

Estudio de satisfacción de personas usuarias de Museos y Exposiciones Municipales 2023

Informe de resultados



www.madrid.es/museos

ÍNDICE

ÍNDICE	1
INTRODUCCIÓN.....	1
ÓRGANO PROMOTOR	2
OBJETIVO.....	2
1. METODOLOGÍA	3
1.1. Método de recogida	3
1.2. Periodo de recogida de la información.....	4
1.3. Tratamiento de la información	4
2. RESULTADOS	4
2.1. La recepción y atención al público.....	4
2.2. La información: paneles, folletos, cartelas	5
2.3. El confort, el orden y la limpieza en la visita.....	5
2.4. La adaptación a visitantes con discapacidad	6
2.5. Valoración global.....	6
2.6. Observaciones de los visitantes. Propuestas de mejora	7
2.7. Preguntas de carácter personal a efectos estadísticos	7
3. CONSIDERACIONES FINALES.....	8
Anexo I - Encuesta de satisfacción de la red de Museos Municipales.....	10
Anexo II - Información sobre visitantes de la red de Museos Municipales.....	16

INTRODUCCIÓN

La red de museos municipales manifiesta su constante compromiso con la calidad de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa, contemplando a la persona como sujeto de derechos y beneficiaria de la calidad del servicio prestado, cuyas necesidades y expectativas se deben satisfacer. Para lo cual, es preciso realizar el correspondiente estudio de satisfacción.

Además, con la realización de este estudio, también se pretende disponer de medios para medir el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en la Carta de Servicios de los Museos Municipales.

Los compromisos de calidad son el elemento clave de las Cartas de Servicios. Es lo que diferencia a una Carta de Servicios de otros documentos meramente informativos sobre los servicios prestados.

Transmitir compromisos de calidad en una Carta de Servicios, conlleva el haber realizado un análisis profundo de la prestación y un ejercicio de mejora de algunos aspectos de dicho servicio. Definimos compromisos de calidad, porque hemos sido capaces, previamente, de analizar cómo estamos desarrollando el servicio que prestamos y cómo lo podemos mejorar, de forma que las personas usuarias estén más satisfechas con las prestaciones que reciben

Por Acuerdo de 21 de marzo de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se aprueba la Carta de Servicios de los Museos Municipales, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

La Subdirección General de Museos y Exposiciones realiza estudios para conocer el nivel de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestado desde 2022.

ÓRGANO PROMOTOR

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

OBJETIVO

El objetivo del presente estudio es conocer la satisfacción de las personas usuarias del servicio de Museos y Exposiciones con los servicios recibidos, detectar áreas de mejora e implementar las medidas necesarias para aumentar de forma continua su calidad.

Además de analizar la satisfacción global con el servicio, se pretende comprobar el cumplimiento de los compromisos de calidad directamente vinculados con la satisfacción de las personas usuarias, que son los siguientes:

Compromiso 1. La valoración dada por las personas que visitan los Museos Municipales será igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10 puntos.

Compromiso 6. Ofrecemos al menos un punto de información general presencial en cada centro, durante el horario de atención al público, excepto en el Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana. El objetivo es que la valoración dada a la información presencial recibida sea, como mínimo de 8, en una escala de 0 a 10.

Compromiso 7. Ofrecemos unas instalaciones confortables y equipamientos adecuados al servicio que prestan. El objetivo es que la valoración dada por parte de las/os visitantes sea igual o superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10.

1. METODOLOGÍA

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, renovada en 2023 y en proceso de evaluación en febrero de 2024.

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).

A lo largo de 2023, los Museos y Exposiciones municipales de Madrid recibieron 893.137 visitantes. El detalle de los visitantes se puede consultar en el Anexo II.

1.1. MÉTODO DE RECOGIDA

El método de recogida se ha realizado mediante un cuestionario estructurado de ocho preguntas, una de ellas abierta. Los bloques de preguntas son:

- Bloque 1: información sobre qué centro se ha visitado. Esta pregunta es obligatoria.
- Bloque 2: instalaciones, equipamientos y medios.
 - o La recepción y atención al público.
 - o La información: paneles, folletos, cartelas.
 - o El confort, el orden y la limpieza en la visita.
 - o La adaptación a visitantes con discapacidad.
- Bloque 3: valoración global.
- Bloque 4: observaciones de los visitantes. Propuestas de mejora.
- Bloque 5: preguntas de carácter personal a efectos estadísticos.

Los cuestionarios se ofrecen a todas las personas que son atendidas en cada uno de los centros pertenecientes a la red de museos municipales, de forma electrónica o presencial, indicándoles que su cumplimentación es voluntaria y anónima. Al cuestionario *on line* se accede mediante un código QR que se encuentra visible en cada uno de los centros, donde también se ofrece la versión impresa.

La encuesta tiene tres versiones: castellano, inglés y francés, los dos últimos con el objetivo de ampliar la recopilación de la información a los cada vez más numerosos visitantes extranjeros.

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.

1.2. PERIODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN

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 desde julio hasta diciembre de 2023.

1.3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

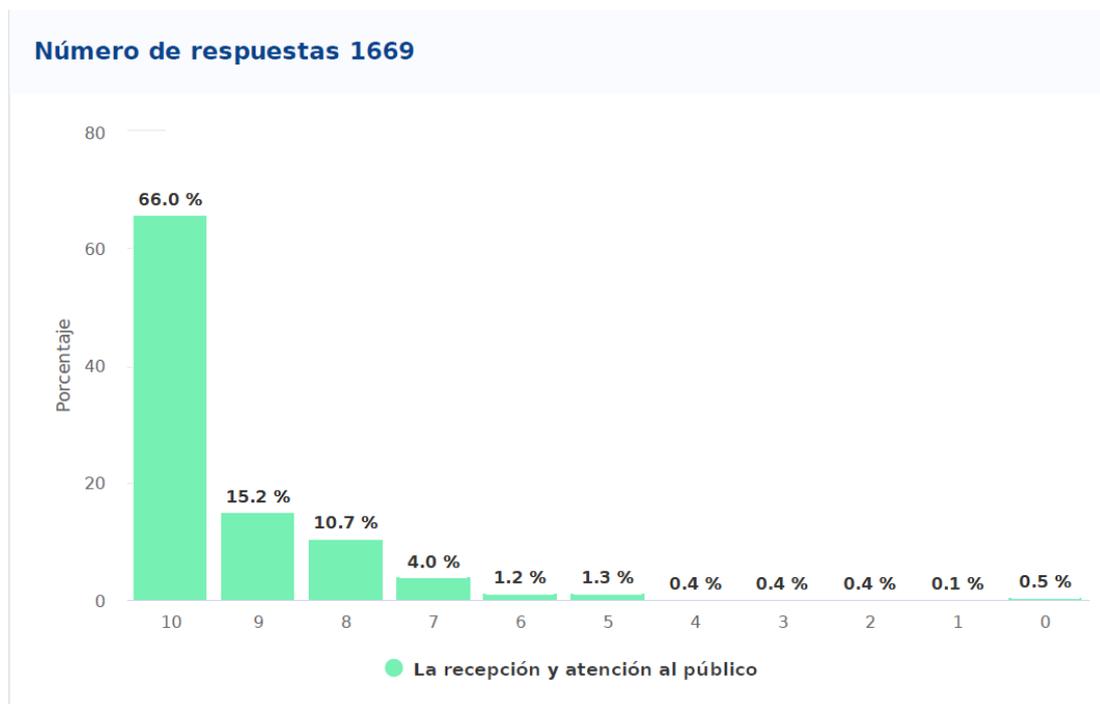
Los resultados se han obtenido a través de un total de 1.725 respuestas. La única pregunta obligatoria es la del centro en el que se ha realizado la visita.

2. RESULTADOS

A continuación, se desglosan los resultados de la encuesta para cada una de las preguntas.

2.1. LA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

La media de valoración sobre un máximo de 10 y un mínimo de 0 es de 9,30.



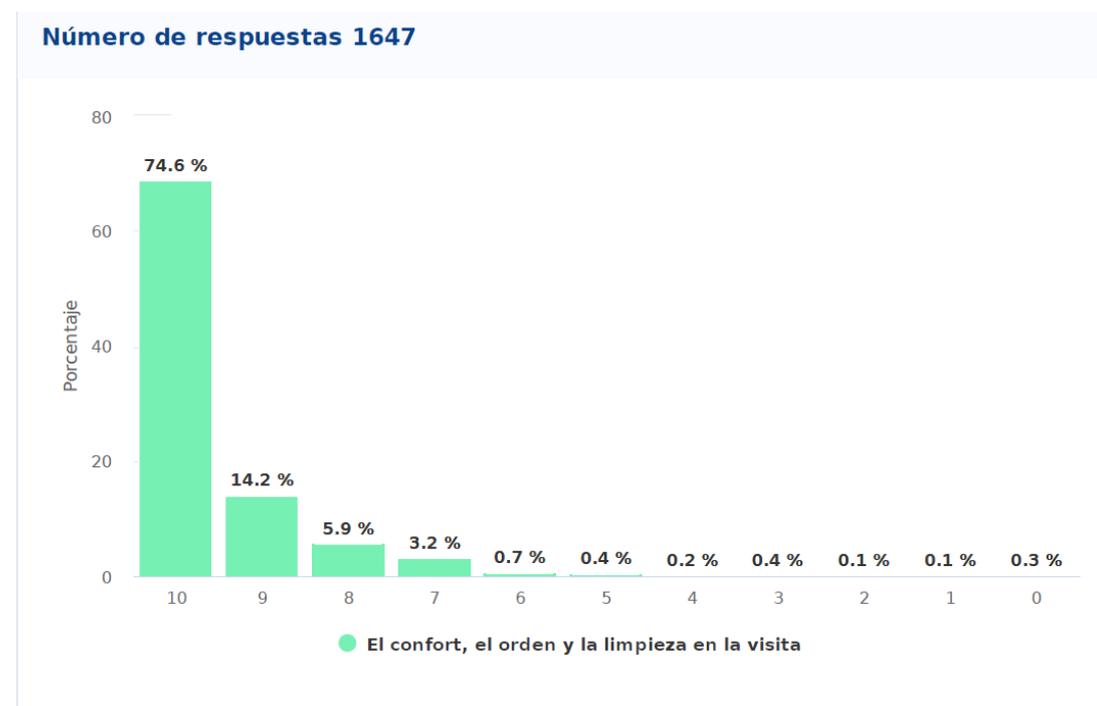
2.2. LA INFORMACIÓN: PANELES, FOLLETOS, CARTELAS

La media de valoración sobre un máximo de 10 y un mínimo de 0 es de 8,90.



2.3. EL CONFORT, EL ORDEN Y LA LIMPIEZA EN LA VISITA

La media de valoración sobre un máximo de 10 y un mínimo de 0 es de 9,50.



2.4. LA ADAPTACIÓN A VISITANTES CON DISCAPACIDAD

La media de valoración sobre un máximo de 10 y un mínimo de 0 es de 9,20.



2.5. VALORACIÓN GLOBAL

La media de valoración sobre un máximo de 10 y un mínimo de 0 es de 9,20.



El resumen de las distintas valoraciones es la siguiente:

Preguntas	Valoración
Recepción y atención al público	9,30
Información: paneles, folletos, cartelas	8,90
El confort, el orden y la limpieza en la visita	9,50
Adaptación de visitantes con discapacidad	9,20
Valoración global	9,20

En el año 2022*, el resumen de las valoraciones dadas por los visitantes fue el siguiente:

Preguntas	Valoración
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

* En el año 2022, se desagregaban las preguntas "Confort en la visita" y "Orden y limpieza". Además, no se hacía la pregunta sobre "La adaptación de visitantes con discapacidad".

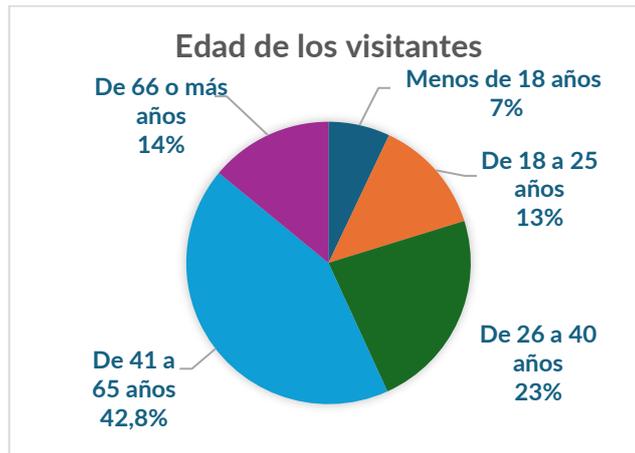
2.6. OBSERVACIONES DE LOS VISITANTES. PROPUESTAS DE MEJORA

Se han recopilado hasta 185 observaciones de los visitantes, mediante texto libre. Las principales propuestas de mejora de los visitantes son las siguientes:

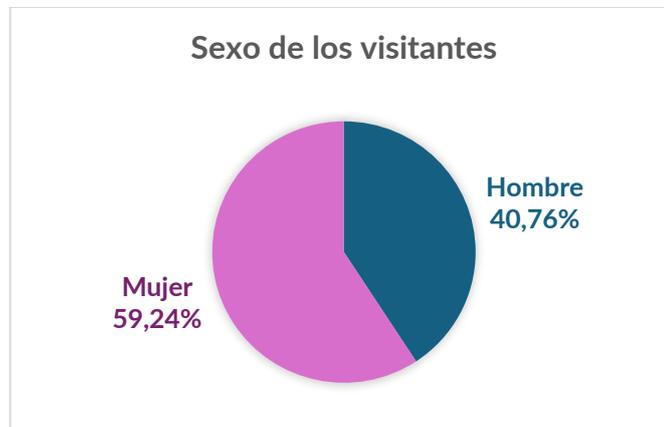
- Mejora de los paneles informativos, con más explicaciones.
- Paneles información en otros idiomas, no solo en castellano.
- Propuesta de que las entradas no fueran gratuitas y cobrar algo simbólico. Por otro lado, algunos usuarios/as agradecen que la entrada sea gratuita.
- Mejora de la difusión de los espacios. Son poco conocidos.
- Propuesta de mejoras en la accesibilidad de los espacios.

2.7. PREGUNTAS DE CARÁCTER PERSONAL A EFECTOS ESTADÍSTICOS

A la pregunta "¿Cuál es su edad?" han respondido 1.574 visitantes, con el siguiente detalle:



A la pregunta “¿Cuál es su sexo?” han respondido 1.364 visitantes, con el siguiente detalle:



3. CONSIDERACIONES FINALES

Del análisis de los resultados obtenidos, se deduce que el cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios vinculados a la satisfacción del usuario es altamente satisfactorio:

- En el caso del compromiso 1 (la valoración global dada por las personas que visitan los Museos Municipales) el estándar asociado debe ser igual o superior a 8, y el resultado obtenido es 9,20.
- En el caso del compromiso 6 (la valoración dada a la información presencial) el estándar asociado debe ser igual o superior a 8, y el resultado obtenido es 8,90.
- En el caso del compromiso 7 (la valoración dada a las instalaciones, confortables y equipamientos adecuados) el estándar asociado debe ser igual o superior a 8, y el resultado obtenido es 9,50.

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 “confort, el orden y la limpieza en la visita”, mientras que el de “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.

Se están superando los compromisos asumidos con la finalidad última de mejorar los servicios prestados, que es el objetivo común de los servicios municipales. No obstante, desde la red de museos municipales se sigue trabajando para dar la mejor atención y seguir incrementando los niveles de valoración de su actuación con la ciudadanía. 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.

ANEXO I - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA RED DE MUSEOS MUNICIPALES



MUSEOS MUNICIPALES: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Valore su satisfacción con nuestras instalaciones en una escala de 0 a 10, siendo "0", totalmente insatisfecho y "10", totalmente satisfecho

La recepción y atención al público

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La información: paneles, folletos, cartelas...

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

El confort, el orden y la limpieza en la visita

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

La adaptación a visitantes con discapacidad

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-

Teniendo en cuenta toda su experiencia, ¿Cuál es su valoración global con la visita en una escala de 0 a 10, siendo "0", totalmente insatisfactoria y "10", totalmente satisfactoria?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
-

Nos encantaría recibir sus observaciones, comentarios o recomendaciones para ayudarnos a mejorar el servicio

¿Cuál es su grupo de edad?

- Menos de 18 años
- De 18 a 25 años
- De 26 a 40 años
- De 41 a 65 años
- De 66 o más años

¿Cuál es su sexo?

- Mujer
- Hombre

Gracias por su colaboración.



MUNICIPAL MUSEUMS: SATISFACTION SURVEY FOR VISITORS

Rate your satisfaction with our facilities on a scale of 0 to 10, being "0", totally dissatisfied and "10", totally satisfied.

Reception and attention to the public

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Information: panels, brochures, posters...

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Comfort, order and cleanliness in the visit

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Adaptation to disabled visitors

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Taking into account all your experience, what is your overall rating with your visit on a scale of 0 to 10, being "0", totally unsatisfactory and "10", totally satisfactory?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

We would love to receive your comments or recommendations to help us improve the services. Write your answer below.

What is your age group?

- Under 18 years
- 18 - 25 years
- 26 - 40 years
- 41 - 65 years
- 66 or more years

What is your sex?

- Man
- Woman

Thank you for your cooperation.



MUSEES MUNICIPaux: ENQUETE DE SATISFACTION

Évaluez votre satisfaction à l'égard de nos installations sur une échelle de 0 à 10, étant « 0 », totalement insatisfait et « 10 », totalement satisfait.

Accueil et attention au public

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>										

Informations : panneaux, brochures, affiches...

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>										

Confort, ordre et propreté dans la visite

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>										

Adaptation aux visiteurs handicapés

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Compte tenu de toute votre expérience, quelle est votre note globale de votre visite sur une échelle de 0 à 10, étant «0», totalement insatisfaisant et «10», totalement satisfaisant ?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nous aimerions recevoir vos observations, commentaires ou recommandations pour nous aider à améliorer les services. Écrivez vos réponses ici.

Quel est votre groupe d'âge ?

- Moins de 18 ans
- De 18 à 25 ans
- De 26 à 40 ans
- De 41 à 65 ans
- 66 ans et plus

Quel est votre sexe?

- Homme
- Femme

Merci de votre collaboration.

ANEXO II – INFORMACIÓN SOBRE VISITANTES DE LA RED DE MUSEOS MUNICIPALES

Cuadro resumen de n.º de visitantes a los Museos Municipales - año 2023

	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	7.085	725	8.527	23.921	6.328	4.918	15.431	2.123	3.778	72.836
Febrero	7.530	1.059	8.557	26.603	8.575	7.779	18.157	1.800	6.935	86.995
Marzo	8.539	974	9.423	27.601	10.054	8.230	19.551	2.198	9.622	96.192
Abril	9.045	1.249	9.454	25.434	12.281	5.906	17.532	2.240	5.384	88.525
Mayo	14.892	975	9.512	19.758	10.543	5.012	15.288	2.311	4.276	82.567
Junio	5.909	578	6.778	12.441	11.169	4.634	10.323	1.903	3.168	56.903
Julio	3.740	380	8.917	9.632	3.934	3.745	15.178	1.398	5.353	52.277
Agosto	4.921	305	9.430	12.333	4.701	4.266	10.646	1.866	2.889	51.357
Septiembre	4.572	545	9.264	12.932	6.458	6.458	8.148	2.533	3.365	54.275
Octubre	8.044	869	9.898	18.988	8.137	8.843	16.803	3.541	3.481	78.604
Noviembre	8.076	866	10.033	18.638	7.787	8.537	18.710	3.986	1.569	78.202
Diciembre	11.458	623	9.901	29.989	7.196	8.843	15.322	4.750	6.322	94.404
TOTAL	93.811	9.148	109.694	238.270	97.163	77.171	181.089	30.649	56.142	893.137

Evolución del número de visitantes - años 2019 - 2023

