas pero más grandes ayudarían.”

Museo Regional de Magallanes

Además de estos puntos críticos, las y los visitantes entregaron variadas recomendaciones respecto a la **exhibición**. Estas sugerencias se dan en distintos ámbitos, destacando aquellos comentarios que piden agregar más información a la muestra:

“Algunas piezas no contienen nombre o es difícil identificar.”

Museo de Antofagasta

“Agregar mayor información en las cédulas.”

Museo O'Higiniano y de Bellas Artes de Talca

Otra arista de las exhibiciones donde se congregan comentarios es la mantención, donde se apunta a revisar el cuidado de ciertos elementos de la muestra:

“Hay que agregar tecnología para preservar las piezas y cuidarlas de la humedad y los cambios de presión. Podrían tener agua disponible para los visitantes.”

Museo Antropológico P. Sebastian Englert

“Mejorar mantención de manillas de timbres, en sala Arte Rupestre (de la piedra al papel).”

Museo Arqueológico de La Serena

También hubo comentarios pidiendo más elementos interactivos:

“Hacerla más interactiva, contar la historia de la región de forma más atractiva, más acogedor y menos académico.”

Museo Regional de La Araucanía

Finalmente, en casi todos los museos se encontraron mensajes de las y los visitantes pidiendo incluir nuevos objetos y elementos a las exhibiciones que visitaron.

También se encontraron variados comentarios respecto a la **mediación** y labor educativa en los museos. Entre ellos, destacan particularmente las menciones sobre contar con personal para realizar visitas guiadas de forma permanente, explicar los contenidos y acompañar en el recorrido, y quienes piden entregar un folleto informativo. Algunos comentarios son:

“Que alguien se encuentre adentro explicando, que existieran sistemas de sonido para las personas con discapacidad auditiva en las informaciones de la exhibición.”

Museo de Sitio Castillo de Niebla

“Podría haber alguna persona aparte para que vaya contando y mostrando los objetos con el objetivo de hacer un poco más lúdico, porque los objetos son hermosos.”

Museo del Limarí

“Entregar un folleto informativo con un resumen de lo visto en el museo.”

Museo Regional de Rancagua

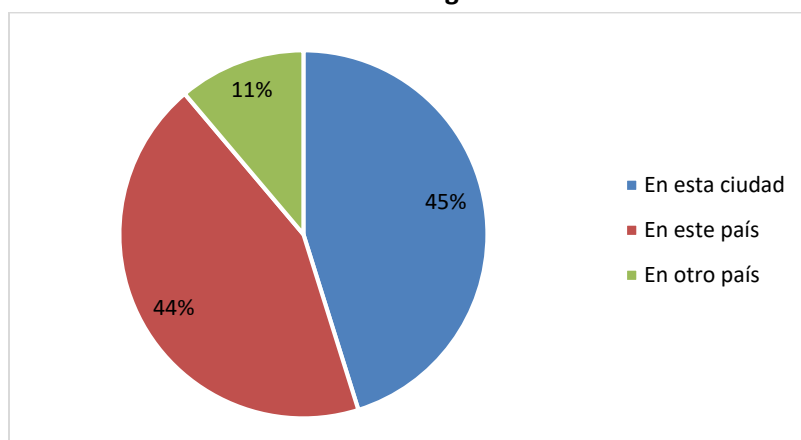
Por último, las felicitaciones y agradecimientos fueron los comentarios más presentes, recibidos por todos los museos que participaron de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios 2022. Las y los visitantes agradecieron aspectos como el buen trato y disposición de las y los trabajadores de museos, el espacio donde se ubica la exhibición, y la calidad de las exposiciones.

V. Características de los visitantes

En términos generales, se ve que las y los visitantes son locales (45%) y turistas nacionales (44%); un 57% se identifica como mujer; tienen una edad promedio de 35,6 años; y cuentan con un nivel de educación alto, contando un 41% con educación superior.

En cuanto al lugar de residencia de las y los visitantes, el gráfico 1 muestra que un gran porcentaje de quienes visitan los museos del Servicio son visitantes locales, es decir, que viven en la misma ciudad (45%). Un porcentaje similar corresponde a turistas nacionales, que viven en Chile, pero en otra ciudad (44%). Por otro lado, un 11% corresponde a turistas extranjeros, residentes de otro país. Esto es un aumento considerable desde la última medición, donde los turistas extranjeros fueron sólo un 1% de la muestra.

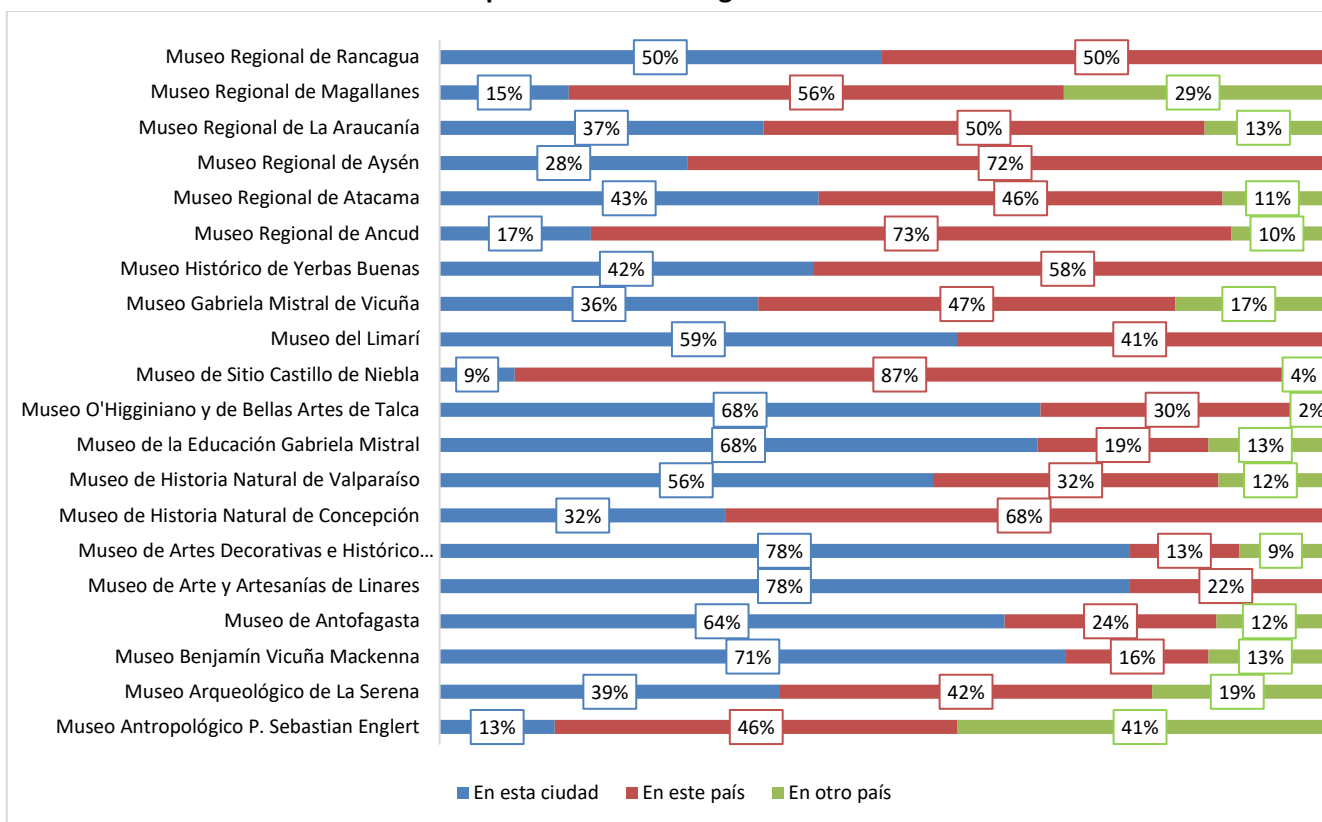
Gráfico 1: Visitantes según su residencia



Fuente: Elaboración propia, SNM.

El gráfico 2 desglosa el tipo de residencia según el museo al que asistieron. El Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó, el Museo de Arte y Artesanías de Linares y el Museo Benjamín Vicuña Mackenna destacan particularmente porque más del 70% de sus visitantes corresponde a visitantes locales, que residen en la misma ciudad donde se encuentra el museo. En cambio, el Museo de Sitio Castillo de Niebla acoge principalmente a turistas nacionales, quienes son el 87% de sus visitantes. Similar es la situación el Museo Regional de Ancud y de Aysén, donde más del 70% de sus visitantes son turistas nacionales. Por último, el Museo Antropológico P. Sebastián Englert recibe un importante porcentaje de turistas extranjeros (41%), casi la misma proporción de turistas nacionales (46%). Le sigue el Museo Regional de Magallanes, con 29% de turistas extranjeros.

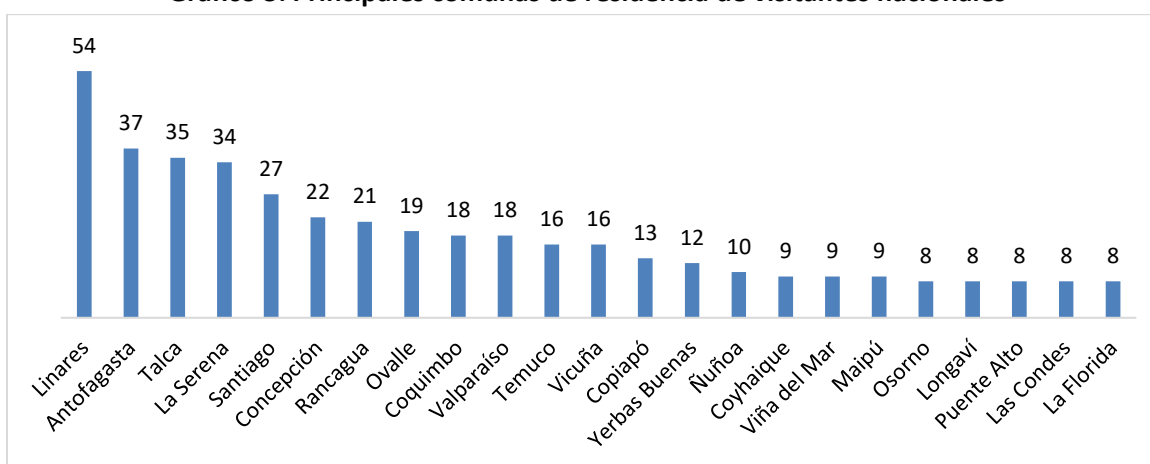
Gráfico 2: Tipo de residencia según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM.

En cuanto a las principales comunas de procedencia de los turistas nacionales, destaca particularmente Linares, puesto que la mayoría de las visitas que recibió el Museo de Arte y Artesanías de Linares provino de la misma ciudad. Le sigue Antofagasta, también por el público del Museo de Antofagasta. También destacan las ciudades de Talca, La Serena y Santiago.

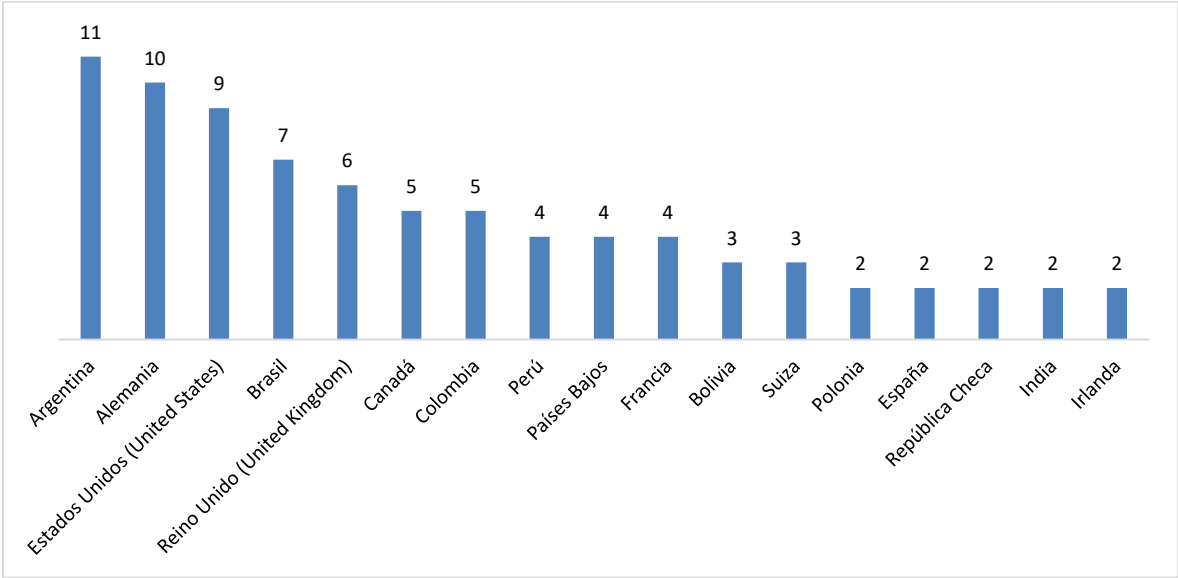
Gráfico 3: Principales comunas de residencia de visitantes nacionales



Fuente: Elaboración propia, SNM.

El gráfico 4 muestra los países de residencia de los turistas extranjeros, sobresaliendo aquellos provenientes de Argentina, Alemania, Estados Unidos, Brasil y Reino Unido.

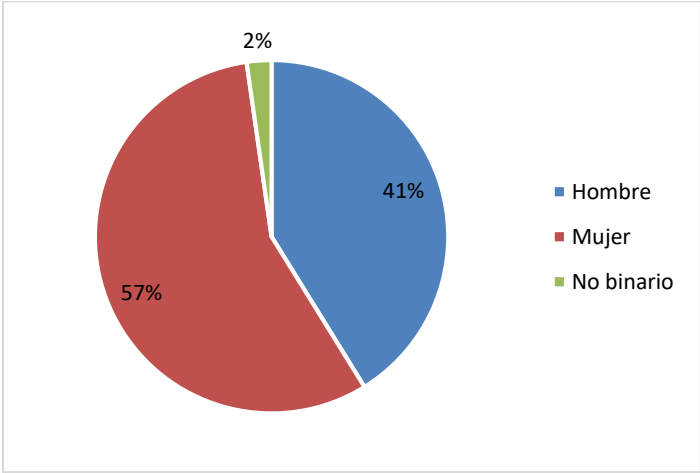
Gráfico 4: País de residencia de turistas extranjeros



Fuente: Elaboración propia, SNM.

Respecto del género de quienes visitaron los museos, un 57% se identificó como mujer, mientras que un 41% se identificó como hombre. Por otro lado, un 2% declaró ser no binario.

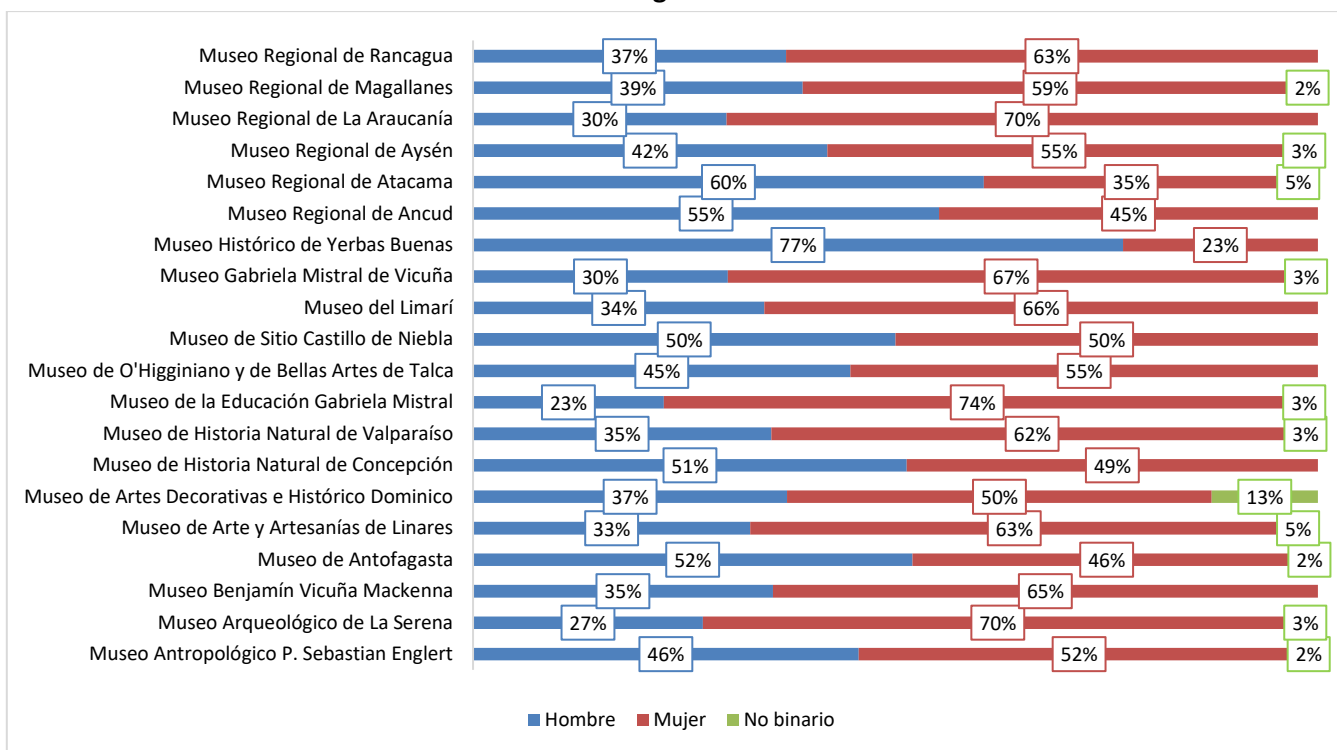
Gráfico 5: Porcentaje de visitantes según género



Fuente: Elaboración propia, SNM.

Al observar la distribución del género según los museos participantes (ver gráfico 6), se ve que museos como el Museo de la Educación Gabriela Mistral y el Museo Regional de Magallanes destacan por su alta presencia femenina.

Gráfico 6: Género según museo



Fuente: Elaboración propia, SNM.

En promedio, la edad de los visitantes encuestados fue de 35,6 años, con una moda de 15 años, siendo esta la edad más frecuente entre los visitantes.

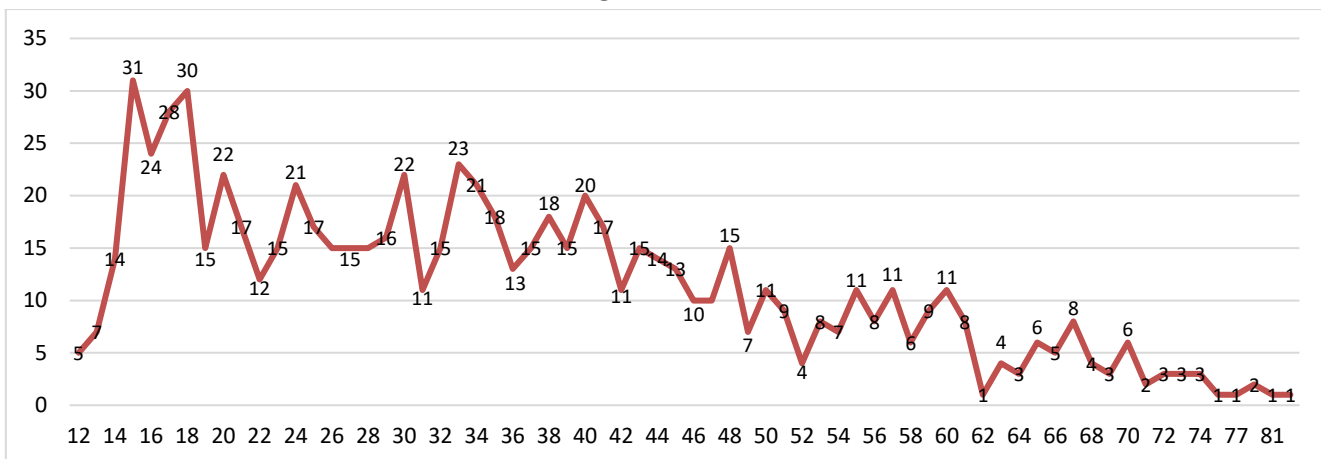
Tabla 20: Promedio, mediana y moda de edad de las visitas

Media	35,6
Moda	15
Mínimo	12
Máximo	89

Fuente: Elaboración propia, SNM.

A su vez, el gráfico 7 muestra que existe una concentración de visitantes entre los 14 a los 24 años. Además, a mayor edad, menos visitan los museos.

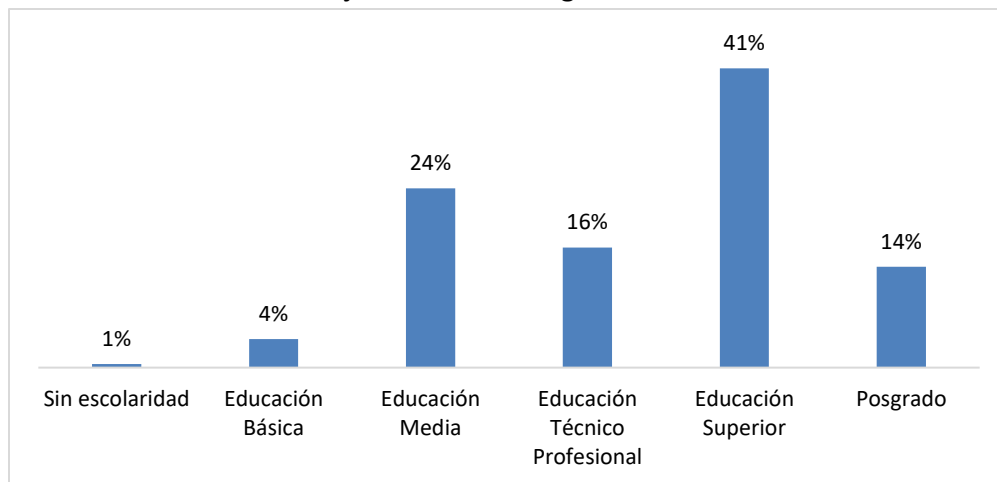
Gráfico 7: Histograma de edad



Fuente: Elaboración propia, SNM.

Finalmente, en cuanto a la escolaridad de las y los visitantes, un grupo importante cuenta con estudios de educación superior (41%). Le siguen quienes cuentan con educación media (24%), educación técnica (16%) y posgrado (14%).

Gráfico 8: Porcentaje de visitantes según situación de escolaridad



Fuente: Elaboración propia, SNM.

VI. Conclusiones

A modo de cierre, quienes visitan los museos de la Subdirección Nacional de Museos son visitantes locales (45%) y turistas nacionales (44%), mujeres (57%), de entre 14 y 32 años y con un nivel educacional alto (55% entre educación superior y posgrado). Además, este año aumentó el porcentaje de turistas extranjeros (11%).

El público visitante evalúa muy satisfactoriamente a los museos de la Subdirección Nacional de Museos (6,72), tanto en su atención (6,79), como la experiencia de visita (6,76) y la exhibición recorrida (6,62). A pesar de esto, las notas promedios alcanzadas son menos a las obtenidas durante la evaluación de 2021.

En cuanto a las exhibiciones permanentes, estas son calificadas muy satisfactoriamente (6,62) por parte de quienes visitan los museos. El Museo Benjamín Vicuña Mackenna y el Museo Regional de Ancud son las instituciones que recibieron las notas más altas, con calificación 6,87 y 6,84 respectivamente. Por otro lado, el Museo de Artes Decorativas e Histórico Dominicó recibió la nota más baja, con un 6,15, que sigue siendo una calificación muy satisfactoria. Respecto a los aspectos evaluados de las exhibiciones, la limpieza y mantención de las exposiciones fue el ítem que recibió las notas más altas (6,86), mientras que el tamaño de la letra de los textos y la iluminación para leerlos son aspectos en los que se debe avanzar para futuras mejoras.

Las y los visitantes evalúan de manera muy satisfactoria la atención entregada por el personal de los museos (6,79). Tanto la recepción, acogida y trato (6,87) como la información recibida (6,72) fueron evaluadas muy positivamente. El Museo Benjamín Vicuña Mackenna alcanzó la máxima calificación en este ítem (7,0), y es seguido por el Museo de Antofagasta (6,96). Por el contrario, el Museo Regional de Aysén (6,08) fue el peor calificado respecto a la atención otorgada a quienes visitan el museo.

La experiencia general de visita al museo es calificada muy positivamente, con nota 6,76. El Museo Regional de Ancud recibió la calificación más alta en este ítem (6,97), seguido por el Museo Benjamín Vicuña Mackenna (6,94). Por otro lado, el Museo de Antofagasta obtuvo la ponderación más baja (6,45).

Finalmente, quienes visitaron las exposiciones entregaron comentarios y sugerencias. Al analizarlos, se evidencian tres puntos críticos en los que se debe avanzar. El primero de ellos es la iluminación de las exhibiciones y textos, la cual indicaron que es deficiente en varios museos, y dificulta el disfrute de la exposición. El segundo punto es la accesibilidad, que se aborda tanto desde la perspectiva de personas con discapacidad, como de visitantes que no son de habla hispana. Ambos tipos de visitantes se topan con problemas dentro de las exhibiciones, puesto que no se encuentran con elementos inclusivos en las muestras. Por último, los textos continúan siendo un punto crítico dentro de las exposiciones, principalmente por el tamaño de la letra, que dificulta su legibilidad.