

EVALUACIÓN DE ENCUESTAS DE PERSONAS USUARIAS DE MUSEOS Y EXPOSICIONES 2022



Subdirección General de Museos y Exposiciones. DG de Bibliotecas, Archivos y
Museos. Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte

www.madrid.es/museos



MUSEOS MUNICIPALES

ÍNDICE

ÍNDICE	1
1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. FECHAS DE REALIZACIÓN.....	2
1.2. NÚMERO DE ENCUESTAS	3
1.3. EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	3
2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	5
2.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO	5
2.2. INFORMACIÓN: PANELES, FOLLETOS, CARTELAS.....	5
2.3. CONFORT EN LA VISITA	5
2.4. ORDEN Y LIMPIEZA	6
2.5. EXPERIENCIA GLOBAL	6
2.6. DIFERENCIAS ENTRE PÚBLICO NACIONAL Y PÚBLICO EXTRANJERO	7
2.7. OBSERVACIONES PERSONALIZADAS.....	9
3. CONSIDERACIONES FINALES.....	11
4. ANEXO I - ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA RED DE MUSEOS MUNICIPALES	12
5. ANEXO II - INFORMACIÓN SOBRE VISITANTES DE LA RED DE MUSEOS MUNICIPALES.....	14

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio se enmarca en el plan de evaluación continua de la Carta de Servicios de los museos municipales de Madrid, aprobada en marzo de 2019 y evaluada en marzo de 2023.

La encuesta de satisfacción ha sido realizada de forma voluntaria por parte de las personas usuarias en cada uno de los centros pertenecientes a la red de museos municipales. La encuesta tiene dos versiones, una en castellano y otra en inglés, con el objetivo de ampliar la recopilación de la información a los cada vez más numerosos visitantes extranjeros.

Las personas usuarias han cumplimentado las encuestas de forma anónima sin ser entrevistadas. Las preguntas profundizan en la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios que se ofrecen desde la red de museos municipales de Madrid cuando realizan una visita: la recepción y atención al público, la información ofrecida y su experiencia a lo largo de su recorrido en los diferentes espacios.

La red de museos municipales está formada por los siguientes espacios:

- Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid.
- Museo de Historia de Madrid.
- Museo de Arte Contemporáneo.
- Imprenta Municipal – Artes del Libro.
- Templo de Debod. Adscrito al Museo de San Isidro.
- Castillo de la Alameda. Adscrito al Museo de San Isidro.
- Ermita de San Antonio de la Florida. Adscrita al Museo de Historia.
- Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana. Adscrito al Museo de Arte Contemporáneo.
- Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque.
- Planetario de Madrid.
- Museo El Capricho (en proyecto).

Las encuestas de satisfacción se realizan en todos los espacios, excepto en el Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y en el Museo El Capricho que aún no está abierto al público. Estas encuestas tampoco se han realizado en el Planetario de Madrid.

1.1. FECHAS DE REALIZACIÓN

El documento incluye los datos obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas a las personas usuarias de la red de museos municipales del Ayuntamiento de Madrid a lo largo del año 2022.

1.2. NÚMERO DE ENCUESTAS

Los resultados se han obtenido a través de un total de 7.066 encuestas, distribuidas de forma irregular entre los diferentes espacios museísticos:

Museos	N.º de encuestas respondidas
Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid	992
Castillo de la Alameda	62
Templo de Debod	94
Museo de Historia de Madrid	918
Ermita de San Antonio de la Florida	3.404
Museo de Arte Contemporáneo	637
Imprenta Municipal - Artes del Libro	153
Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque	806

En el año 2022 la red de museos municipales recibió un total de 750.489 visitantes. El detalle de los visitantes se puede consultar en el Anexo II.

El porcentaje de personas que respondieron a la encuesta supone un 0,94 % del total. La Ermita de San Antonio de la Florida es el centro que reúne un número más elevado de respuestas a la encuesta, tanto en castellano como en inglés. Ello se debe a que, al ser un lugar pequeño, la zona donde se realiza la encuesta es más visible que en otros espacios.

Del total de las encuestas, tenemos constancia de que 2.029 (un 28,7% del total) fueron respondidas en su versión en inglés. Esta información no se ha recogido en todos los espacios.

Museos	N.º respuestas en inglés
Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid	202
Castillo de la Alameda	30
Templo de Debod	
Museo de Historia de Madrid	111
Ermita de San Antonio de la Florida	1.493
Museo de Arte Contemporáneo	193
Imprenta Municipal - Artes del Libro	
Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque	

1.3. EDAD Y SEXO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

No todas las personas que han respondido la encuesta reflejan el dato de edad y sexo. El número de mujeres que han cumplimentado la encuesta asciende a 1.394 y 871 son hombres. 204 personas han reflejado otro género.

En lo que se refiere a la edad, las personas encuestadas son en su mayoría adultas, aunque han respondido hasta un 11,11% de menores de 18 años. El rango de edad más presente es el de personas adultas de 50 a 65 años (25,60%)

EDAD (AÑOS)	PORCENTAJE DEL TOTAL
Menos de 18	11,11%
De 18 a 29	16,53%
De 30 a 44	18,07%
De 45 a 50	11,95%
De 50 a 65	25,60%
Más de 65	16,74%

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La encuesta comprende cinco ítems, relacionados con la experiencia de las personas que visitan los espacios de la red de museos municipales y que se valora, cada uno de ellos, de 0 a 10:

- Recepción y atención al público.
- Información: paneles, folletos, cartelas.
- Confort en la visita.
- Orden y limpieza.
- Experiencia global.

A continuación, se desglosan los resultados de la encuesta, de acuerdo con el promedio recibido en cada uno de los espacios.

2.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Todos los centros disponen de un punto de recepción de los visitantes. En la encuesta se pregunta sobre el grado de satisfacción con la atención recibida por parte del personal, tanto en su llegada como a lo largo de toda la visita.

Museo	Museo de San Isidro	Castillo de la Alameda	Templo de Debod	Museo de Historia de Madrid	Ermita de San Antonio de la Florida	Museo de Arte Contemporáneo	Imprenta Municipal – Artes del Libro	Salas de Exposiciones Temporales Conde Duque
Valoración media	9,68	9,77	7,8	8,75	9,29	9,09	9,74	8,80

2.2. INFORMACIÓN: PANELES, FOLLETOS, CARTELAS

Todos los centros disponen de un punto de información general presencial durante el horario de apertura pública. En la encuesta se pregunta sobre el grado de satisfacción con la información presencial recibida. Además, los centros ofrecen información general de forma telefónica y través de la web de los museos y las redes sociales.

Museo	Museo de San Isidro	Castillo de la Alameda	Templo de Debod	Museo de Historia de Madrid	Ermita de San Antonio de la Florida	Museo de Arte Contemporáneo	Imprenta Municipal – Artes del Libro	Salas de Exposiciones Temporales Conde Duque
Valoración media	9,37	8,99	7,2	8,5	8,85	8,75	9,41	8,53

2.3. CONFORT EN LA VISITA

Una de las responsabilidades de la red de museos municipales es la de ofrecer a la ciudadanía unas instalaciones y equipamientos en buenas condiciones para que la experiencia de la visita sea de la mejor calidad. En la encuesta se pregunta sobre el grado de satisfacción con el confort en la visita.

Museo	Museo de San Isidro	Castillo de la Alameda	Templo de Debod	Museo de Historia de Madrid	Ermita de San Antonio de la Florida	Museo de Arte Contemporáneo	Imprenta Municipal – Artes del Libro	Salas de Exposiciones Temporales Conde Duque
Valoración media	9,64	8,62	7,2	8,75	9,37	9,15	9,52	9,12

2.4. ORDEN Y LIMPIEZA

Estrechamente relacionado con el apartado anterior, el confort de la visita, se enmarca la cuestión sobre el grado de satisfacción con el orden y la limpieza de los centros.

Museo	Museo de San Isidro	Castillo de la Alameda	Templo de Debod	Museo de Historia de Madrid	Ermita de San Antonio de la Florida	Museo de Arte Contemporáneo	Imprenta Municipal – Artes del Libro	Salas de Exposiciones Temporales Conde Duque
Valoración media	9,79	8,90	7,8	9,5	9,56	9,43	9,62	9,51

2.5. EXPERIENCIA GLOBAL

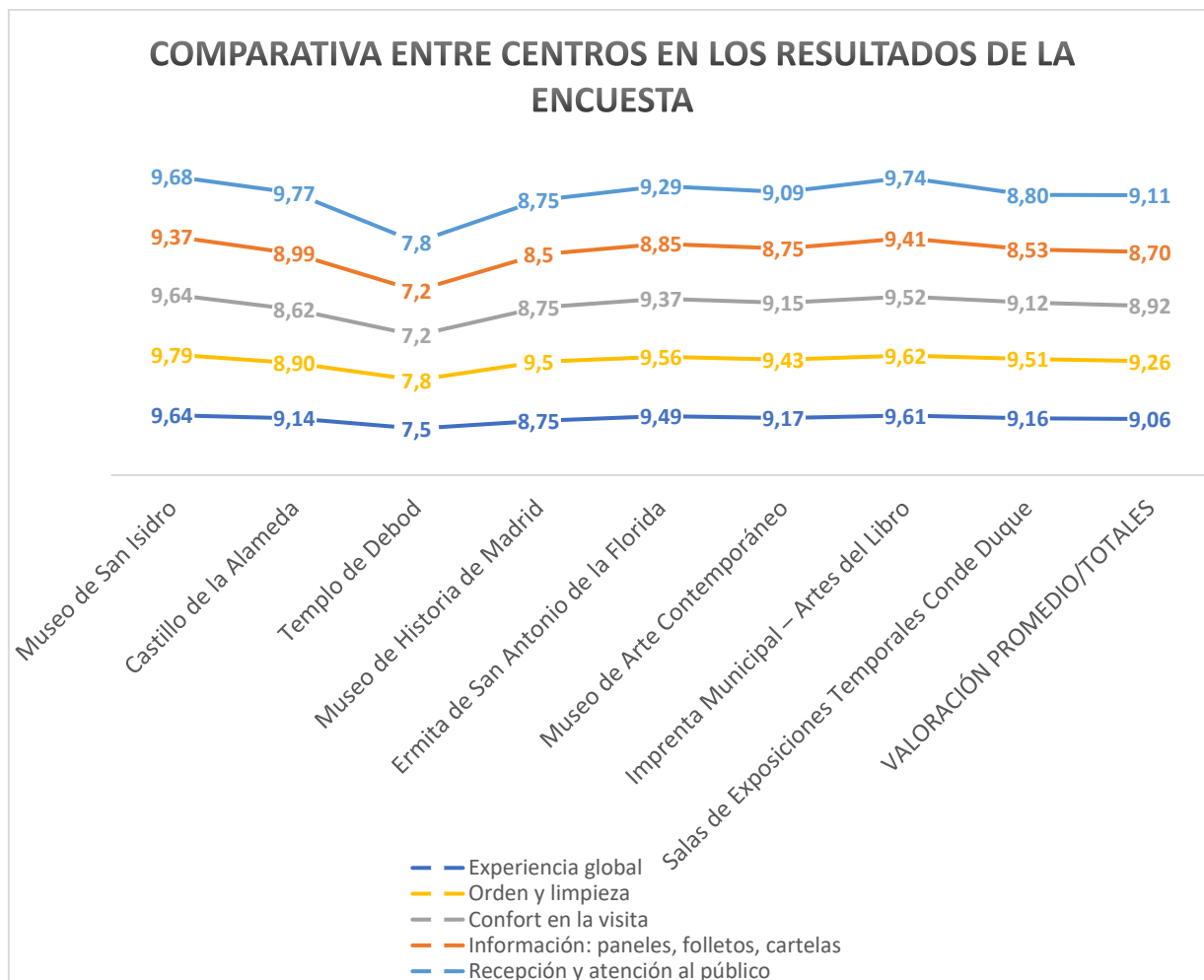
Finalmente, la última cuestión planteada a las personas que se acercan a los centros pertenecientes a la red de museos municipales es su valoración global de la visita.

Museo	Museo de San Isidro	Castillo de la Alameda	Templo de Debod	Museo de Historia de Madrid	Ermita de San Antonio de la Florida	Museo de Arte Contemporáneo	Imprenta Municipal – Artes del Libro	Salas de Exposiciones Temporales Conde Duque
Valoración media	9,64	9,14	7,5	8,75	9,49	9,17	9,61	9,16

La valoración media para toda la red de museos municipales sería la siguiente:

Cuestiones planteadas en la encuesta	Valoración global
Recepción y atención al público	9,11
Información: paneles, folletos, cartelas	8,70
Confort en la visita	8,92
Orden y limpieza	9,26
Experiencia global	9,06

A continuación, se muestra un gráfico con la comparativa entre los diferentes centros en los resultados de la evaluación:

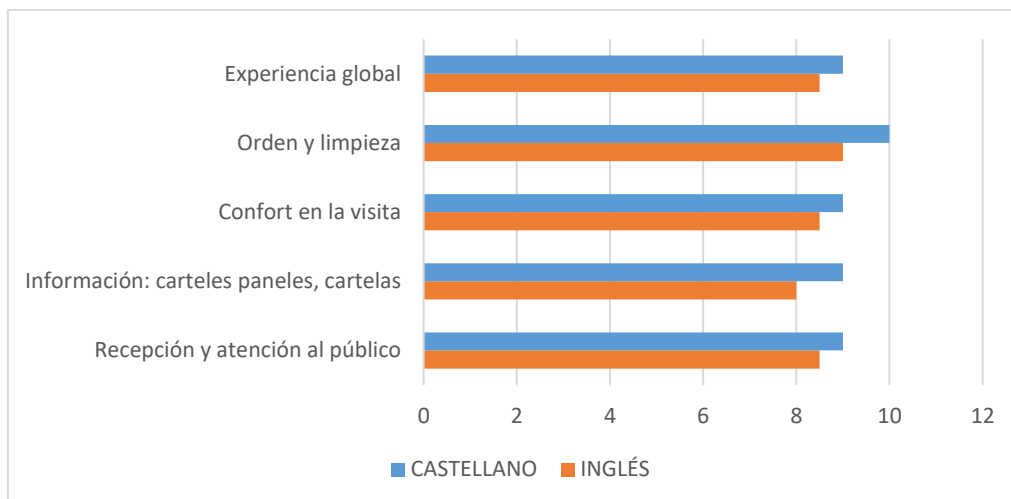


2.6. DIFERENCIAS ENTRE PÚBLICO NACIONAL Y PÚBLICO EXTRANJERO

Solo disponemos de la información proporcionada por algunos de los centros en los que se diferencia entre las encuestas respondidas en castellano o en inglés. Son los casos del Museo de Historia, el Museo de Arte Contemporáneo y la Ermita de San Antonio de la Florida.

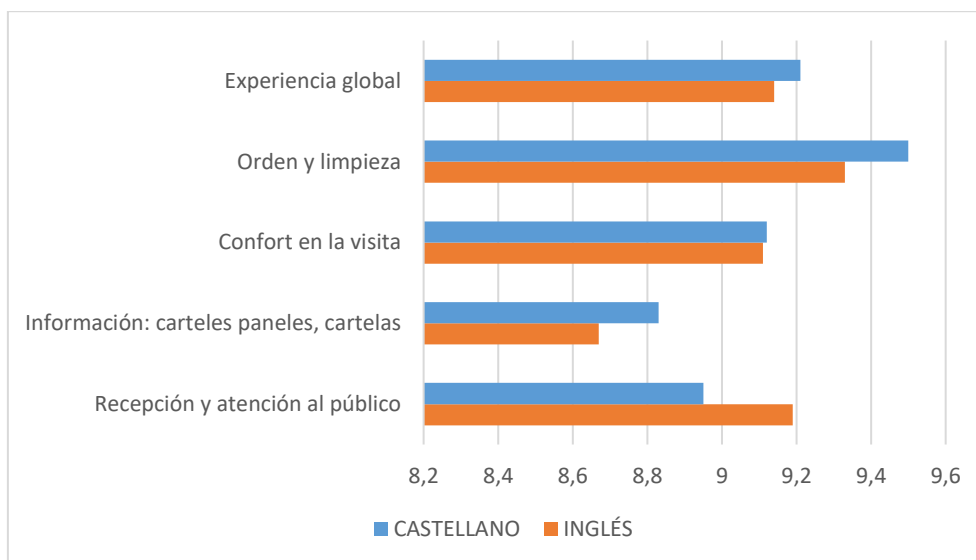
Museo de Historia de Madrid

	CASTELLANO	INGLÉS
Recepción y atención al público	9	8,5
Información: carteles paneles, cartelas	9	8
Confort en la visita	9	8,5
Orden y limpieza	10	9
Experiencia global	9	8,5



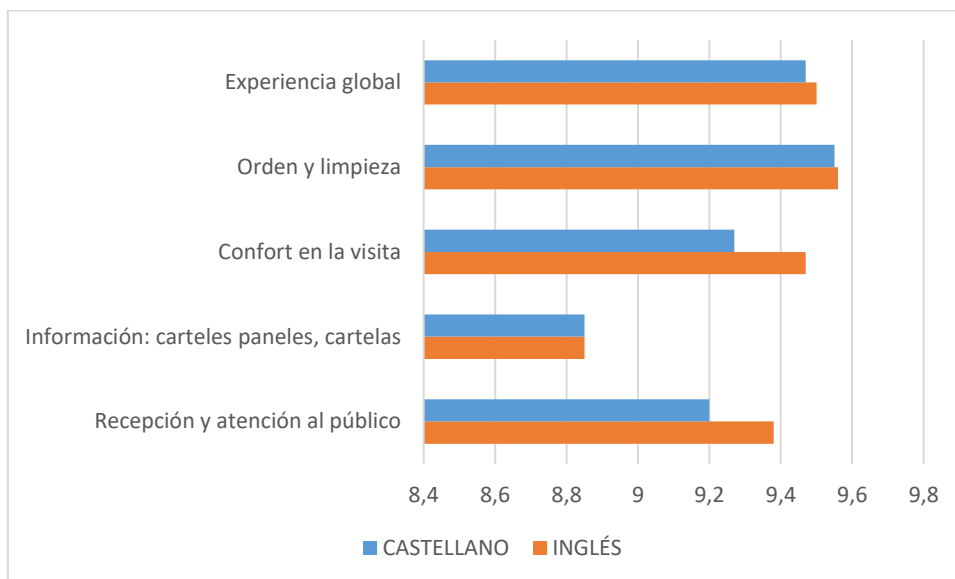
Museo de Arte Contemporáneo

	CASTELLANO	INGLÉS
Recepción y atención al público	8,95	9,19
Información: carteles paneles, cartelas	8,83	8,67
Confort en la visita	9,12	9,11
Orden y limpieza	9,50	9,33
Experiencia global	9,21	9,14



Ermita de San Antonio de la Florida

	CASTELLANO	INGLÉS
Recepción y atención al público	9,2	9,38
Información: carteles paneles, cartelas	8,85	8,85
Confort en la visita	9,27	9,47
Orden y limpieza	9,55	9,56
Experiencia global	9,47	9,5



2.7. OBSERVACIONES PERSONALIZADAS

La encuesta finaliza con unas líneas disponibles para que cualquier ciudadano o ciudadana incluya cualquier observación que quiera añadir a la valoración. Las principales observaciones inciden en las propias cuestiones planteadas en la encuesta, aunque, al ser texto libre, también incluyen sugerencias de mejora.

Los espacios que han recopilado esas observaciones son los siguientes:

Museo de Historia de Madrid

Recepción y atención al público: se destaca el trato amable y la información recibida, aunque, en un pequeño porcentaje, se menciona que debe mejorar la atención en la recepción y por parte de los vigilantes de sala.

Información: carteles paneles, cartelas: se sugiere incorporar más información en las cartelas y hacer más publicidad en redes sociales y web

Orden y limpieza: ha habido quejas esporádicas por la limpieza de los aseos, debidos a la falta de personal algún día.

Otras sugerencias están relacionadas con la solicitud de salas dedicadas al s. XX y de instalar más asientos y disponer de más sillas plegables. También se destaca la valoración muy favorable del museo por parte de los visitantes extranjeros.

Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid

Recepción y atención al público: se destaca el trato amable y la información recibida, aunque, en un pequeño porcentaje, se menciona que los vigilantes de sala hablan en voz alta y molestan en la visita.

Información: carteles paneles, cartelas: es en este aspecto donde inciden más en las observaciones: falta de información en las cartelas y algunas no se leen bien, textos más grandes para facilitar la lectura, algunas pantallas no funcionan y hay poca iluminación en algunos paneles. no hay suficiente luz

Orden y limpieza: ha habido quejas esporádicas por la limpieza de los aseos, debidos a la falta de personal algún día.

Otras sugerencias están relacionadas con la solicitud de reapertura del jardín arqueo botánico y los problemas para personas con movilidad reducida por el mal funcionamiento de los ascensores y por falta de asientos.

Templo de Debod

Recepción y atención al público: se destaca el trato amable por parte del personal, aunque la mayor parte de las observaciones van dirigidas al tiempo de espera largo para acceder al templo.

Instalaciones: se recogen observaciones relacionadas con la mejora de la iluminación, el aire acondicionado alto o los problemas de accesibilidad para personas con discapacidad.

Conservación y mantenimiento: la mayor parte de las observaciones están relacionadas con una deficiente conservación y mantenimiento del templo y la solicitud de que se rellenen los estanques.

Información: carteles paneles, cartelas: destacan observaciones sobre deficiencias en la exposición, paneles en mal estado y/o ilegibles, la habilitación de botoneras o la mala visualización de los vídeos. También se señala la falta de información, de folletos explicativos o de falta de cartelas.

Castillo de la Alameda

Destacan unas pocas observaciones sobre la limpieza, la colocación de toldos para una mejor lectura de las cartelas, la falta de una mejor difusión del espacio y el no funcionamiento ocasional del código QR.

3. CONSIDERACIONES FINALES

Las encuestas de satisfacción realizadas a las personas que visitan la red de museos municipales reflejan unas valoraciones muy positivas en todos los ítems. El aspecto más valorado es el de Orden y limpieza, mientras que la Información: paneles, folletos, cartelas, es el que presenta una valoración algo más baja de la media. Esto se refleja también en las observaciones personalizadas que los visitantes complementan en las encuestas. En cualquier caso, la experiencia global refleja un promedio de sobresaliente.

En lo que respecta a la comparativa entre los distintos espacios que forman parte de la red de museos municipales, el Templo de Debod es el que muestra una valoración más baja, con un 7,5 en el promedio de la experiencia global, menos de un 1,5 por debajo de la media de todos los centros. Esta circunstancia se refleja también en las sugerencias y Reclamaciones recibidas a lo largo de 2022: de las 21 recibidas, 9 han sido dirigidas al Templo de Debod. El aumento exponencial de visitantes tras la pandemia, unido a las restricciones de acceso por motivos de conservación del monumento, han generado las quejas de los visitantes por los largos tiempos de espera en el acceso. Se está trabajando para integrar al Templo de Debod en la plataforma que permita la realización de reservas, que mejorarán el acceso de los visitantes.

Las valoraciones de los visitantes extranjeros son muy similares a las de los visitantes nacionales. Si tomamos como ejemplo la Ermita de San Antonio de la Florida, que es el espacio en la que tenemos un número similar de encuestas respondidas por ambos colectivos, la valoración de los visitantes extranjeros es algo mejor que la de los visitantes nacionales, sobre todo en los que se refiere a la Recepción y atención al público. Por contraste, en el caso del Museo de Historia es algo inferior la valoración de los visitantes extranjeros.

En definitiva, la red de museos municipales ofrece unos servicios muy bien valorados por los visitantes, con unos márgenes de mejora en los que ya se está trabajando y que esperamos tengan su reflejo en informes futuros.

4. ANEXO I - ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA RED DE MUSEOS MUNICIPALES



MUSEOS
MUNICIPALES

MADRID

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Día a día queremos mejorar. Solo le tomará un minuto valorar la experiencia en este Museo. Gracias.

Por favor, valore de 1 a 10, siendo 1 la valoración más baja y 10 la más alta



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Recepción y atención al público

Información: paneles, folletos, cartelas

Confort en la visita

Orden y limpieza

Experiencia global

Edad

Sexo

Hombre

Mujer

Puede dejarnos sus observaciones en este espacio. Si desea una respuesta, por favor indíquenos su correo electrónico. Muchas gracias.





MUSEOS
MUNICIPALES

MADRID

SATISFACTION SURVEY

We always want to improve. You will only take one minute to assess your experience in this Planetarium. Please rate the survey on a scale of 1 to 10, with 1 being “very bad” and 10 being “excellent”. Thank you.

											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Reception and customer service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Information: panels, brochures, exhibit labels...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Comfort in the visit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Order and cleaning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Global experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Age

Gender

Male

Female

You can leave us your observations in this space. If you want an answer, please indicate your email. Thank you.

5. ANEXO II - INFORMACIÓN SOBRE VISITANTES DE LA RED DE MUSEOS MUNICIPALES

Cuadro resumen de n.º de visitantes a los Museos Municipales - año 2022

	Museo de San Isidro	Castillo de la Alameda	Templo de Debod	Museo de Historia	Ermita de S. Antonio Florida	Museo de Arte Contemporáneo	Planetario	Imprenta	Dpto. Exposiciones Conde Duque	TOTAL
Enero	3.311	772	8.788	10.467	4.360	3.669	9.979	558	3.410	45.314
Febrero	3.539	771	9.068	11.692	5.657	4.446	13.577	818	5.668	55.236
Marzo	4.550	718	9.728	20.947	6.517	4.365	15.178	1.261	3.052	66.316
Abril	5.304	1.004	9.864	26.576	8.506	6.216	17.843	1.417	3.259	79.989
Mayo	12.625	656	9.222	18.174	8.782	4.570	13.709	1.320	2.346	71.404
Junio	4.764	420	8.556	12.808	8.377	4.943	10.538	950	6.898	58.254
Julio	3.139	385	8.745	9.590	4.029	3.697	8.845	527	5.658	44.615
Agosto	3.408	383	8.308	12.179	4.431	3.508	10.768	168	3.185	46.338
Septiembre	4.276	622	8.959	14.978	5.833	6.397	7.233	616	4.385	53.299
Octubre	8.014	859	9.941	19.590	8.492	7.904	21.016	1.430	1.423	78.669
Noviembre	8.685	1.021	9.454	18.401	8.254	7.028	19.531	2.196	3.577	78.147
Diciembre	8.502	517	8.739	22.521	6.083	4.404	15.241	2.348	4.553	72.908
TOTAL	70.117	8.128	109.372	197.923	79.321	61.147	163.458	13.609	47.414	750.489

