

# BA Destino de Museos



# Investigación aplicada a museos como atractivo turístico de la Ciudad de Buenos Aires

ENTE DE TURISMO  
MINISTERIO DE MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Realizado en  
Enero-Marzo 2017



# OBJETIVOS Y METODOLOGÍA



# OBJETIVOS PRINCIPALES



Identificar necesidades desde el punto de vista turístico brindando información y recomendaciones a los diferentes actores.

Identificar conceptos comunicables y visibilizar oportunidades en vías de posicionar a Buenos Aires como destino de museos entre el público nacional e internacional.

BA Destino de Museos es un proyecto de investigación de tono disruptivo que tiene por objetivo final obtener información relevante para el trabajo de posicionamiento de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires como destino de museos.

La investigación se desarrollará a través de cuatro estrategias:

<b>Abordaje</b>	<b>Metodología</b>	<b>Cantidad</b>
a. Análisis de casos de estudio	Desk research	4
b. Entrevista a expertos	Entrevistas en profundidad	10
c. Observación participante	Mystery shopping	8
d. Encuesta a turistas nacionales y extranjeros	Encuestas coincidentales en museos	500

# Perfil del turista que visita museos de Buenos Aires

UNIVERSO: Turistas visitantes en museos (no residentes que pernoctaron al menos 1 noche en CABA)

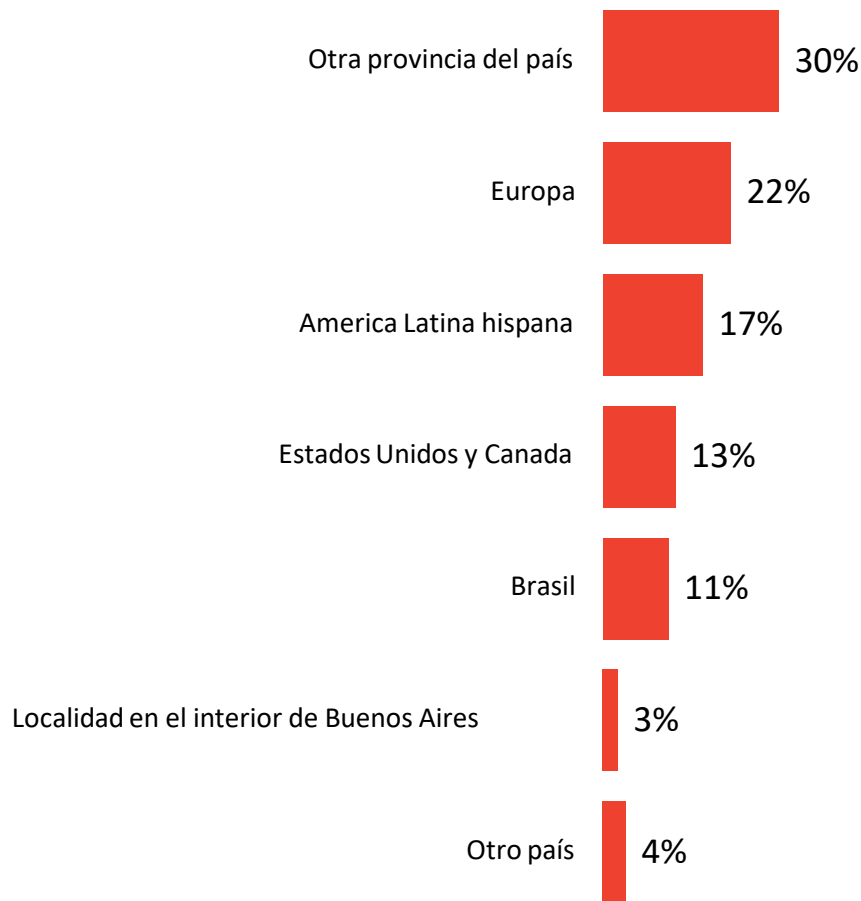
COBERTURA GEOGRÁFICA: CABA

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN: Entrevistas personales cara a cara. Se interceptó a turistas en museos de CABA

TAMAÑO MUESTRAL: 504 casos en 18 museos de CABA

FECHA DE CAMPO: Febrero 2016

# Los turistas son mayormente de este continente y en una importante proporción de otros lugares del país



Argentina: 33%  
América Latina: 28%  
Europa: 22%  
América del Norte: 13%

Los turistas de América Latina son más jóvenes mientras que los turistas de América del Norte son de mayor edad

# 8/10 turistas visitan museos acompañados por familiares o amigos

¿Con quién se encuentra visitando el museo?



Acompañado por familiares/ pareja



62%

Acompañado por amigos



24%

Solo



16%

Otros



1%

**Media de personas**

3,0

2/10 de los que van acompañados, van con niños.  
Oportunidad de captar ese público.

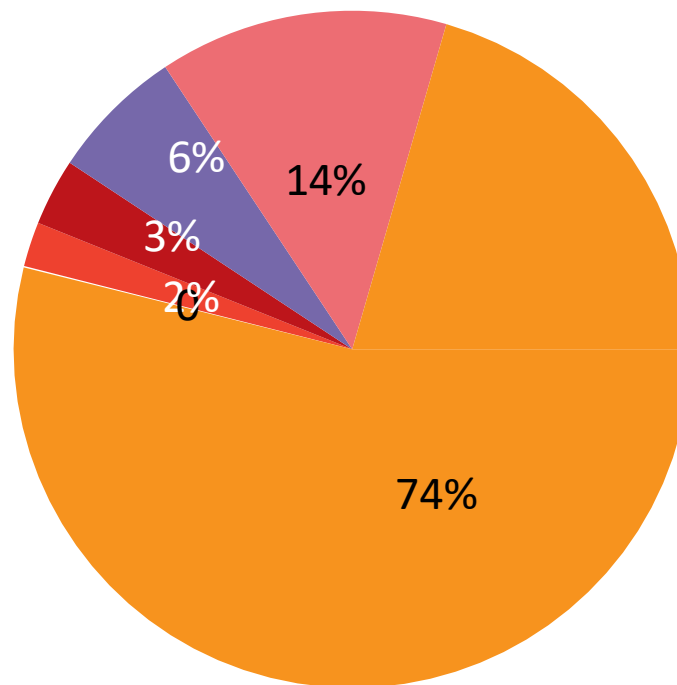


# Tres cuartas partes de los turistas que visitan museos son visitantes esporádicos de CABA

¿Con qué frecuencia visita Buenos Aires?



- Varias veces por semana
- Al menos una vez por semana
- Una vez cada 15 días
- Una vez al mes
- Una vez cada 3 meses
- Una vez cada 6 meses
- Una vez al año
- Con menor frecuencia



# La mitad de los turistas visitan museos varias veces al año

¿Con qué frecuencia visita museos?



■ Es La primera vez que visito un museo

■ Al menos una vez al mes

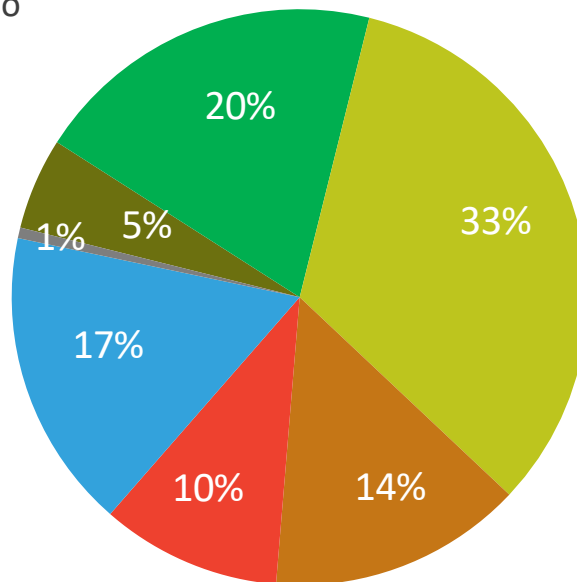
■ Varias veces al año

■ Al menos una vez al año

■ Con menor periodicidad

■ Solo en viajes

■ Ns/Nc

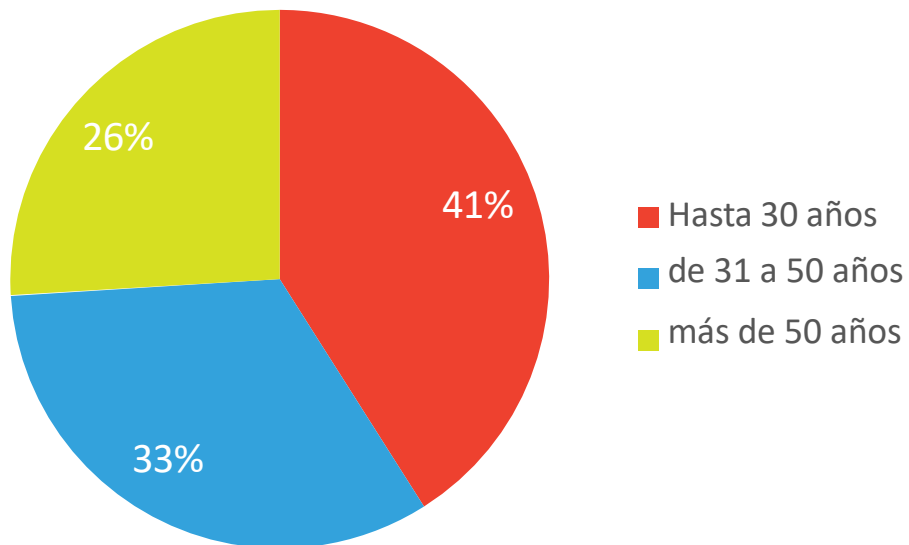


Tienen un standard de visita dada su alta experiencia en Turismo de museos

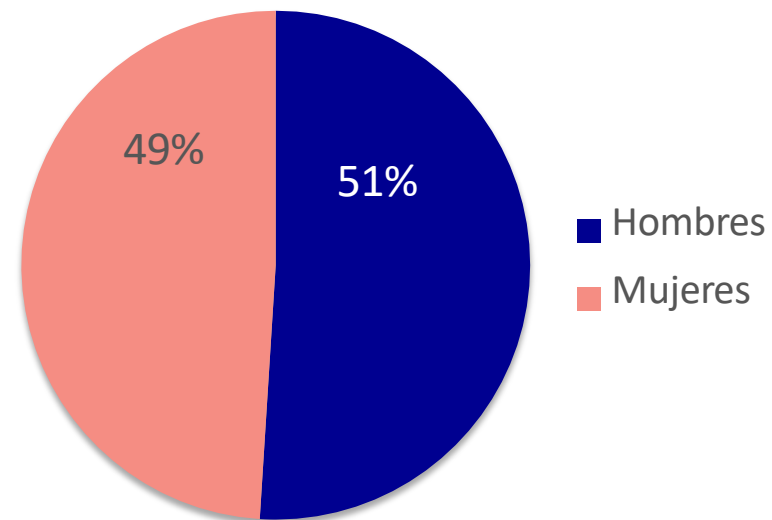
La mayoría responde target es adulto/joven



## Perfil de edad



## Perfil de Género

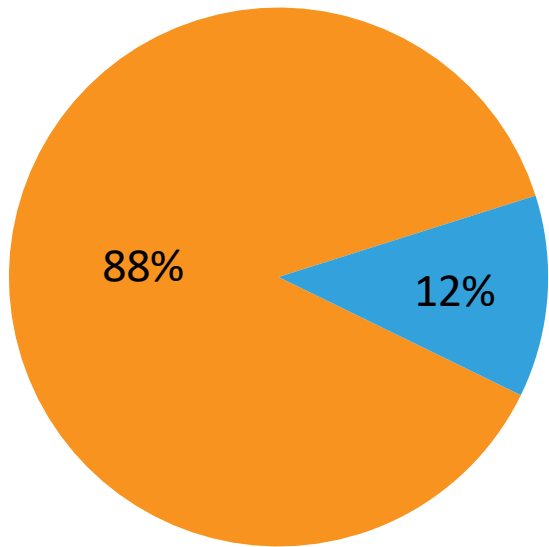


# 9 de cada 10 visitaba por primera vez el museo donde fue encuestado

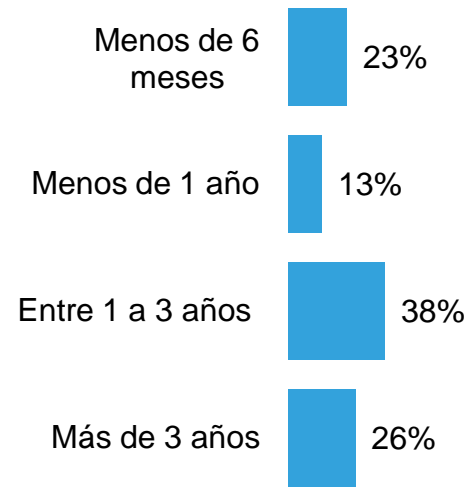
¿Cuántas veces visitó este museo?



- Una
- Más de una

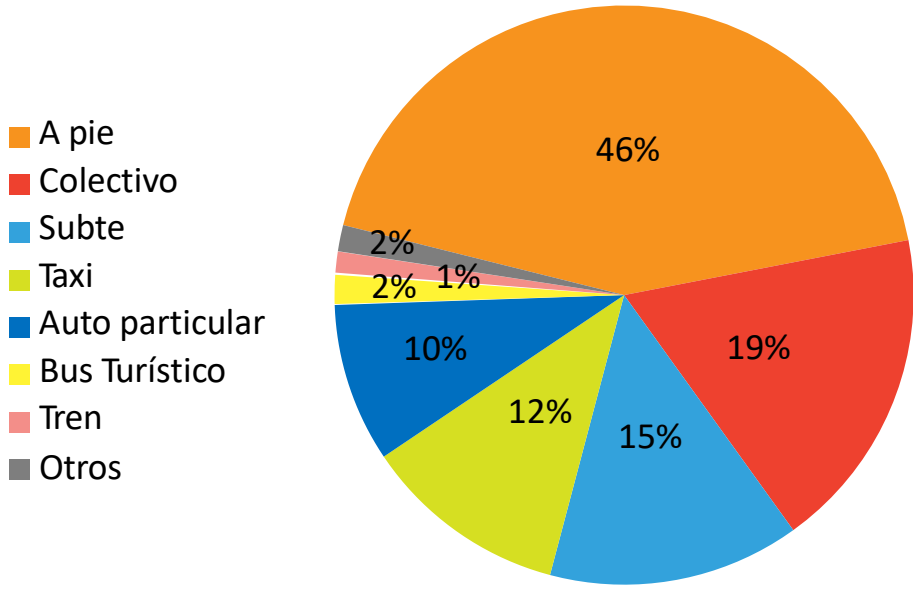
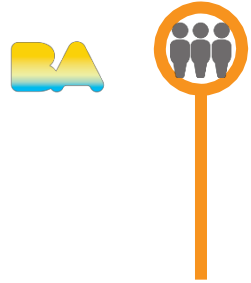


¿Hace cuánto tiempo realizó su última visita?



# Los turistas llegan principalmente a pie

¿En qué medio de transporte llegó al museo?



Importancia de los accesos

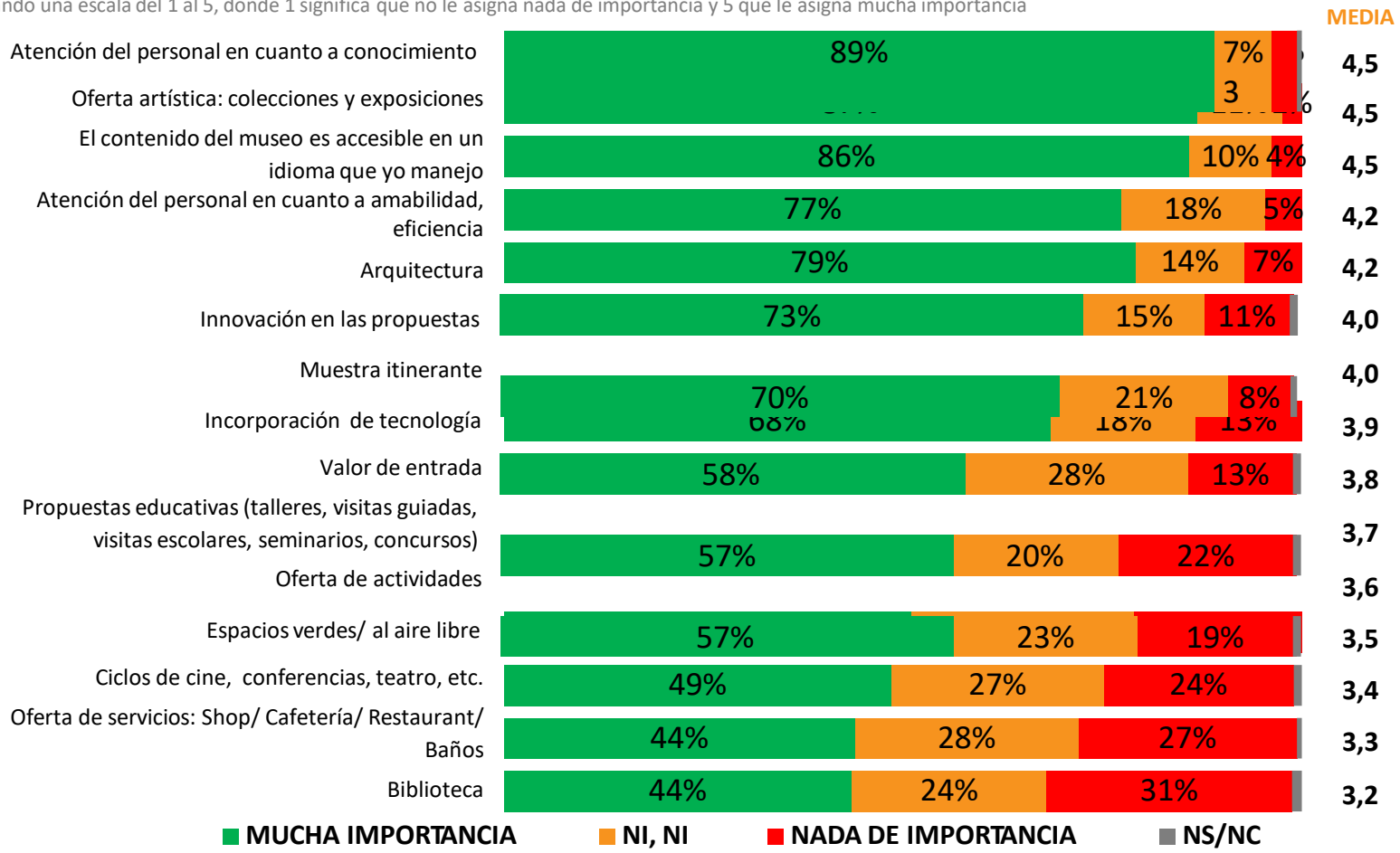
Crece a pie entre los extranjeros

Base: turistas en museos de CABA (504 casos). Encuesta VOICES para ENTUR



# El conocimiento del personal, oferta expositiva y la accesibilidad en cuanto a idiomas son los elementos mas importantes a la hora de visitar un museo

Le voy a mencionar una serie de aspectos y para cada uno me gustaría que me diga cuál es el nivel de importancia que usted le asigna a cada uno a la hora de visitar un museo usando una escala del 1 al 5, donde 1 significa que no le asigna nada de importancia y 5 que le asigna mucha importancia

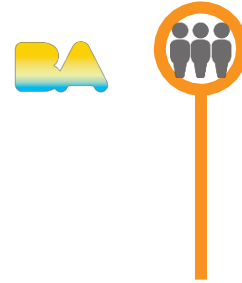


La innovación crece en importancia entre mujeres y turistas argentinos mientras que la incorporación de tecnología que también es mencionada mas por los argentinos crece entre los hombres.

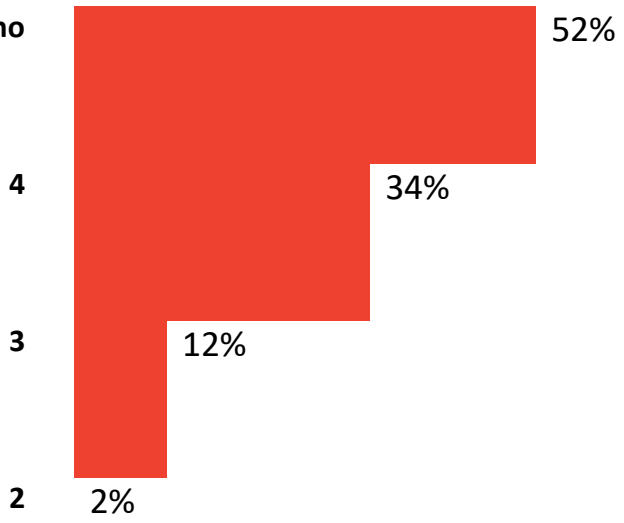
Base: turistas en museos de CABA (504 casos). Encuesta VOICES para ENTUR

# Alto nivel de satisfacción con la visita

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la visita en general a este museo de acuerdo a una escala del 1 al 5 donde 1 es nada satisfactorio y 5 es muy satisfactorio?



**5. Muy Satisfecho**



**1. Nada Satisfecho**

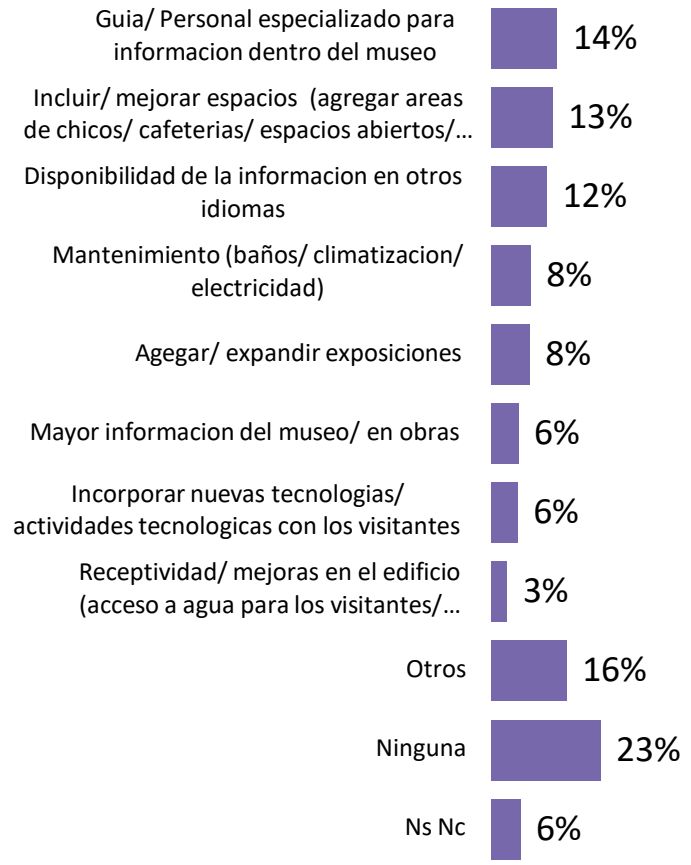
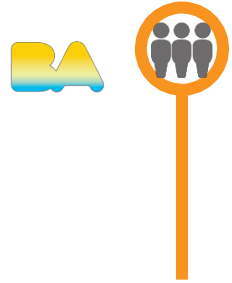
**Media de satisfacción**



Los turistas del país son los que mas satisfechos están y los europeos los menos, aunque en todos los grupos hay altos niveles de satisfacción (evaluan con 5 al menos un tercio de los turistas y con 1 o 2 menos del 6%). A menor frecuencia de visita a museos crece la satisfacción.

# La mayoría de las sugerencias son necesidades de servicio básico


¿Qué mejoras sugeriría para este museo?



Base: turistas en museos de CABA (504 casos). Encuesta VOICES para ENTUR



# El perfil de los turistas que visitan museos...

- ✓ 80% de los turistas visita museos acompañados
  - ✓ 88% es primer visitante del museo
  - ✓ La mitad de los turistas visitan museos varias veces al año y en gran parte son adultos jóvenes
  - ✓ 46% accede caminando al museo
  - ✓ 34% en colectivo y subte
- 

# Valoración de la visita a museos



El conocimiento del personal, la oferta expositiva y la accesibilidad en cuanto a idioma son los elementos mas importantes a la hora de visitar un museo

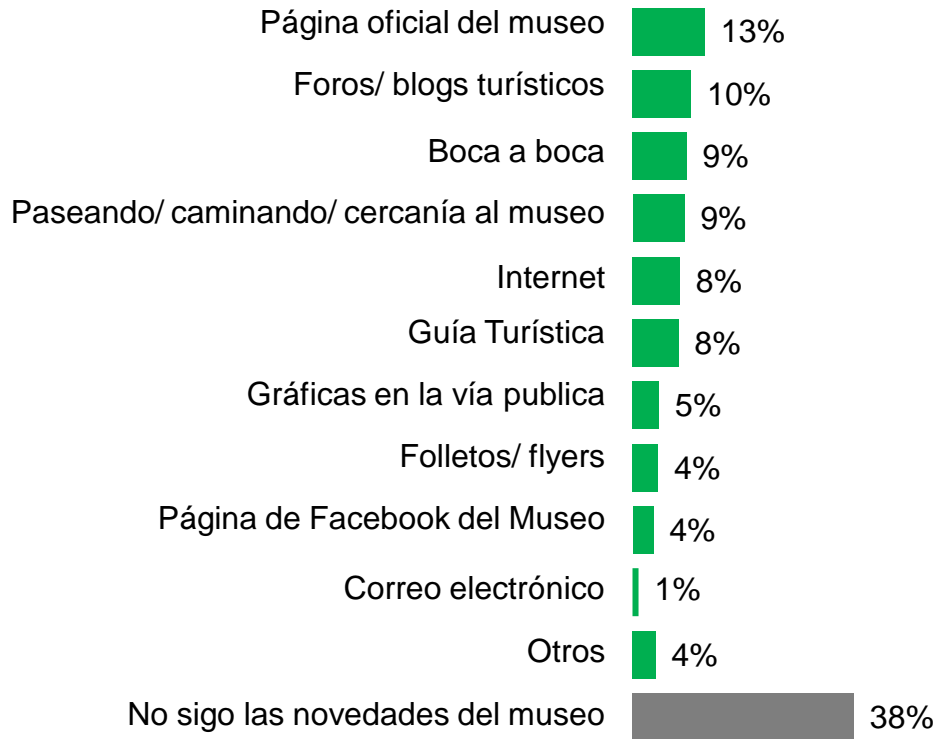
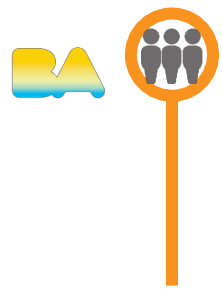
Hay un alto nivel de satisfacción con la visita a museos

Varias oportunidades de mejora en servicios:

- Conocimiento del personal
- Mejorar espacios y servicios
- Traducciones a otros idiomas
- Mantenimiento de Servicios

# Diversos modos de información acerca del museo: Convivencia de fuentes

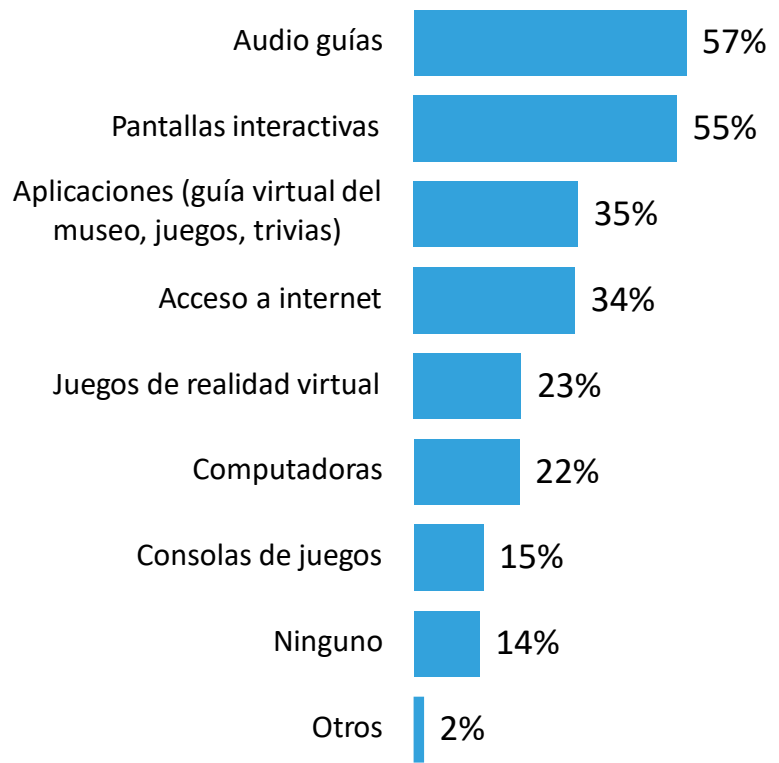
¿Cómo se entera de las novedades? ESPÓNTANEA RM



# Alta receptividad a la incorporación de tecnología especialmente audio guías y pantallas interactivas



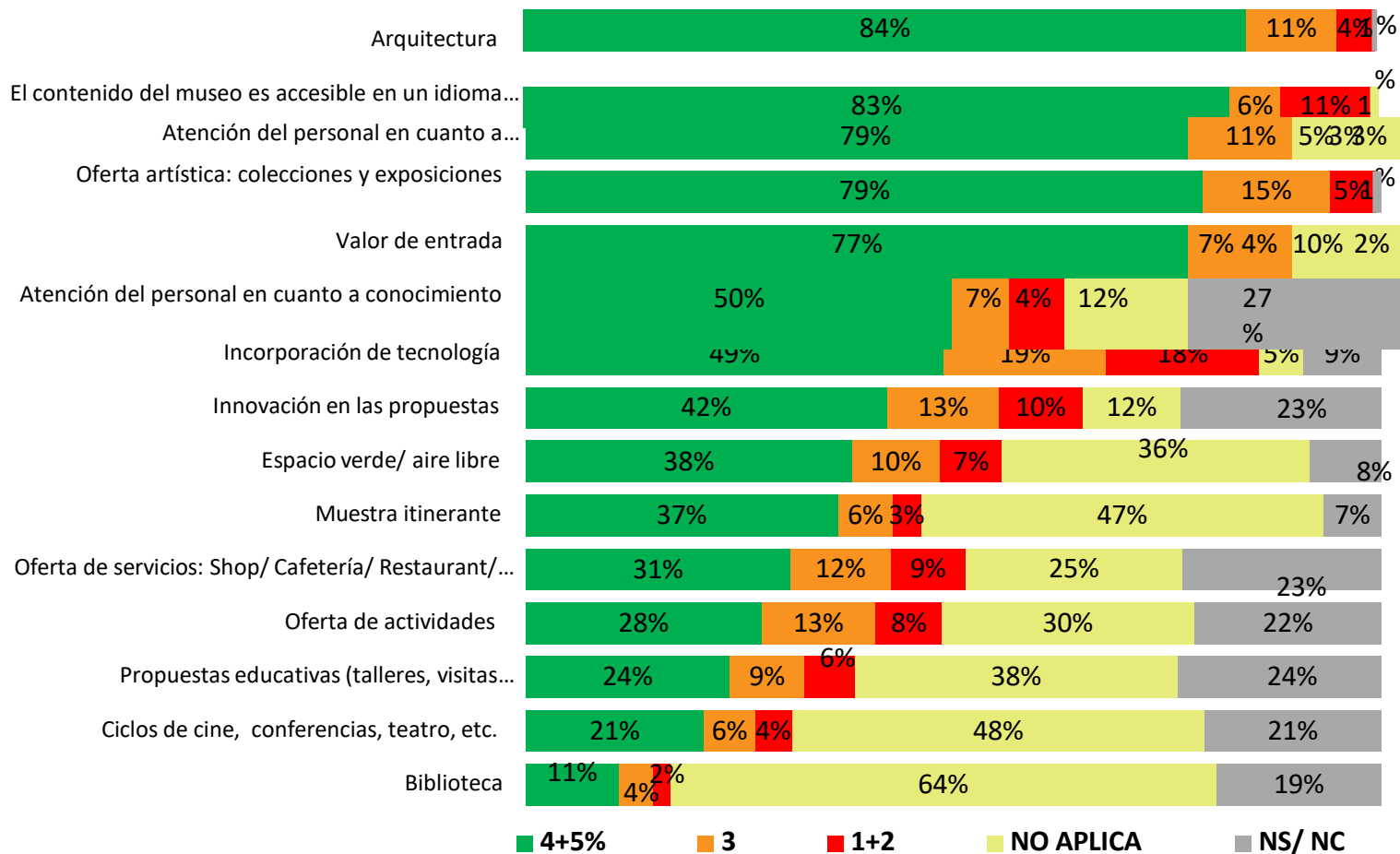
¿Qué usos de tecnologías le parecen relevantes de incorporar? **LEER**



Aplicaciones crece entre hombres  
Juegos y consolas crece entre jóvenes  
Salvo las audio guías que fueron mencionadas por todos los visitantes por igual, se solicita mayor incorporación de tecnología entre los visitantes no frecuentes de museos

# La arquitectura recibe las mejores evaluaciones

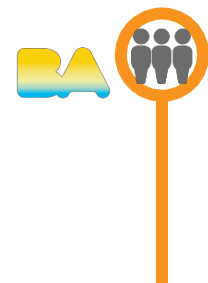
Le voy a mencionar una serie de aspectos y para cada uno me gustaría que me dijera cómo evalúa el museo que está visitando, en una escala del 1 al 5 donde 1 es pésimo y 5 es excelente.



# Qué dicen los turistas de acerca de la ciudad

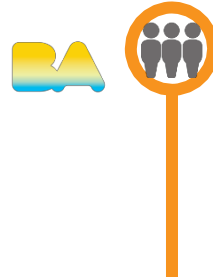
# Para la mitad de los turistas, la visita a Buenos Aires superó sus expectativas

Para finalizar, diría usted que su visita a Buenos Aires...?



Los más gratamente sorprendidos son los turistas provenientes del extranjero

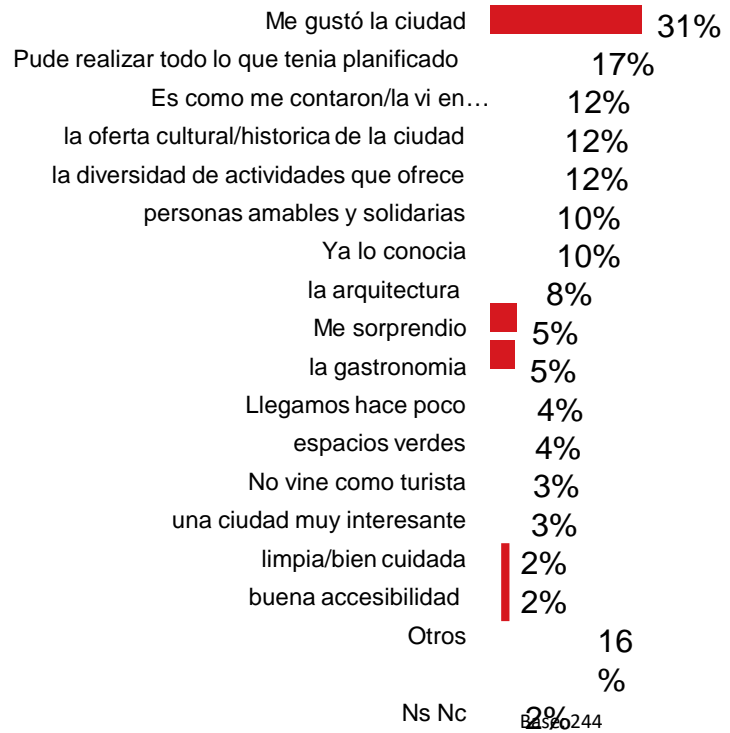
# Se destacan la oferta cultural e histórica, la amabilidad de la gente y la diversidad de actividades



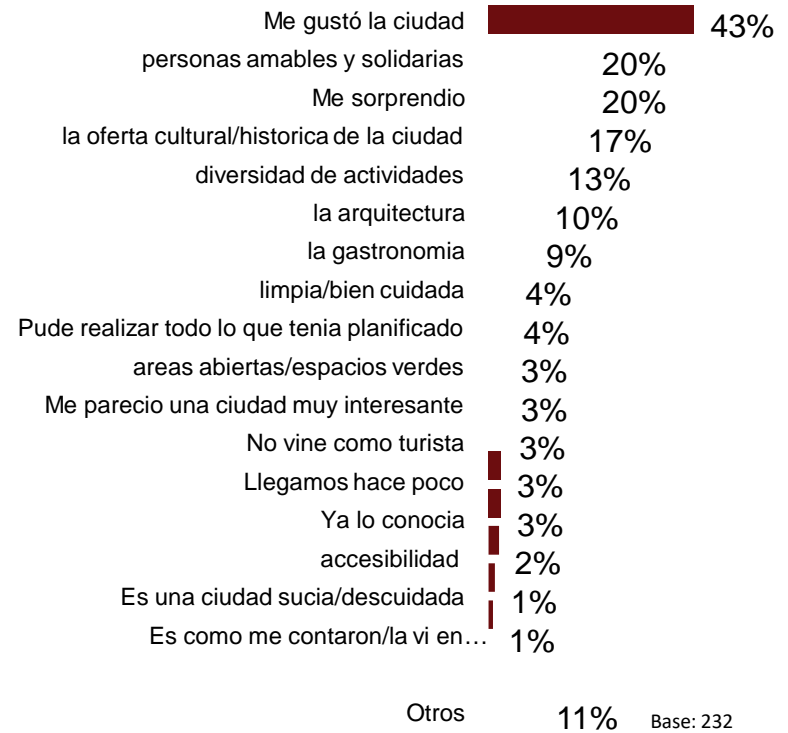
Para finalizar, diría usted que su visita a Buenos Aires...?

## SORPRESA AMABILIDAD CULTURA/HISTORIA DIVERSIDAD

**Fue de acuerdo a sus expectativas**



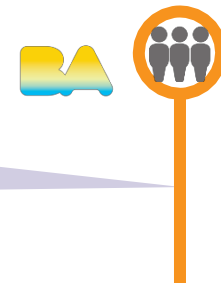
**Superó sus expectativas**



Base: 232



# Dicen los turistas acerca de Buenos Aires...



**vengo siempre que puedo, y siempre me sorprende, siempre esta en constante evolución por medio de folletos**

**por los museos que tiene las exposiciones y los precios baratos que tiene. fue mejor que la experiencia de lo que me contaban mis amigos.**  
Hay muchas escaleras y es un problema para discapacitados o persona mayores

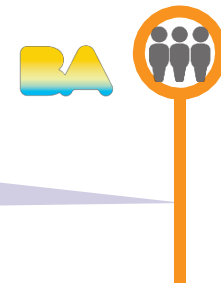
**es muy variada, hay partes nuevas y viejas. muchos espacios verdes. la gente es muy buena, pero cuando se trata de business, tratan de tomar ventaja, de timarnos, ahí la gente es mala.**

**por el ambiente, la gente es muy simpática, muy abierta, la comida es muy buena**

**una ciudad muy avanzada culturalmente**

**bs as ofrece mucha facilidad y ofertas constante. los centros culturales y museos son muy activos y cambian constantes sus exposiciones y te permite en cada visita conocer algo nuevo.**

# Dicen los turistas acerca de Bs As



***una ciudad mágica, lo cosmopolita que es y muy amigable***

***porque siempre se atiende con algo de problema de personas discapacitadas o persona mayores***

***es muy bella ciudad, muchos espacios grandes, grandes parques, y muchos clubes de fútbol grandes***

***es muy bella ciudad, muchos espacios grandes, grandes parques, y muchos clubes de fútbol grandes***

***la ciudad parece un poco antigua por la crisis económica***

***porque es una ciudad muy grande y diversificada con mucha cultura***

# QUE DIFERENCIA A BUENOS AIRES DESDE EL TURISMO (Líderes de Opinión)



Es la suma de las cosas, la diversidad, más que algo en particular

*“Buenos Aires es la suma de las cosas, mucho más la gente que un hito en particular”*

*“La vida de esta ciudad es la vida de todo junto”*

*“La gente se enamora de la ciudad cuando se la vive”*

Buenos Aires es la suma de las cosas:

Tango, Gaucho, Cultura, Naturaleza, gastronomía, espacios verdes, arquitectura, moda.



**Buenos Aires  
se escribe en plural**



**BUENOS AIRES,  
TODAS LAS  
PASIONES**

*“No nos paremos en una sólo variable porque nos  
compiten de igual a igual”*

# DESAFIOS PARA TURISMO DE MUSEOS (Líderes de Opinión)

## TRABAJAR EN LOS DIFERENTES VALORES



AMABILIDAD

*“La amabilidad, cordialidad son sumamente importante y propios de la cultura” “Mejorar el vínculo con cualquier persona que cruza la puerta”*

MIRADA CONJUNTA

*“Contar una historia, un relato que sea único, que los objetos no estén aislados”*

CULTURA Y VALORES

*“Apropiarnos de nuestra cultura”*

INCORPORAR A LA  
CIUDAD y CUIDADANO

*“Ser parte del recorrido” “El vecino debe estar orgullos y el publico debe ser protagonista”*

HILBANAR & UNIR

*Pasar de MALBA al Museo de las Armas, Sívori.” Como los hilbano? Diferentes zonas, discursos”*

HETEROGENEIDAD

*“La oferta tiene una heterogeneidad genuina, para aprovechar”  
“Mostrar la diversidad, hacerla propia”*