

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE Nº 331

**INFORME SATISFACCIÓN
USUARIOS EXPOSICIONES CENTRO
ARTE**

Marzo 2023



Ayuntamiento de
ALCOBENDAS

INDICE

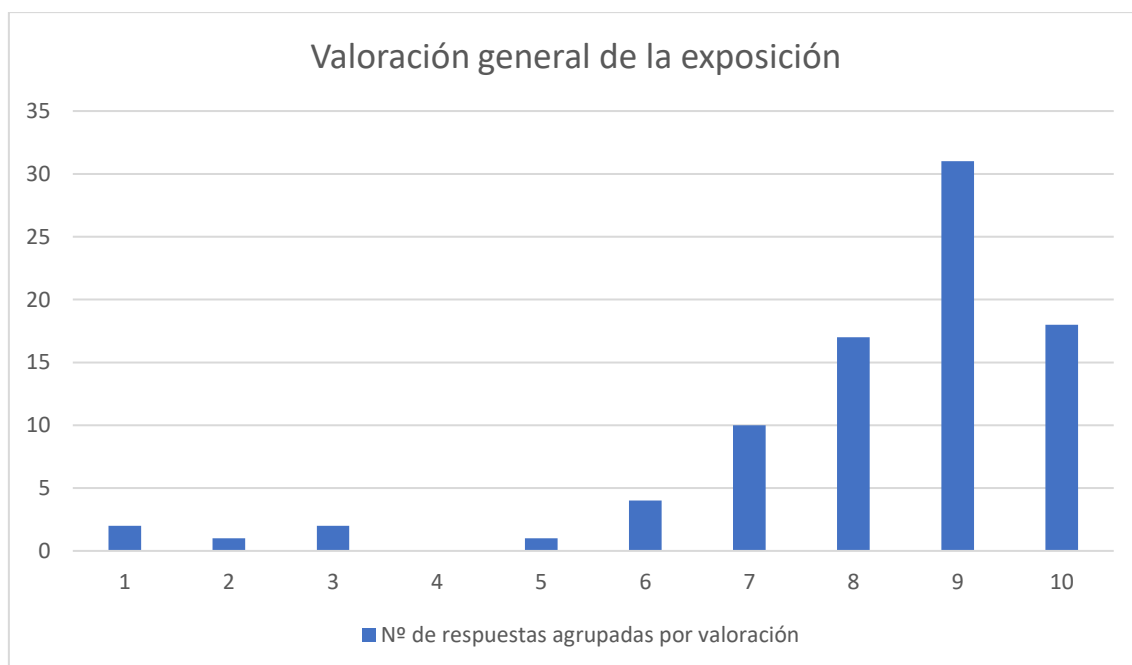
1. INTRODUCCIÓN	3
2. VALORACIÓN GENERAL DE LA EXPOSICIÓN VISITADA	3
3. GRADO EN QUE LA EXPOSICIÓN LE HA RESULTADO INTERESANTE.....	4
4. MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS ENCUESTADAS PARA CONOCER LA EXISTENCIA DE LA EXPOSICIÓN.....	5
5. VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD PARA ENCONTRAR EL CENTRO.....	5
5. VALORACIÓN DE DISTINOS ASPECTOS DE LAS EXPOSICIONES:	6
5.1. VALORACIÓN DEL HORARIO Y LA DURACIÓN DE LA EXPOSICIÓN.....	6
5.2. VALORACIÓN DE LA DISPOSICIÓN A RECOMENDAR LAS EXPOSICIONES DEL CENTRO.....	8
5.3. VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS.....	8
6. SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	9
7. RESUMEN Y CONCLUSIONES	10
7.2. FICHA TÉCNICA.....	13
7.2. CORRESPONDENCIA	13
ANEXOS.....	14
Detalle de respuestas.....	14
Respuestas.....	¡Error! Marcador no definido.

I. INTRODUCCIÓN

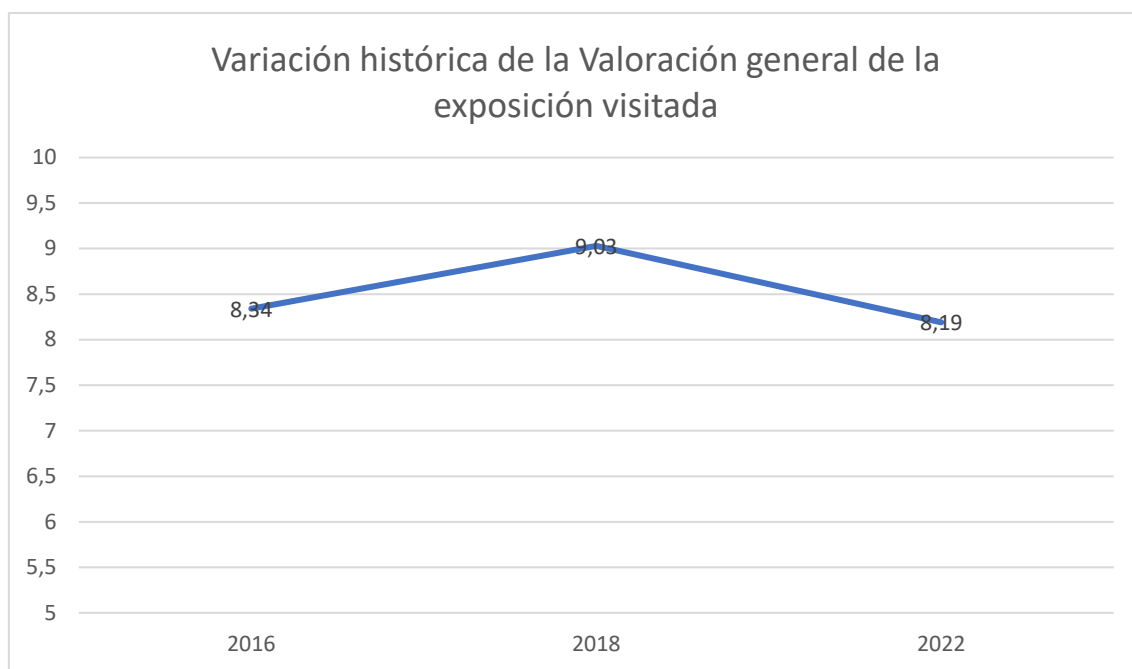
La Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) de exposiciones del Centro de Arte se enmarca en la política de evaluación de los servicios municipales del Ayuntamiento de Alcobendas y la medición de la satisfacción de usuarios con respecto a dichos servicios. El método de consulta fue un formulario/encuesta realizado con la herramienta web *Encuesta Fácil* con 16 preguntas (14 cerradas y 2 abiertas) que replicaban y actualizaban el modelo de encuesta que se venía realizando en el servicio desde hace más de una década en formato papel y con la asistencia/presencia de personal municipal de apoyo. Esta encuesta es la primera que se realiza en formato online para este servicio municipal y las respuestas han sido efectuadas por las personas encuestadas por sí mismas en su móvil u otro dispositivo, sin la asistencia de intermediarios o encuestadores profesionales. Al final de este informe puede consultarse la ficha técnica de la encuesta.

2. VALORACIÓN GENERAL DE LA EXPOSICIÓN VISITADA

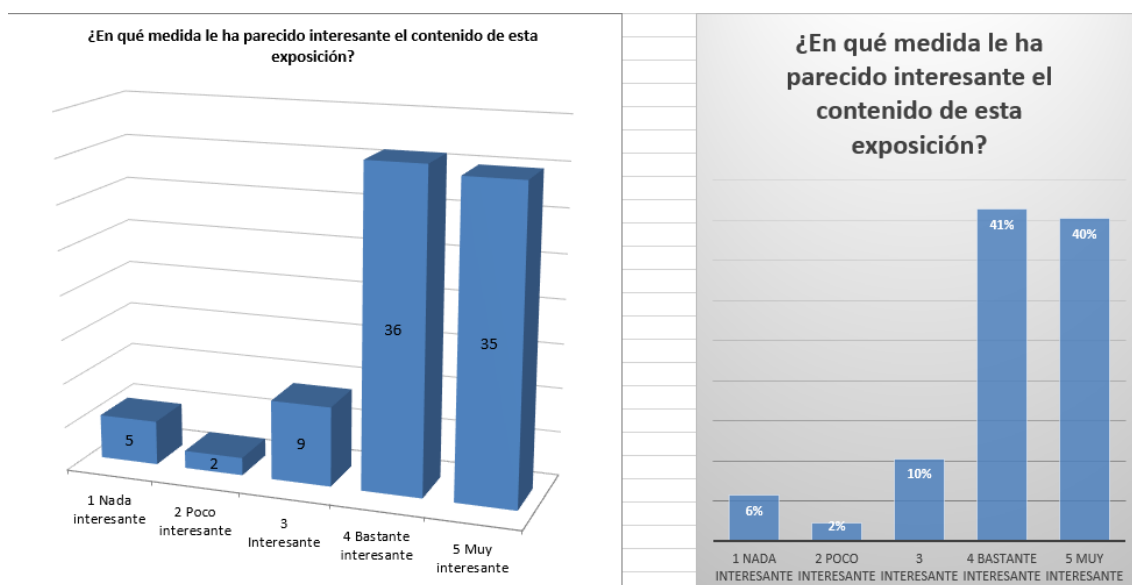
Las personas que han respondido a la encuesta valoran las exposiciones del Centro de Arte visitadas con una puntuación muy elevada, pues le conceden una valoración de 8,19 en una escala convencional con recorrido 1-10. La puntuación más frecuente es de 9 puntos con una dispersión de puntuaciones de $s=2$. Cabe destacar que un total de 49 personas (el 57% del total) valoraron la exposición visitada con 9 o 10.



Comparando los resultados de esta encuesta con los obtenidos en la última de la serie histórica, correspondientes a 2018, se observa una ligera variación a la baja, aunque manteniéndose dentro de valores muy altos. La valoración global media de 2018 fue de 9,03 en una escala convencional de 0-10, y en 2016 dicha valoración fue de 8,34.



3. GRADO EN QUE LA EXPOSICIÓN LE HA RESULTADO INTERESANTE



Como puede apreciarse en los gráficos superiores, el grado de interés suscitado por las exposiciones entre las personas que contestaron a la encuesta puede considerarse bastante o muy elevado. Un total de 71 personas (el 81% del total) han respondido que la exposición visitada les ha resultado bastante interesante (un 41%) o muy interesante (40%). Tan solo 5 personas (un 6%) contestaron que “nada interesante” y otras 2 contestaron que la exposición les ha parecido “poco interesante”.

Estos resultados son difíciles de comparar con la encuesta precedente de 2018, puesto que en aquella ocasión se preguntaba por grado de interés de las exposiciones en relación con “lo esperado”. Como referencia, se puede citar que, en la encuesta de 2018, un 53,3% manifestaba que la exposición le había resultado mucho más interesante de lo esperado y otro 22,5% declaraba que la exposición era “más interesante que lo esperado”. Sumando ambas respuestas, el total de personas que habían visto superadas sus expectativas en lo que se refería al interés de las exposiciones era del 75,1%.

4. MEDIOS UTILIZADOS POR LAS PERSONAS ENCUESTADAS PARA CONOCER LA EXISTENCIA DE LA EXPOSICIÓN

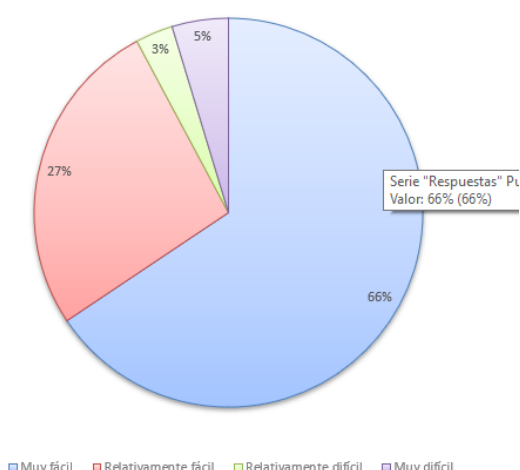
La mayoría de las personas que responden a la encuesta afirma haber conocido la existencia de las exposiciones del Centro de Arte a través de los emails recibidos del propio Centro de Arte (un total de 45 personas, el 52%, se enteró así) y la revista Siete Días, señalada por 28 personas (un 32% del total). Entre el resto, hay una variedad de medios, ya que doce personas (el 14% del total) afirman conocerlo por la web municipal o la del Centro de Arte; otras 10 personas (11%) lo hacen por redes sociales; 8 personas (un 9%) por familiares, compañeros o amistades; y otras 10 personas (11%) por otros medios. Esta pregunta permitía marcar más de una respuesta, por lo que el total de las respuestas supera el número de personas que contestaron.



5. VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD PARA ENCONTRAR EL CENTRO

A la pregunta sobre si les ha resultado fácil o difícil encontrar el Centro de Arte, contestaron en total 64 personas, un número significativamente menor a las 89 encuestas contestadas globalmente. No podemos conocer el motivo de esta disminución, que supone un 30 % menos de respuestas. Entre las personas que contestaron, una gran mayoría afirma que les resultó muy fácil encontrar el centro (42 personas, un 66%). Otras 17 personas responden que les resultó relativamente fácil (un 27%). Solo dos personas (un 3%) afirman que fue relativamente difícil encontrar y otras 3 (un 5%) que fue muy difícil. Así pues, una amplia mayoría de personas, hasta un 92%, contestaron que el Centro de Arte fue fácil de encontrar.

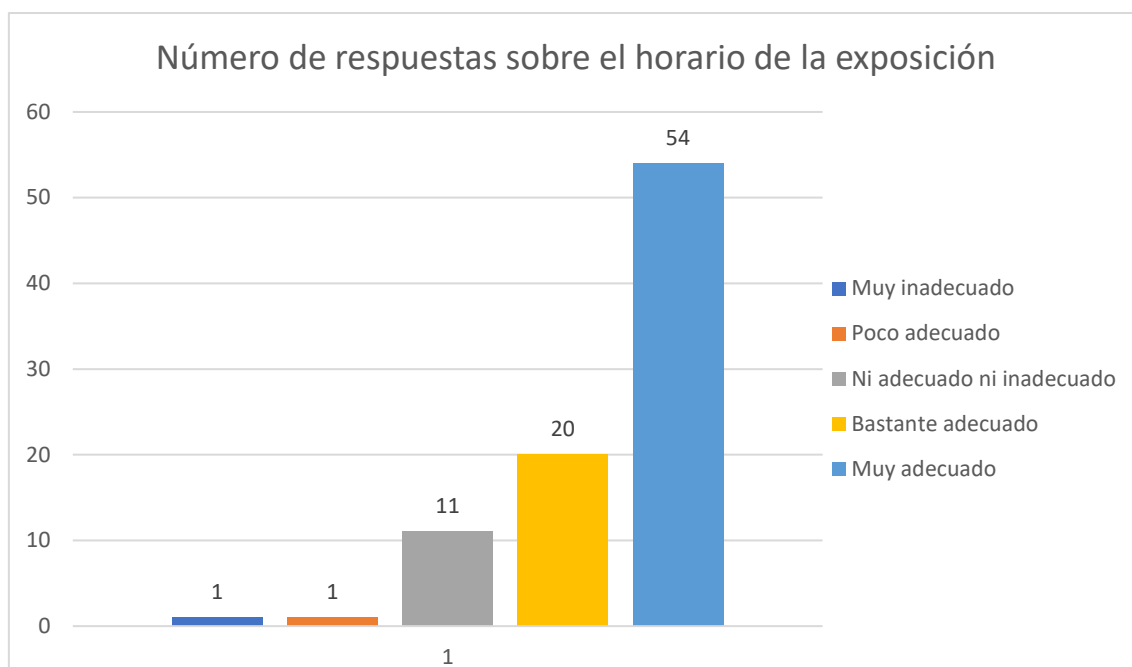
¿Le ha resultado a vd. fácil o difícil localizar este Centro de Arte donde se realiza la exposición?



Esta respuesta mantiene la tendencia mostrada en el estudio anterior, realizado en 2018, en el que un 93% de los encuestados manifestaba que el centro era fácil de localizar.

5. VALORACIÓN DE DISTINOS ASPECTOS DE LAS EXPOSICIONES:

5.1. VALORACIÓN DEL HORARIO Y LA DURACIÓN DE LA EXPOSICIÓN



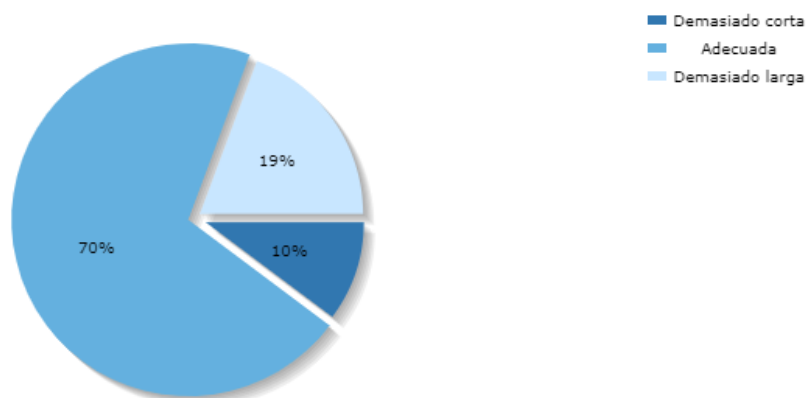
Como vemos en el gráfico, una amplia mayoría de los encuestados afirma que los horarios ofrecidos para visitar las exposiciones del Centro de Arte son los adecuados. Solo 1 persona opina que no son adecuados. La comparativa con la anterior encuesta de 2018 muestra una tendencia a la baja en la rotundidad de las respuestas positivas (“horario muy adecuado”), que pasa de un 76,2 a un 62%. La suma de respuestas positivas era en aquella ocasión del 97%, como se puede ver en el siguiente gráfico correspondiente a la encuesta de 2018:

Valoración de los horarios para visitar la exposición	N	%
Muy adecuados	311	76,2
Más bien adecuados	86	21,1
Más bien inadecuados	3	0,7
Muy inadecuados	1	0,2
NS/NC	7	1,7
Total	408	100,0

En cuanto a la duración de la exposición, un 70% la considera adecuada, mientras que un 10% responde que le parece “demasiado corta” y el 19% opina que es “demasiado larga”.

¿Le ha parecido adecuada la duración de la exposición?

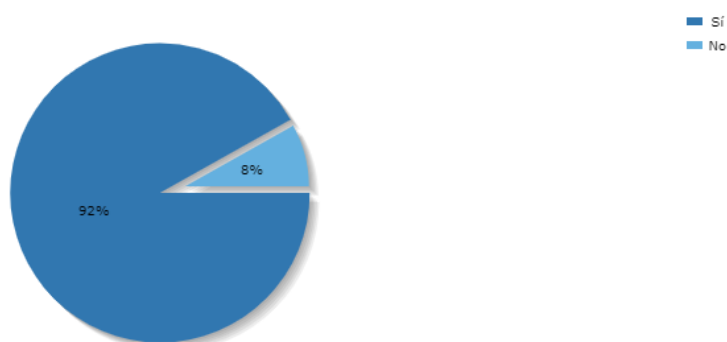
Tarta ▼



5.2. VALORACIÓN DE LA DISPOSICIÓN A RECOMENDAR LAS EXPOSICIONES DEL CENTRO

¿Recomendaría esta exposición a otras personas?

Tarta ▼



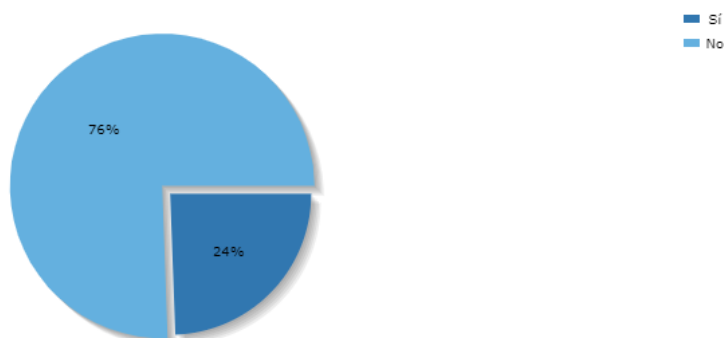
Como puede verse en el gráfico, una amplia mayoría (el 92%) de las personas encuestadas afirma que recomendaría la exposición visitada a otras personas. Solo un 8% (7 personas) contesta que no recomendaría la exposición. Entre las razones esgrimidas¹ por quienes no la recomendarían, se cita la calidad de esta, el escaso interés, o la preferencia por artistas locales o contemporáneos.

5.3. VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

¹ Se incluye como anexo 1a este informe todas las respuestas detalladas a esta pregunta.

¿Ha participado vd. en alguna de las actividades complementarias de esta exposición (taller, visita guiada, etc.)?

Tarta ▼



Un 24% de los encuestados han participado en alguna de las actividades complementarias a la exposición visitada, ya sea esta un taller, una visita guiada u otra actividad. Este porcentaje se corresponde con un total de 21 personas.



Aunque son sólo 21 personas las que manifiestan haber participado en actividades complementarias, 82 personas han valorado dichas actividades complementarias de la forma que refleja el gráfico de la izquierda: un 29% (24 personas) “muy bien”; 17 (un 21%) bien; 39 personas (un 48%) “ni bien ni mal”, y tan solo un 2% (2 personas) las valoran mal o muy mal. Desconocemos en que se han basado las personas que no han participado para valorar dichas actividades.

El porcentaje de participación detectado en esta encuesta se corresponde con la de 2018, en la que el 23,5% de los encuestados habían participado en las actividades complementarias organizadas por el Centro de Arte. De aquellos encuestados, un 81% las valoraba como “muy bien” y el 17,1% como “bien”.

6. SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

Un total de 26 personas, el 29,2% de las que contestaron a la encuesta, hicieron una sugerencia. La temática y casuística de las sugerencias es tan amplia que resulta imposible una categorización de las mismas que tenga un cierto sentido estadístico. Hay sugerencias sobre el contenido, sobre

el horario, sobre las condiciones físicas de las salas, sobre la información aportada por el centro y sobre actividades paralelas.²

7. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La encuesta de satisfacción ha recogido un total de 89 respuestas que representan, en términos estadísticos, una cifra baja para que los resultados de la encuesta sean representativos del universo al que remiten (las personas que han visitado las exposiciones del Centro de Arte en los últimos meses). Las personas que han participado en la encuesta provienen de la base de datos que posee el Centro de Arte. A esas personas se les envió un mail pidiéndoles que participasen en la encuesta.

Complementariamente, se colocaron carteles con el código QR que daba el enlace a la encuesta online. De los 2.025 envíos realizados, se han registrado 375 accesos al enlace y se han completado 89 respuestas. Para la realización de la encuesta se ha utilizado la herramienta Encuesta Fácil del departamento de Planificación y Evaluación municipal.

Cabe destacar que, a pesar de que el número de respuestas no permite afirmar la fiabilidad y representatividad estadística del estudio, las puntuaciones recogidas en esta encuesta se aproximan mucho a resultados históricos anteriores en los que sí pudo contarse con un número fiable de respuestas. Por tanto, podemos afirmar que las tendencias recogidas en esta encuesta siguen, en líneas generales, la tendencia histórica de satisfacción de usuario/a anteriores.

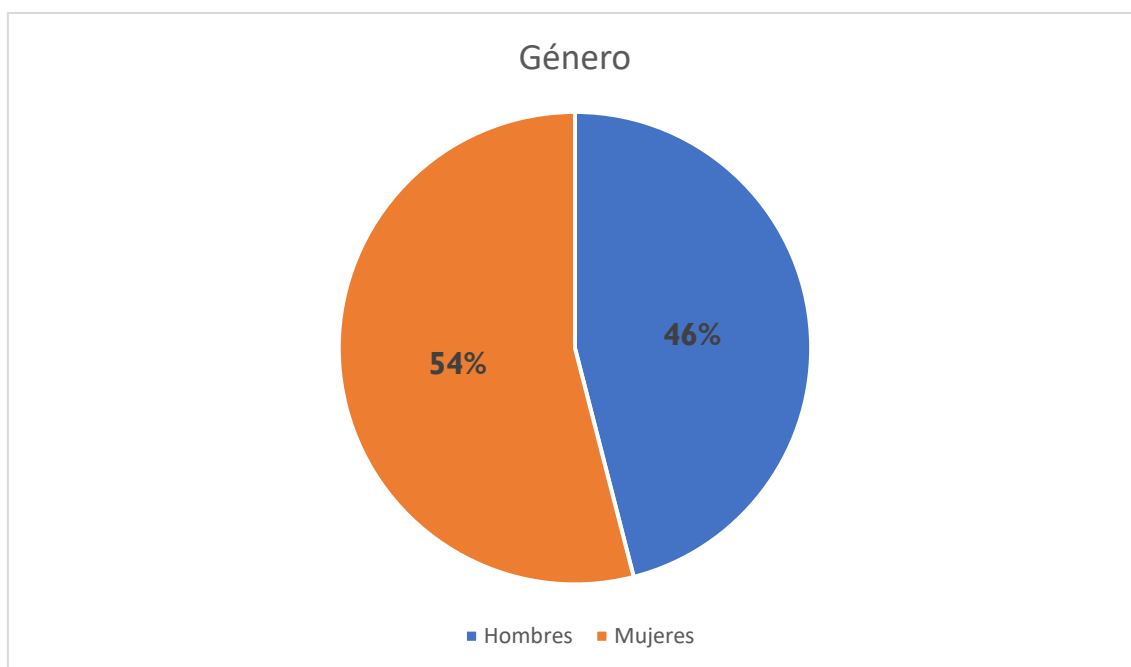
De cara a futuros estudios, se recomienda repetir el envío de emails pidiendo la participación de las personas que acuden a las exposiciones, así como una reiteración por parte del personal del centro de arte a las/os visitantes para que participen en la encuesta. Quizás sería también recomendable mantener el periodo de recogida de datos abierto durante más tiempo.

7.1 DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

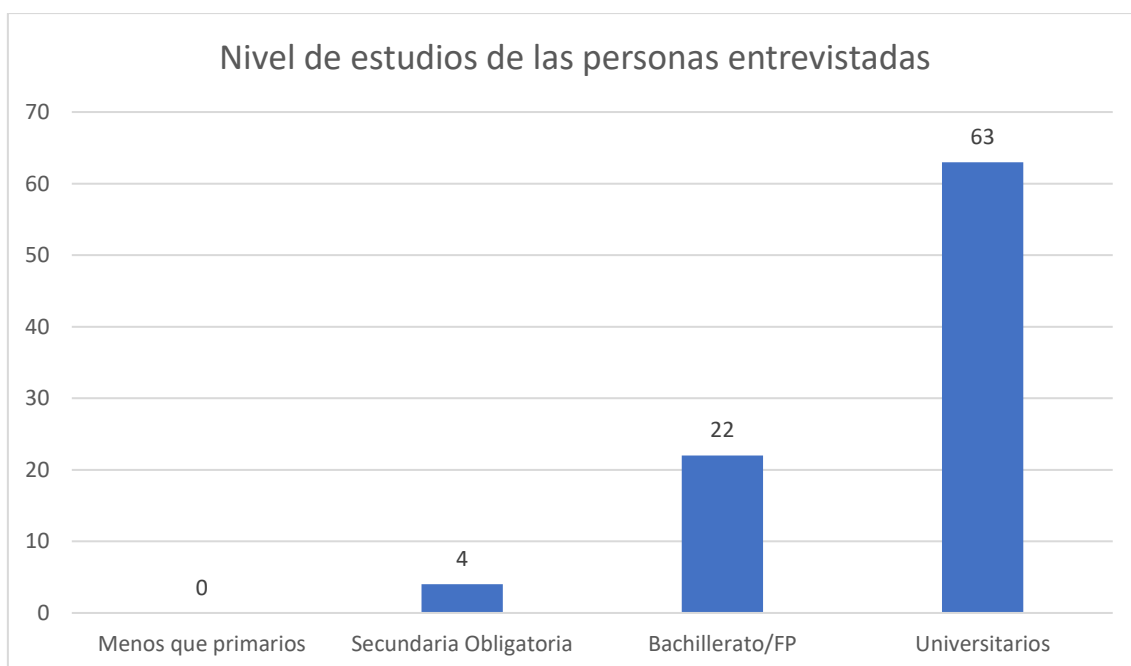
La encuesta ha sido contestada por 89 personas entre los días 22 de noviembre de 2022 y 26 de febrero de 2023. El cuestionario se ha contestado a través de un enlace de internet que fue enviado con un correo electrónico pidiendo la participación en la misma a un total de 2.025 personas de la base de datos del servicio de Artes Plásticas que han manifestado su interés por estar informados. Adicionalmente, se colocaron carteles en las salas de exposición del Centro de Arte en los que se pedía la participación en la encuesta, con el código QR para acceder a la misma para con el móvil.

Entre las personas que contestaron a la encuesta, un 54% son mujeres (48 personas) y un 46%, hombres (41).

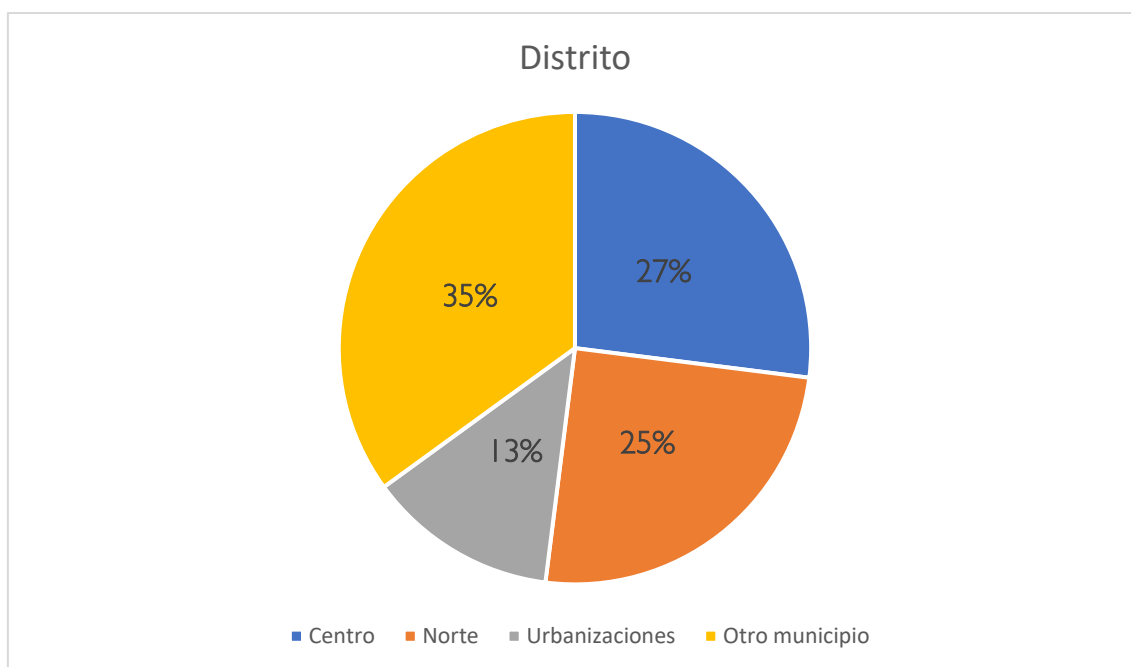
² Al final de este documento, figura como anexo un listado detallado con todas las sugerencias realizadas.



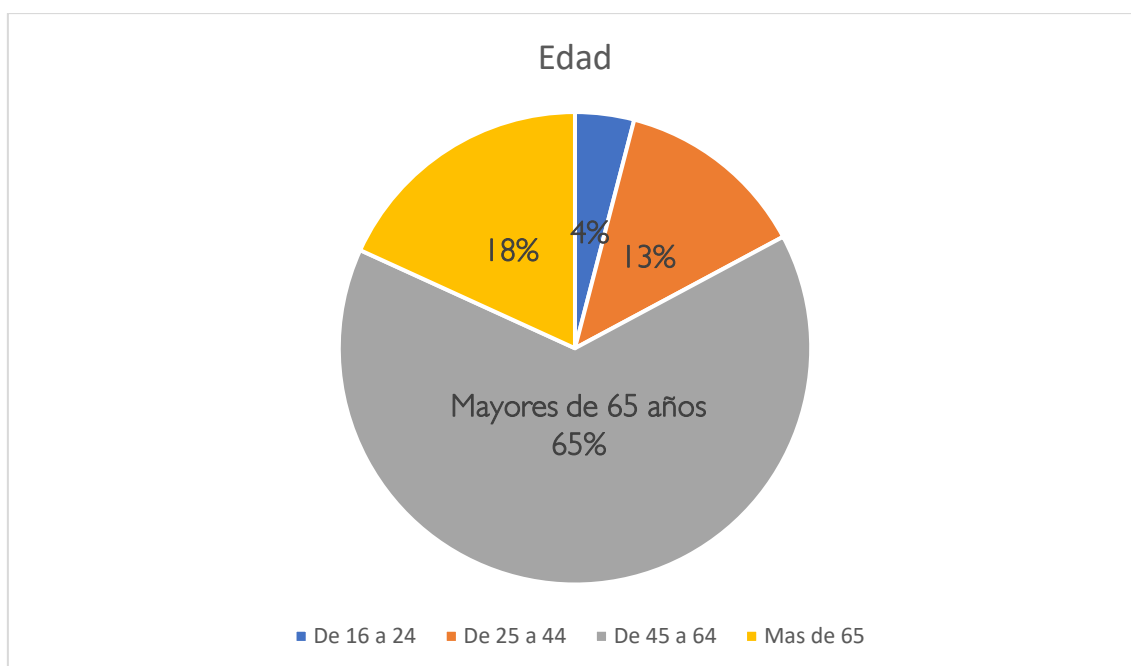
Por niveles de estudios, una amplia mayoría del 71% declaraban tener estudios universitarios (63 personas), mientras que un 25 % tenían bachillerato o FP (22 personas) y un 4%, estudios de secundaria obligatoria (4 personas)



En cuanto a la procedencia de las personas que respondieron a la encuesta, se da un reparto bastante heterogéneo. 24 personas (un 27%) son del distrito Centro, 22 son del distrito Norte (un 25%), 12 personas son de Urbanizaciones (un 13%) y 31 personas afirman ser de otro municipio (un 35%). Dentro de este último grupo, cabe destacar que 10 personas (un 11% del total) proceden de San Sebastián de los Reyes, y 9 (un 10%) de Madrid.

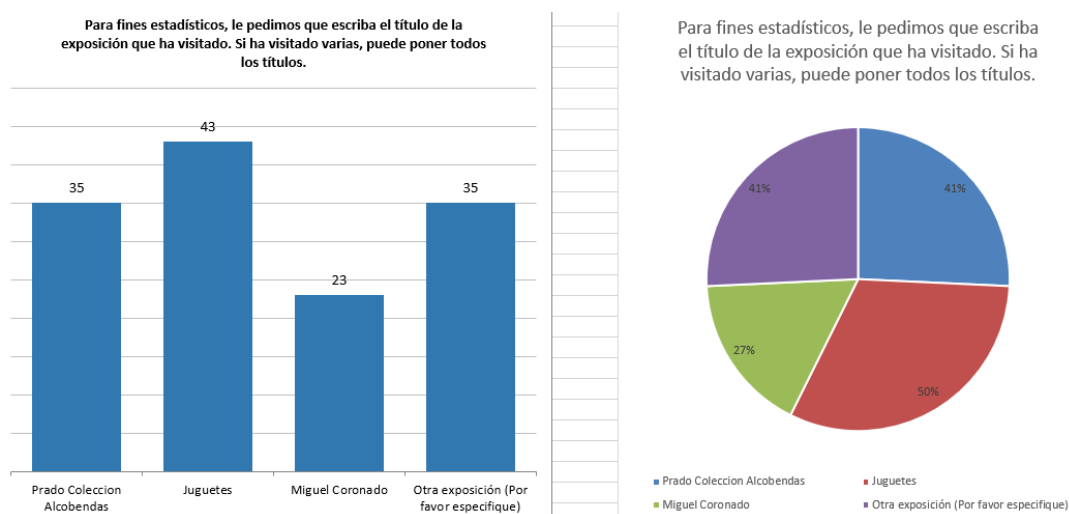


Por tramos de edad, cabe destacar que la mayoría de las personas que responden a la encuesta son mayores de 65 años (un 65 % del total de), y el segundo grupo en cuanto a número son los comprendidos entre los 45 y a 64 años (un 18 %). Solo un 17 % de las personas que responden son menores de 45, y tan solo el 4% son menores de 25 años.



Las exposiciones vistas por las personas que han respondido a la encuesta son La de juguetes (43 personas que suponen un 50% de las respuestas), la colección Prado-Alcobendas (35 personas y un 41% de las respuestas), la de Miguel Coronado (23 personas y un 27% de las

repuestas). 35 personas marcaron la opción de “otra exposición”³. La suma de todas las exposiciones visitadas es de 136, de lo que se deduce que hay un número significativo de personas que ha visitado más de una exposición.



7.2. FICHA TÉCNICA

Estudio realizado del 22 de noviembre de 2022 al 26 de febrero de 2023

2.025 envíos de la encuesta a través de email (enlace al cuestionario)

374 accesos al cuestionario

89 respuestas válidas

54% mujeres y 46% hombres

7.2 CORRESPONDENCIA ENTRE PERIODOS Y EXPOSICIONES

El periodo de las exposiciones que se citan en la encuesta es el siguiente:

Prado Colección Alcobendas: Del 13 de octubre 2022 al 30 enero 2023

Dando Juego: Historia del Juguete Español. Del 28 septiembre 2022 al 22 enero 2023

Miguel Coronado, escrito sobre el agua: Del 9 noviembre 2022 al 15 enero 2023

El inicio de los cómic: Del 1 febrero 2023 al 28 mayo 2023

Diseñadores de maestros de la costura: Del 8 febrero 2023 al 23 abril 2023

³ En el anexo se incluye el detalle de las respuestas incluidas en “otra exposición”.

ANEXOS

Anexo 1. Respuestas detalladas a la pregunta 11 (¿Por qué NO recomendaría la exposición?)

Pregunta: En caso de haber contestado NO, ¿por qué no la recomendaría?

Detalle de respuestas

Las preguntas que admiten un texto libre, fechas u horas, como respuesta, permiten ver cada una de las respuestas dadas por los encuestados. En el caso de que la pregunta tenga varias opciones de respuesta se presentan por separado

1. Muchas de las obras expuestas son antiguas; algunos dirán que es la historia, pero en mi opinión, como fotógrafo y diseñador gráfico, y ya que se habla tanto en Alcobendas del arte, podrían mover artistas jóvenes o no, pero vivos, que sean residentes en la localidad, y así dar oportunidad a las nuevas corrientes y, no tanto a lo obsoleto.
2. Porque no aporta nada
3. No suelo recomendar exposiciones a menos que me impresionen mucho
4. Muy baja calidad
5. Básica
6. Poco interesante
7. Me gustaría ver mas talento local, creo que se destinan muchos recursos a artistas y exposiciones que repiten el patrón expositivo. 2 exposiciones seguidas de pintura y fotografía comparándolas? De verdad no hay otra forma de mostrar el patrimonio de la ciudad?

Anexo 2. Detalle de las respuestas a la pregunta 15 (exposición visitada)

Exposición visitada	Nº personas
PRADO ALCOBENDAS	35
JUGUETES	43
MIGUEL CORONADO	23
MAESTROS DE LA COSTURA	9
COMIC	5
TINTÍN	3
OTRA (SIN ESPECIFICAR)	20

Anexo 3. Detalle de las sugerencias realizadas:

Pregunta: Si lo desea, puede utilizar este espacio para hacernos llegar sus SUGERENCIAS para

Respuesta:

1. Mover a artistas de Alcobendas, que puedan tener un futuro, no mover tanto lo pasado.
2. Gracias, me gusta mucho cada visita que realizo
3. Aunque me inscrito varias veces en el formulario de la web del CAA para recibir la información sobre exposiciones, nunca he recibidos los correos con la información.

4. Que abrieran los Domingos
5. Ojalá hubiera podido descansar un momento durante mi visualización. Un banco y/o algunas sillas serían bienvenidos en las salas de exhibición.
6. Deberían centrarse más la originalidad de cada exposición, en que llama más, atraiga más al público. Y así para que no lo conozcan quieran conocer y para los que conocen se enamoren mas
7. Desde que dejó la dirección Belén Poole ha bajado drásticamente la calidad del programa expositivo que es un auténtico desastre
8. Seguir con estos temas tan variados
9. No tengo sugerencias, tal vez más fotografías
10. Visite las exposiciones de agosto
11. Se agradecería más personal en la zona de acceso al Centro así como de consulta en las salas de exposición.
12. Pueden otorgar, un taller social para enseñar a tejer gratuitamente (se tejer a crochet y me gustaría enseñar a la gente a hacerlo) a mí también em gustaría aprender a tejer pero a palillo:). Gracias
13. LA ILUMINACION EN CIERTAS UBICACIONES DE FOTOS/ CUADROS ES INAPROPIADA, DA REFLEJOS, Y EMPEORA SU VISION, SU ADMIRACION.
14. Seguir en esta muy buena línea
15. Algunos expositores estaban demasiado altos para que los vieran los niños
16. Me gusta estar informado de todas las actividades que se realicen
17. Mayor aprovechamiento de los diferentes espacios y aulas que contiene
18. Aunque la exposición era sobre cómic americano, alguna mención al cómic español, se ha echado en falta. históricos como El Guerrero del Antifaz, o contemporáneos como Zipi y Zape, o Mortadelo y Filemón y al creador de estos últimos F. Ibañez.
19. Estaría genial que el centro contará con algunas plazas de aparcamiento para los visitantes. Lo único negativo que veo, es la dificultad de aparcar por la zona
20. Organizar visitas guiadas para ver los fondos de fotografía del centro de arte
21. Continúen realizando exposiciones y visitas guiadas. Gracias
22. En la visita a los peines d la colección foto Alcobendas, sería conveniente mostrar más cantidad de obras que información verbal. La visité el pasado 28feb a 12h t todos a la salida comentamos lo mismo. Espero que en las siguientes, esto pudiera ser mejorado. Gracias
23. Creo que se deberían emplear mas recursos en la difusión y talento local dentro del Centro de Arte, por lo visto en Revistas Municipales la gran mayoría de los autores importantes de la ciudad exponen en las mejores Galerías, Museos y centros que hay fuera de Alcobendas. Algo que no entiendo. Exactamente que proyección da Cultura a los Artistas Locales? Apoyo Economico? Difusión? Formación si acaso la dará Educación y en algunos casos ofrecida por empresas externas. Que planes hay para potenciar por ejemplo a Fotografxs internacionales que viven en la ciudad de cara a que pudiesen optar por ejemplo a premios nacionales como escuché hace 2 años a la concejal de Cultura porque con ayuda de lo Municipal desde luego que no. ¿Hace cuantos años no se compra obra fotografica para la colección de Autores de la Ciudad que ganan premios y Becas internacionales y cuyo nombre están presentes en los grandes circuitos menos en nuestra Ciudad? Cuando Cultura va a hacer las mismas apuestas que hacen en Deportes para poder activar el talento artístico de los vecinos. Por favor no nos recomienden las paredes del Polideportivo Valdelasfuentes donde las humedades de la piscina pueden degradar por ejemplo la inversión de un autor. (pueden exponer un mes las obras de la colección de fotografía allí, seguro que se dan cuenta de su degradación). ¿Cuánto se

paga por cada exposición en el Centro de Arte a los artistas? No estaría bien destinar al menos un 33% de ese presupuesto a poder desarrollar exposiciones, talleres, instalaciones de Artistas Locales porque no he visto ningún catálogo municipal con el nombre de artistas o colectivos de Alcobendas. ¿¿¿Necesitan Nombres de Pintores, Artistas Multimedia, Fotógrafos o Escultores de la Ciudad??? Nacidos y criados aquí. Solo han de llamarles, a bote pronto pintores con renombre hay casi 5, Fotógrafos mas de 10 y alguno por lo leído en Sietedías muy internacional, Escultores hay 3 que yo conozca, de video casi 6 y hasta un Director de cine que al menos ese si presentó película en el Paco de Lucia, pero de ayuda nada recibió. A lo mejor necesitan un poco de asesoramiento técnico. Desconozco las últimas obras que se puedan estar comprando para la Colección de fotografía, pero algo me dice que el conservador o gestores de ello ni están ni se les espera para poder hacer negocio en la Ciudad. Y es que no hay nada peor que tener al enemigo en casa, que es la propia institución que en lugar de fortalecer la inversión hacia lo local prefiere comprar el género fuera.

24. APERTURA BIBLIOTECA INFANTIL EN HORARIOS MATINAL DURANTE VACACIONES ESCOLARES Y ADULTOS DOMINGOS MAÑANAS.