

Las encuestas como medio para una mejor gestión de las exposiciones: difusión, perfil del visitante y valoración de la exposición

E. GARCÍA FRANQUESA, J. PIQUÉ y J. C. SENAR
Museo de Zoología de Barcelona

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

La exposición «Supervivientes del Edén» del fotógrafo James Balog fue mostrada al público durante el periodo comprendido entre el 18 de diciembre de 1990 hasta el 3 de febrero de 1991, en el Museo de Zoología de Barcelona.

Paralelamente a la exposición se realizaron una serie de encuestas al público visitante, con el objetivo de valorar la efectividad que había tenido la difusión de la misma y como ésta puede variar según los canales utilizados y el tipo de público al que se dirige. Así mismo se analizó el perfil del visitante medio de esta exposición y la valoración u opinión que éste ha hecho de la exposición.

El objetivo de esta ponencia es presentar un método experimental (i.e. la encuesta) que permita valorar las estrategias de difusión utilizadas por el Museo y la calidad del producto que ofrece, así como aportar el protocolo estadístico necesario para este fin.

MATERIAL Y MÉTODOS

En total se encuestaron 206 visitantes elegidos al azar entre el público que acudió al Museo.

Las preguntas relacionadas con el perfil del visitante eran en su mayoría cerradas. Se incluyeron las siguientes variables:

- Edad (años)...
- Sexo (hombre o mujer)...
- Profesión...
- Estudios (Elementales, BUP-COU, Universitarios de Ciencias, o Universitarios no de Ciencias)...
- Lugar de residencia (Barcelona ciudad, Barcelona provincia, Cataluña, Estado Español y Extranjero)...

En relación con la difusión se preguntaba:

- ¿Cómo ha sabido que se presentaba esta exposición?
Prensa Escrita...
Radio...
Televisión...
Carteles/Pósters...
Otras personas...
Carta informativa...

En relación con la valoración personal de la exposición, se preguntaba:

- Puntuar el contenido de 0 a 10.
- Puntuar la presentación de 0 a 10.
- ¿Qué es lo que más le ha gustado de la exposición?
- ¿Qué es lo que menos le ha gustado de la exposición?

Los tratamientos estadísticos, que fueron aplicados a los datos con el programa SPSS:PC +, consistieron en pruebas de la Ji-Cuadrado (Crosstabs, con un nivel de significación de $p < 0.05$) en las cuales y para conocer la tendencia de los datos, se utilizó el estadístico de los valores de los Residuos Estandarizados, más es la diferencia existente entre los valores esperados y los observados.

En segundo lugar se aplicó el método Hiloglinear con la opción Paso a Paso (Backward), para llegar a conocer el mejor modelo que explicara el comportamiento de los datos, cuando nos planteábamos la cuestión: ¿Los factores, Fuente de información, Edad del visitante y Conocimiento previo MZB tienen alguna interacción entre ellos?

Finalmente, en el apartado donde se analizan las calificaciones que dio el público sobre la presentación y contenido de la exposición, fueron aplicadas las correspondientes ANOVAS (Test de Tukey), para comparar las medias de puntuación del público.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Perfil del visitante

El público medio que visitó esta exposición puede resumirse según el siguiente perfil. Evidentemente este es sólo descriptivo, pero permitirá una posterior valoración de los datos relativos a la difusión y a la aceptación.

Edad: En la muestra de 206 personas encuestadas aparecieron representantes de todos los grupos de edad en porcentajes parecidos: el 18% eran personas con menos de 15 años, el 27% fueron personas con edades comprendidas entre los 15 y 19 años, el 30% correspondió a personas con edades entre los 20 y 29 años, y el 25% fueron personas con más de 30 años.

Se puede apreciar que si agrupamos los tres primeros grupos de edad, la afluencia al Museo de gente menor de 30 años es superior a la gente de más de 30 años.

Sexo: El conjunto de público encuestado presentó una proporción similar de hombres (49%) y mujeres (51%).

Nivel de estudios: La mayoría de los encuestados tenían un nivel de estudios igual a la EGB (51%). El 19% habían finalizado los estudios de BUP y el 5% los estudios de FP. El 16% eran licenciados en disciplinas diferentes a la Biología. Y el 10% habían cursado la licenciatura en Biología. La asistencia de público especializado en el tema de las Ciencias Naturales se puede considerar baja.

Profesiones: La mayoría de los encuestados fueron estudiantes (48%). Del público no estudiante, cabe destacar a los profesionales liberales (médicos, abogados, arquitectos, etc.) que constituyeron el 15%. El 6% eran profesores, el 3% ejercían la profesión de biólogos, el 3% se encontraban en paro, el 2% eran jubilados y el resto (1%) pertenecían a otras ocupaciones.

Lugar de residencia: La mayoría de la gente que visitó la exposición tenía como lugar de residencia la ciudad de Barcelona (57%), de la provincia de Barcelona provenían el 31%, de Cataluña vinieron el 9%, de España provinieron el 3% y del extranjero el 1%. Observándose pues que a más distancia de la ciudad menor afluencia de visitantes.

¿Conocía la gente encuestada el Museo de Zoología de Barcelona, antes de venir a visitar esta exposición temporal?

Del público encuestado, un poco más de la mitad (54%) ya había venido anteriormente al Museo. El he-

cho de que el 46% de los encuestados no conociera el Museo, puede indicar dos cosas, primera que todavía hay mucha gente que no conoce el centro y en segundo lugar que la entrada al Museo de gente nueva es importante y por tanto alentadora para el futuro.

2. Mediante que medio de comunicación le llegó al público la información sobre la existencia de esta exposición

La información que proceda de las encuestas puede fácilmente tabularse en forma de tablas de contingencia que relacionan los distintos factores analizados. Las hipótesis de trabajo intentan relacionar hasta que punto estos distintos factores interaccionan entre sí; los análisis de Ji-Cuadrado, o los modelos Hilog Lineales son por tanto el método estadístico a emplear. A continuación, y a modo de ejemplo, se presentan algunos de los resultados obtenidos intentando estudiar cómo los distintos canales de difusión llegan a los distintos tipos de público tipificados anteriormente, de forma que podamos valorar la eficiencia en la estrategia de difusión utilizada en la presente exposición.

La difusión que hizo el MZB de la exposición «Supervivientes del Edén», constó de:

- Envío de Dosieres de Prensa a las Secciones Agenda de los periódicos de Barcelona, a revistas de información y divulgación, a revistas de divulgación sobre Ciencia, a emisoras de Radio de la ciudad, a las diferentes cadenas de Televisión que se emiten en Cataluña.
- Pósters (Carteles) distribuidos por las calles de la ciudad.
- Envío de una carta informativa a todos los colegios que habían visitado el Museo en los últimos 3 años.

Casi siempre que se da una novedad cultural, aparece otra manera de conocer su existencia, se trata de lo que a menudo se llama «de boca en boca», es decir la información llega a la gente a través de otras personas que ya han visto esa novedad cultural o bien que conocen la existencia de ésta.

Como se puede observar en la figura 1, la mayoría se enteró a través de otras personas (62%), y a través de los medios de comunicación (Prensa escrita, Radio y Televisión) (24,5% de los encuestados). Los carteles hicieron llegar la información a un 14% de los visitantes que respondieron la encuesta.

Así pues se constata que a partir de la difusión realizada por el Museo, la vía por la cual se extendió la noticia fue el «de boca en boca».

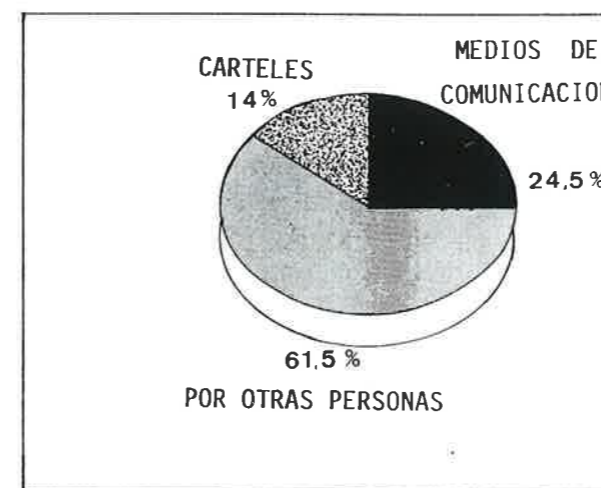


Figura 1. Porcentajes de cada medio de comunicación.

a. Influyó la edad del visitante en como se enteró éste de la exposición? SÍ

Tabla 1. Valores de los Residuos Estandarizados en cada uno de los casos, cuando consideramos la edad del visitante y la fuente de información. ($X = 41.8359$ G.D.L. = 6; $P < 0.05$).

Difusión	Grupos de Edad			
	Menos de 15	15-29	20-29	Más de 30
Medios de comunicación	-2.6	-1.7	0.7	3.3
Carteles	-1.8	-0.6	1.3	0.7
Otras personas	2.5	1.4	-1.1	-2.4

La tendencia observada muestra que:

- Los grupos de edad más jóvenes (menos de 20 años) se enteraron mediante otras personas, hecho atribuible a que los que podemos considerar estudiantes reciben información sobre actividades culturales a través de profesores y padres.
- La gente que pertenece al grupo de edad de 20-29 años recibió información sobre la exposición mediante carteles que encontraban en las calles de la ciudad.
- Finalmente la gente de más de 30 años utilizó los medios de comunicación como fuente de información de las actividades culturales de la ciudad.

b. ¿Se enteraron por la misma vía las mujeres que los hombres? SÍ

Tabla 2. Valores de los Residuos Estandarizados en cada uno de los casos, cuando consideramos el sexo del visitante y la fuente de información. ($X = 7.8670$; G.D.L. = 2; $P < 0.05$).

	Sexo	
	Mujeres	Hombres
Medios de comunicación	-1.6	1.6
Carteles	-0.2	0.2
Otras personas	1.1	-1.6

Los resultados de la tabla 2 nos indican que la información llega a los hombres a través de los medios de comunicación, mientras que las mujeres recibieron la información (o noticia) a través de otras personas.

c. ¿Influyó la profesión del visitante en cómo se enteró éste de la existencia de una nueva exposición en el MZB? SÍ

Previamente a este análisis se realizó una agrupación de las profesiones, quedando finalmente 4 tipos de profesiones u ocupaciones: Estudiantes, Licenciados, Técnicos, Otros.

Tabla 3. Valores de los Residuos Estandarizados en cada uno de los casos, cuando consideramos la profesión del visitante y la fuente de información. ($X = 33.7652$; G.D.L. = 6; $P < 0.05$).

Difusión	Profesión			
	Estudiantes	Licenciados	Técnicos	Otros
Medios de comunicación	-2.6	3.2	0.4	0.5
Carteles	-1.3	1.2	0.0	1.3
Otras personas	2.2	-2.4	-0.3	-0.9

En la tabla anterior se observan tres tendencias:

- Los estudiantes se enteran por otras personas, bien sean profesores o familiares y amigos.
- Los medios de comunicación son los que hicieron llegar la noticia a los licenciados.
- Gente con otras ocupaciones se han enterado por los carteles que había en la calle.

d. ¿Influyó el lugar de residencia del visitante en cómo éste se ha enterado de una exposición nueva en el MZB? NO

El lugar de residencia de los visitantes no influyó ($X = 7.7191$; G.D.L. = 4; $P = 0.10$).

Para indagar un poco más sobre cuales son las relaciones o influencias entre la difusión, la edad del visitante y el hecho de que conociese con anterioridad el Museo, nos planteamos:

e. ¿Hay alguna relación entre cómo se informa la gente de una nueva exposición y el hecho de que ésta conociese anteriormente el Museo? SÍ

Tabla 4. Valores de los Residuos Estandarizados en cada uno de los casos, cuando consideramos el hecho que los visitantes conociesen o no el MZB y la fuente de información. ($X = 7.7040$; G.D.L. = 2; $P < 0.05$).

	SÍ conoce MZB	NO conoce MZB
Medios de comunicación	1.5	-1.6
Carteles	0.3	-0.3
Otras personas	-1.1	1.2

Tabla 5. Valores de los Residuos Estandarizados en cada uno de los casos, cuando consideramos la edad del visitante, la fuente de información y el hecho de conocer el Museo antes de visitar esta exposición.

	SI conocía el MZB				NO conocía el MZB			
	< 15	15-19	20-29	> 30	< 15	15-19	20-29	> 30
Medios de comunicación	-1.6	-1.0	0.2	1.9	-1.8	-1.6	1.2	2.7
Carteles	-0.7	-0.1	0.1	0.4	-1.6	-0.7	2.4	0.0
Otras personas	1.6	0.9	-0.2	-1.7	1.6	1.1	-1.6	-1.3
	X = 14.3650 D.F. = 6 p < 0.05				X = 31.2157 D.F. = 6 p < 0.05			

La presencia de la información de una nueva exposición en el Museo en los medios de comunicación, fue importante para la gente de más de 30 años, observándose que si la gente no conocía el MZB la información llegó con fuerza a la gente de más de 20 años y sobre todo de más de 30 años.

La difusión realizada utilizando carteles en la calle tuvo una influencia nula en la gente que ya conocía el MZB mientras que la gente de 20 a 29 años que no conocía el MZB se ha enterado de la exposición mediante este medio de difusión.

La gente que ya conocía el MZB se enteró de esta exposición mediante la prensa, mientras que la gente que no conocía el MZB lo hizo a través de otras personas.

f. ¿Hay alguna relación entre la edad del visitante y el hecho que éste conociera el Museo antes de visitar «Supervivientes del Edén»? NO

Los resultados obtenidos ($X = 7.2607$; G.D.L. = 5; $P = 0.11$), muestran que no hay ninguna relación entre los dos factores considerados.

g. ¿Los factores fuente de información, edad del visitante y conocimiento previo del MZB, tienen alguna interacción entre ellos?

El mejor modelo para explicar las interacciones entre estos factores es, tener en cuenta la fuente de información y el conocimiento previo del centro ($X = 7.2607$; G.D.L. = 5; $P = 0.20$).

En ambos casos conocieran o no el Museo, la población de menor edad se entera mediante la información recibida a través de otras personas.

3. Opinión de los visitantes encuestados sobre la exposición temporal «Supervivientes del Edén» de J. Balog

Otro de los puntos claves en toda exposición, es el «éxito» que ésta tiene entre el público. Dicho «éxito»

puede ser valorado mediante las opiniones de los encuestados. A fin de conocer hasta que punto las opiniones pueden estar sesgadas, según los tipos de visitantes perfilados al principio de la ponencia, se ha realizado una serie de análisis estadísticos que pretenden relacionar las respuestas dadas con las variables tipificadoras de la población.

a. ¿Qué le ha gustado más de la exposición?

1. El 59% de los visitantes encuestados consideraron que lo mejor de la exposición fueron las fotografías.
2. La originalidad de las fotos expuestas fue lo que más gustó al 19% del público que contestó a la encuesta.
3. El 14,5% de las respuestas a esta pregunta fue «todo».
4. Finalmente el 7.3% consideró que lo más destacado de la exposición fueron algunas de las fotografías en concreto.

¿Existe alguna relación entre lo que gustó más de la exposición y la edad del visitante? NO

No aparecieron diferencias significativas sobre lo que gustó más según cada grupo de edad. ($X = 16.6750$; G.D.L. = 9; $P = 0.07$).

¿Hay alguna influencia entre lo que gustó más de la exposición y el sexo del visitante? NO

No aparecieron diferencias significativas sobre lo que gustó más a hombres y mujeres. ($X = 0.2866$; G.D.L. = 3; $P = 0.96$).

¿Hay alguna influencia entre lo que gustó más y la profesión del visitante? NO

No aparecen diferencias significativas sobre lo que gustó más según la profesión del visitante. ($X = 14.3847$; G.D.L. = 9; $P = 0.10$).

b. ¿Qué le desagradó más de la exposición?

Las respuestas mayoritarias fueron las siguientes:

1. El 25.8% de los encuestados consideró que había poca información sobre los animales fotografiados.
2. El 19.7% consideró que lo que menos les gustó fueron algunas de las fotografías.
3. El 19.7% opinó que no hubo nada que les desagradase.
4. El 15.2% contestó que la iluminación había sido un elemento negativo, ya que la luz se reflejaba en algunas fotografías perturbando su visión.
5. El 10.6% consideró que lo que menos les había gustado era que los animales no salieran enteros en todas las fotografías.
6. El 7.6% lamentaban que la exposición fuera fotográfica y no científica.
7. El 1.5% consideró que hubiera sido mejor tener la exposición en una sala aparte.

¿Las cosas que menos gustaron están influenciadas por la edad de los visitantes? SÍ

Tabla 6. Valores de los Residuos Estandarizados en cada uno de los casos, cuando consideramos la edad del visitante y lo que les gustó menos de la exposición. ($X = 39.1123$; G.D.L. = 18; $P < 0.05$).

Grupos de Edad	Cosas que agradaron menos						
	Poca inf.	Alguna foto	Nada	La Ilum.	No ani. entero	No Cien	Sala a par
< 15	-3.1	6.8	-2.1	-1.4	1.3	-1.2	-0.2
15-19	2.9	-2.2	0.8	-1.4	-0.7	0.8	-0.2
20-29	2.3	-3.3	0.7	0.7	-1.3	0.3	0.7
> 30	-2.1	-1.4	0.6	2.2	0.7	0.1	-0.2

Algunas fotografías y el hecho de que algunos animales no salieran enteros fueron lo que menos gustó a los más jóvenes. La gente con edades comprendidas entre los 15 y 30 años opinaron que faltaba información sobre los animales fotografiados. La gente mayor de 30 años consideró que la iluminación de las fotografías no era correcta.

¿Opinan lo mismo las mujeres que los hombres respecto a lo que menos les agradó de la exposición? SÍ

No aparecieron diferencias significativas entre la opinión de mujeres y hombres. ($X = 9.6710$; G.D.L. = 6; $P = 0.13$).

¿Opinan lo mismo sobre lo que menos gustó de la exposición, la gente de diferentes profesiones? SÍ

No aparecen diferencias significativas entre la opinión de las diferentes profesiones u ocupaciones. ($X = 24.4372$; G.D.L. = 18; $P = 0.14$).

c. Puntúe de 0 a 10 puntos la presentación de la exposición.

d. Puntúe de 0 a 10 puntos el contenido de la exposición.

La puntuación media de la presentación de la exposición fue de 7.68 puntos. La puntuación media del contenido de la exposición fue de 7.88 puntos.

¿Existen diferencias en las puntuaciones dadas por los diferentes grupos de edad? NO

El resultado de analizar las puntuaciones dadas por los diferentes grupos de edad fueron los siguientes: Puntuación de la presentación ($F = 2,2548$; G.D.L. (3,144), $P = 0.08$). Puntuación del contenido ($F = 1.0107$; G.D.L. (3,138); $P = 0.39$).

¿Las puntuaciones dadas por las mujeres y los hombres encuestados son las mismas o no?

La puntuación dada a la presentación de la exposición es la misma para hombres y mujeres. Pero la pun-

tuación del contenido es diferente entre hombres y mujeres.

Tabla 7. Valores de las medias de puntuación dadas por los encuestados, a la presentación y contenido de la exposición, para cada sexo. (X = Media de puntuación, S.D. = Desviación estandar, N = Número de casos).

	Puntuación de la presentación			Puntuación del contenido		
	X	S.D.	N	X	S.D.	N
Mujeres	7.92	1.76	77	8.27	1.35	74
Hombres	7.44	2.03	67	7.48	2.17	64
Valores de las ANOVAS	F = 2.2437 G.D.L. (1, 143) P = 0.13			F = 6.66 G.D.L. (1, 137) P = 0.01*		

La puntuación dada por las mujeres sobre el contenido de la exposición es de 8.27 puntos mientras que los hombres puntuaron con 7.48.

¿Las puntuaciones dadas por los diferentes profesionales son diferentes?

Tabla 8. Valores de las medias de puntuación dadas por los encuestados, a la presentación y contenido de la exposición, en cada profesión. (X = Media de puntuación, S.D. = Desviación estándar, N = Número de casos).

Profesiones	Puntuación de la presentación			Puntuación del contenido		
	X	S.D.	N	X	S.D.	N
Estudiantes	8.04	1.84	72	8.05	1.86	72
Licencia.	7.36	1.65	30	7.71	1.65	28
Técnicos	6.90	1.87	22	7.33	1.74	21
Otros	5.00	2.16	4	6.50	2.88	4
Valores de las ANOVAS	F = 5.36 G.D.L. (3, 127) P = 0.0017			F = 1.6081 G.D.L. (3, 124) P = 0.19		

En la presentación de la exposición si aparecen diferencias significativas en las puntuaciones, los estudiantes son los que puntuaron más alto, mientras que el grupo que puntuó más bajo fueron las gentes de otras profesiones.

Es posible que el colectivo de jubilados, parados y amas de casa, esperara una exposición más espectacular, si bien también hay que tener en cuenta que el número de personas de este colectivo que contestaron a la pregunta es bastante bajo (N = 4).

RESUMEN

Perfil del visitante

La muestra de público encuestada consta de una gran mayoría de gente menor de 30 años, con una proporción de hombres y mujeres similar. La mayoría de público es estudiante siendo en general el nivel de estudios la EGB. Prácticamente todo el público tiene como lugar de residencia la ciudad de Barcelona y su provincia. El % de gente que conocía el Museo con anterioridad es ligeramente superior al de la gente que no conocía el centro.

Difusión

La noticia de una nueva exposición temporal en el MZB llegó a la mayor parte de los encuestados a través de otras personas. La manera de enterarse de una nueva exposición está influenciada por la edad, el sexo y la profesión del visitante, mientras que el lugar de residencia no ha influido en como se ha informado la gente. La edad del visitante y el hecho de que éste ya hubiera visitado el MZB en ocasiones anteriores, influye significativamente la manera cómo le ha llegado la información.

Opinión

Lo que más agradó de la exposición fueron las fotografías, seguido de la originalidad de éstas. Lo que más gustó no estuvo influenciado ni por la edad, ni el sexo ni la profesión del visitante.

Lo que menos gustó fue el hecho de que hubiera poca información sobre los animales fotografiados. La opinión respecto a esto difiere en los distintos grupos de edad, mientras que no aparecen diferencias entre sexos y entre profesiones.

La puntuación de la presentación de la exposición según los encuestados tiene una media de 7.68 puntos, no hay diferencias significativas en la puntuación dada por los diferentes grupos de edad, ni por sexos, mientras que sí aparecen diferencias significativas entre estudiantes y gente de otras ocupaciones.

La puntuación del contenido de la exposición tiene una media de 7.8 sobre 10. Esta puntuación no es diferente para cada grupo de edad, ni para cada profesión, mientras que sí lo es para los sexos, ya que los hombres dan una puntuación significativamente más baja que las mujeres.

CONCLUSIONES

La utilización de un protocolo experimental, con el planteamiento de hipótesis y su posterior análisis estadístico mediante tablas de contingencia permite valorar la eficacia en el tipo de difusión utilizado por el Museo.

En este sentido debe destacarse que cada canal de difusión llega preferentemente a un tipo de público; ello trae como consecuencia que una difusión eficaz debe utilizar todos los canales disponibles, a la vez que permite localizar la difusión en un grupo determinado de público si la exposición lo requiere.

A pesar de haber realizado un gran esfuerzo en la difusión, se demuestra que el eco conseguido en la población no ha sido exitoso, pues no ha habido un incremento significativo de público (datos del MZB), posi-

blemente debido a la época del año en que se inauguró y a la corta duración de la exposición. Por otro lado las vías por las que ha llegado la noticia a los ciudadanos no han sido dominadas totalmente por el MZB, sino por una parte del público que se enteró y que después lo difundió a otros ciudadanos.

Aunque entendemos que estos resultados pueden no ser generalizables a otras áreas o tipos de museos, el protocolo utilizado sí que puede ser un modelo a aplicar por otras Instituciones.