

EVALUACIÓN de la CARTA de SERVICIOS de los MUSEOS de ÁLAVA 2025

Compromisos y resultados 2023-2025

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	Objetivo	Resultado 2023	Resultado 2024	Resultado 2025
Información y atención	Disponer de información actualizada y de calidad sobre el contenido del museo, exposiciones y actividades en diferentes soportes y medios, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción	8,5	8,69	8,64	9,02
	Ofrecer atención personalizada, profesional, y trato amable, obteniendo una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción.	8,5	9,46	9,55	9,74
Exposiciones	Programar al menos 8 exposiciones temporales de diverso formato al año	Número de exposiciones realizadas al año	8	13	11	10
	Presentar de forma atractiva las colecciones de la red de museos exponiendo una selección de fondos variada e interesante, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción	8,5	8,96	9,14	9,21

Visitas guiadas y talleres didácticos	Ofrecer al menos 5 visitas guiadas gratuitas semanales para diferentes tipos de público, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Número de visitas guiadas realizadas semanalmente	5	7,5	4,5	4,6
		Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción.	8,5	8,81	9,28	9,28
	Ofrecer al menos 4 talleres educativos semanales a lo largo del curso escolar, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Número de talleres semanales realizados durante el año escolar *	4	9,2	5,7	5,8
		Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción	8,5	8,78	9,44	9,38
Actividades divulgativas	Mantener una oferta variada y adaptada a diferentes tipos de público, programando al menos 20 actividades divulgativas anuales, con una valoración media superior a 8,5 sobre 10	Número de actividades divulgativas realizadas al año	20	19	20	23
		Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción	8,5	8,78	9,44	9,38
Asistencia a investigadores y otras entidades	Obtener un índice de satisfacción de al menos 8,5 sobre 10 por parte de las personas o entidades atendidas	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción	8,5	Sin datos	Sin datos	Sin datos

1.- Evaluación de la carta de servicios y cumplimiento de compromisos

Tras la puesta en marcha de la Carta de Servicios (2023) y analizados los resultados de las evaluaciones de 2023, 2024 y 2025, se han alcanzado todos los compromisos inicialmente propuestos como objetivo, a excepción del número de visitas guiadas realizadas semanalmente.

Por otra parte, se ha contemplado modificar la definición de alguno de los servicios, y se ha eliminado como indicador la acción de comprobación de la disponibilidad y buen funcionamiento de los soportes y medios de información.

Se propone un nuevo indicador y se modifican los valores-objetivo de gran parte de los compromisos establecidos inicialmente.

2.- Observaciones en relación con algunos indicadores

2.1.- Varios de los valores de los indicadores se obtienen a partir de las respuestas de las encuestas de satisfacción: VISITANTES (preguntas 1, 2, 4, y 6) y GRUPOS (preguntas 1 y 3)

2.2.- Se ha desestimado el indicador referido a la comprobación del funcionamiento de los equipos audiovisuales por no considerarlo relevante, ya que esta acción se realiza de forma sistemática, respondiendo en función de la casuística concreta.

2.3.- Como observación a tener en cuenta para la sucesiva valoración de los indicadores, el Servicio de “Visitas guiadas y actividades didácticas” se ha desdoblado en los apartados “Visitas guiadas y talleres didácticos” y “Actividades divulgativas”. Las Actividades divulgativas se valorarán también a través de las encuestas de satisfacción.

2.4.- El indicador de las Visitas guiadas y talleres se refiere al número ofrecido a la semana y no al número global. Se ha modificado la metodología de obtención de datos (*). Se modifica asimismo el modelo de la encuesta a personas usuarias para adaptarla a la diferenciación específica entre Visitas guiadas (dirigidas a todo tipo de públicos) y talleres (específicamente dirigidos a público escolar).

2.5.- El indicador de la atención a investigadores se referenciará a partir de 2026 con una nueva encuesta específica de satisfacción. El tiempo de respuesta que se pretendía valorar con anterioridad no era un indicador fácilmente medible ni relevante.

3.- Objetivos 2026

Los objetivos inicialmente marcados en 2023 con la puesta en marcha de la Carta de Servicios, han sido ampliamente superados en gran parte.

Por ello se han actualizado de esta manera:

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	Objetivo 2023	Objetivo 2026
Información y atención	Disponer de información actualizada y de calidad sobre el contenido del museo, exposiciones y actividades en diferentes soportes y medios (valoración media sobre 10)	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	7	8,5
	Ofrecer atención personalizada, profesional, y trato amable (valoración media sobre 10)	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	7	8,5
Exposiciones	Programar exposiciones temporales de diferente formato.	Número de exposiciones realizadas al año	5	8
	Presentar de forma atractiva las colecciones de la red de museos exponiendo una selección de fondos variada e interesante (valoración media sobre 10)	Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	7	8,5

Visitas guiadas y talleres didácticos	Ofrecer al menos 5 visitas guiadas gratuitas semanales, adaptadas a los diferentes tipos de público (valoración media sobre 10)	Número de visitas guiadas realizadas semanalmente	5	5
		Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	7	8,5
	Ofrecer al menos 4 talleres educativos semanales a lo largo del curso escolar (valoración sobre 10)	Número de talleres semanales	4	4
		Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción	7	8,5
Actividades divulgativas	Mantener una oferta variada y adaptada a diferentes tipos de público, programando al menos 20 actividades divulgativas anuales (valoración media sobre 10)	Número de actividades divulgativas realizadas al año	20	20
		Nota media obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción	7	8,5
Asistencia a investigadores y otras entidades	Obtener un índice de satisfacción de al menos 8,5 sobre 10 por parte de las personas o entidades atendidas	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción	-	8,5

4.- Medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos

El incumplimiento del número de visitas guiadas realizadas semanalmente marcado como objetivo en la puesta en marcha de la Carta Servicios, se subsanará velando por el cumplimiento de las condiciones que se establezcan en este sentido en las licitaciones y contratos de asistencia para la realización de actividades didácticas (visitas guiadas)

5.- Participación de las personas usuarias en la mejora

5.1.- Sistema de quejas y sugerencias

Se recoge, quejas y sugerencias a través del formulario “Participación en la mejora de los servicios de los Museos de Álava” (sugerencias, quejas y agradecimientos) alojado en <https://web.araba.eus/es/cultura/museos/mejora-de-servicios-en-museos> , y al que se accede por :

- “Ayúdanos a mejorar-Tu opinión” desde las webs de cada uno de los cinco museos de la red de “Museos de Álava” <https://web.araba.eus/es/cultura/museos>
- Código QR impreso en la Carta de Servicios, cartelería y otros soportes

5.2.- Otras modalidades de colaboración en la mejora

En los formularios de las encuestas de satisfacción de GRUPOS Y VISITANTES se recoge un espacio para la pregunta abierta “¿Existe algún aspecto que ayudaría a mejorar tu experiencia?”.

Durante 2026 se pondrán en marcha los nuevos formularios para la participación de las personas usuarias en la mejora:

- Formulario de grupos, en papel y *online* a través de plataforma INKESTAK
- Formulario de visitantes, en papel y *online* a través de plataforma INKESTAK
- Formulario de personas investigadoras, *online* a través de plataforma INKESTAK

Se recogen además sugerencias por otros medios, como el correo electrónico y por vía telefónica, que se atienden y contestan puntualmente.

5.3.- Medidas adoptadas

A partir de las propuestas recibidas se han adoptado varias medidas de subsanación.

- Se ha distribuido mobiliario de descanso portátil en todos los museos, como complemento a los bancos existentes en varias salas.
- Se han sustituido las luminarias que se encontraban estropeadas
- Se ha reducido la altura de algunas vitrinas para hacerlas más accesibles al público infantil
- Se están realizando mejoras en la cartelería bilingüe
- Se han colocado folletos informativos complementarios en algunas salas

Otras sugerencias se encuentran a la espera de soluciones técnicas y presupuestarias.

- Tienda con mayor oferta de *merchandising*
- Tecnología interactiva y objetos para interactuar
- Mayor oferta de visitas guiadas y mayor número de exposiciones temporales
- Canales de difusión de actividades
- Se está estudiando la mejora en la iluminación de algunas salas sin interferir en la conservación de los objetos expuestos

Finalmente, no procede adoptar algunas de las sugerencias recibidas.

- La iluminación limitada de algunas vitrinas se debe a cuestiones de conservación
- Extender la duración de las visitas guiadas interfiere en la programación general
- La acústica de algunas salas es propia de las características del espacio arquitectónico, así como el ruido del sistema de climatización
- El horario continuo, interfiere en la estructura organizativa y de personal
- La instalación de desfibriladores en todos los museos no es obligatoria si existen otros en un radio cercano. Su instalación está regulada por DECRETO 9/2015, de 27 de enero, del Gobierno Vasco.