

---

# Estudio de calidad de los centros de la red Patrim+



---

# Estructura

---

¿Por qué un estudio de calidad de los centros vinculados a la red Patrim+?

---

Objetivos

---

¿Cómo se ha llevado a cabo el estudio? Metodología

---

Análisis de los resultados

Análisis interno de la gestión y públicos

Análisis interno del personal de los centros

Análisis externo de la comunidad local

Análisis externo de los visitantes

---

# ¿Por qué un estudio de calidad de los centros vinculados a la red Patrim+?

Los museos y centros de interpretación que han participado en este estudio son, organizados por regiones:

Château de Seix, Musée Larrey y Musée Forum de l'Aurignacien ubicados en el **estado francés** en la región del Ariège.

En el **estado español**, encontramos al Ecomuseu de les Valls d'Àneu (Esterrí) i l'Espai Orígens (Sant Llorenç de Montgai), situados en Cataluña; el Caserío Museo Igartubeiti situado en Gipuzkoa y el Centro espacio Salto del Roldán (Sabayés), el Centro de Interpretación Ramón y Cajal (Ayerbe) y el Parque Cultural del Río Vero (Somontano) en Aragón.



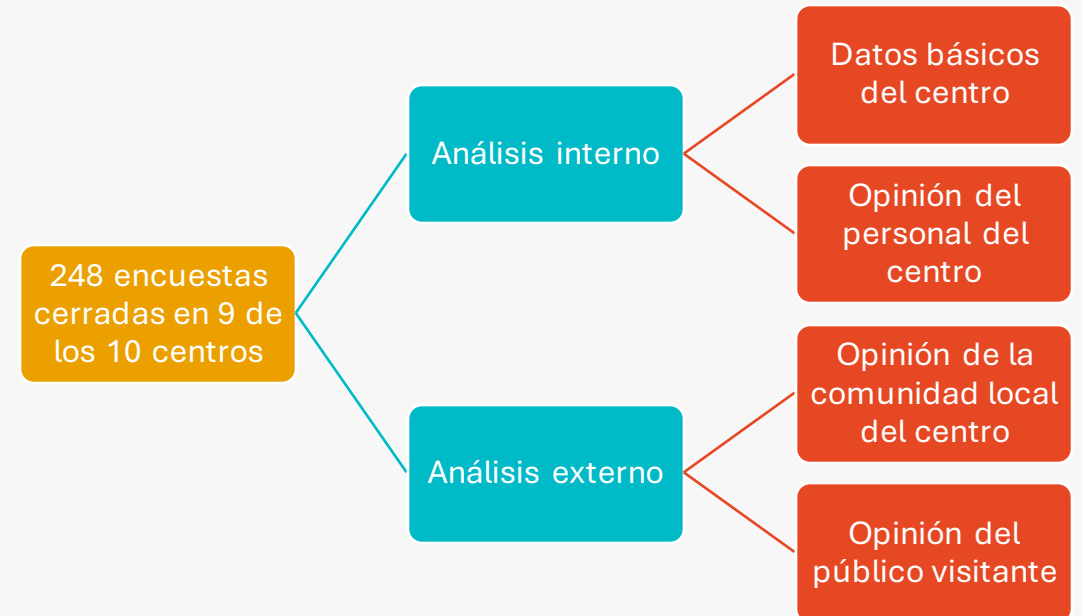
---

# Objetivos

- 01) Aproximarnos, desde diferentes miradas, a los centros con la finalidad de analizarlos y poder mejorar su estrategia y calidad
- 02) Conocer la tipología de público de una muestra de los espacios de interpretación de los Pirineos
- 03) Conocer la opinión, el valor y la relación que establece la comunidad próxima al centro con el mismo
- 04) Conocer el punto de vista de las personas que trabajan en el centro sobre el mismo

---

# ¿Cómo se ha llevado a cabo el estudio? Metodología



---

# **Análisis de los resultados**

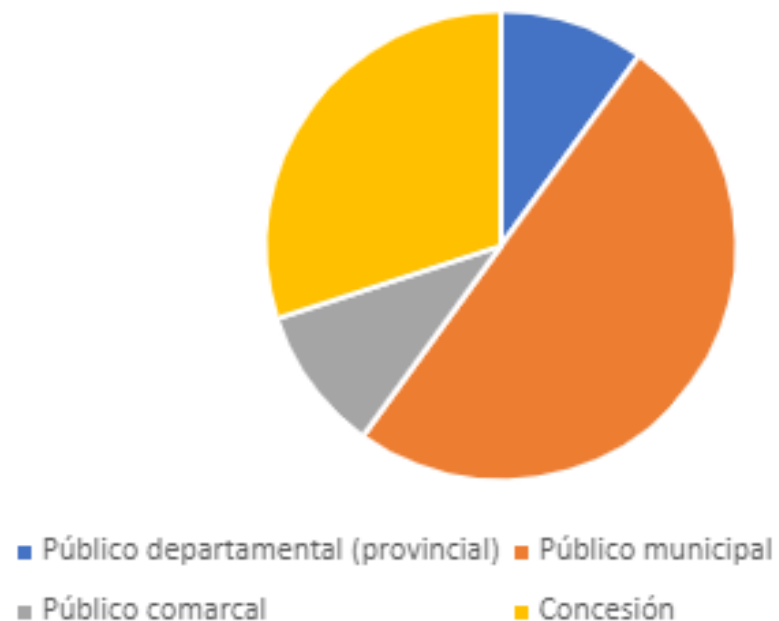
# Análisis interno ¿Cómo son los centros Patrim?



## Apertura de los centros desde el 1994 al 2015

Los nueve centros se inauguraron entre los años 1994 y 2015, por lo tanto, durante veinte años ha habido actividad de apertura de nuevos centros. Podríamos agrupar los centros entre los que iniciaron su actividad a finales del siglo XX y principios del siglo XXI, que serían cinco: El Ecomuseu de les Valls d'Àneu que fue el primero en inaugurarse del grupo, en el 1994, seguido por dos de los tres centros de la comunidad autónoma de Aragón, el Centro de Interpretación Ramón y Cajal (Ayerbe) i el Centro de Interpretación del Arte Rupestre (Colungo) ambos inaugurados el 1999; seguido por la apertura del Musée Larrey (Beaudean) y el Caserío Museo Igartubeiti en la provincia de Gipuzkoa en el País Vasco inaugurado en 2001. Un segundo grupo de centros de interpretación estaría formado por el Centro Espacio Salto Roldán (Sabayés) abierto el 2013, l'Espai Orígens inaugurado en 2014 y el Musée Forum de l'Aurignacien que abrió en 2015.

## Tipología de gestión

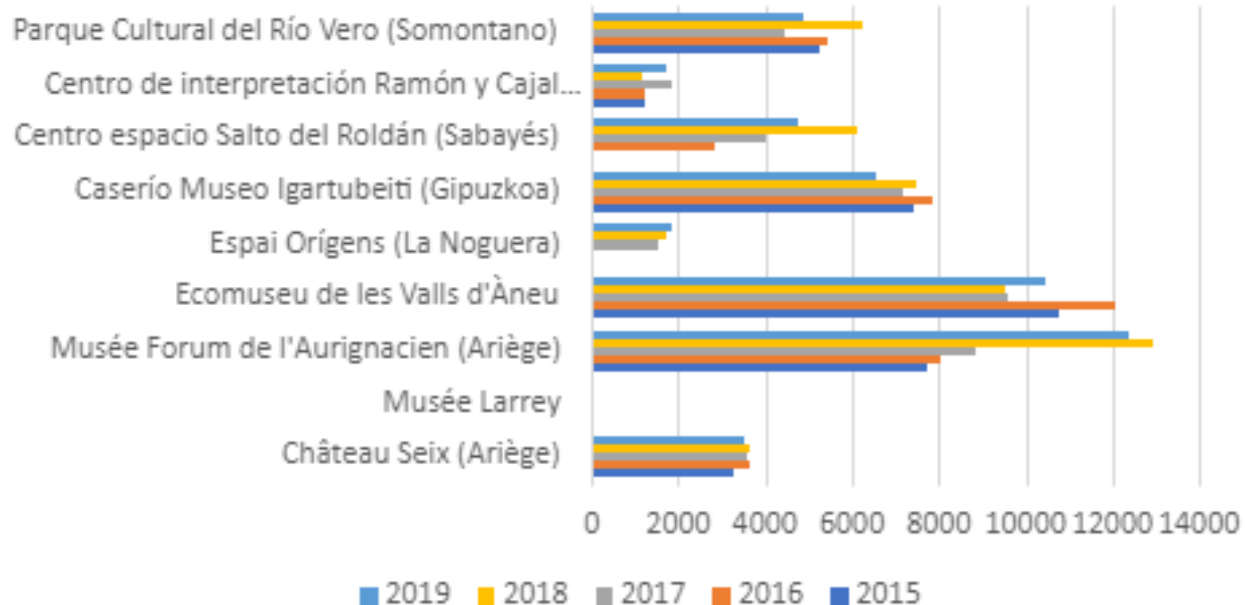


Todos los centros Patrim son de gestión pública, difieren en el grado de gestión de más local a provincial o departamental, pasando por comarcal.

En relación a la tipología de gestión de los centros de la red Patrim, la mayoría se gestionan mediante el presupuesto municipal, cinco de los nueve centros, y dos centros se gestionan mediante concesiones. Un centro situado en el Pirineo Aragonés se gestiona desde la comarca, ya que forma parte de un grupo de centros de interpretación que se ubican a lo largo y ancho del parque cultural alrededor del Río Vero, y el museo de l'Aurignacien, presenta una gestión pública peculiar a nivel departamental y estatal, al estar gestionado por una unión mixta (equivalente a un consorcio) formada por la Comunidad de Comunes Coeurs et Côteaux du Comminges y por el Consejo Departamental de Haute-Garonne (que aporta la mayor parte de la financiación del museo). El museo está etiquetado como "Musée de France" por el Ministerio de Cultura, que reconoce el valor de sus colecciones a escala nacional, y también le permite beneficiarse de una subvención estatal.



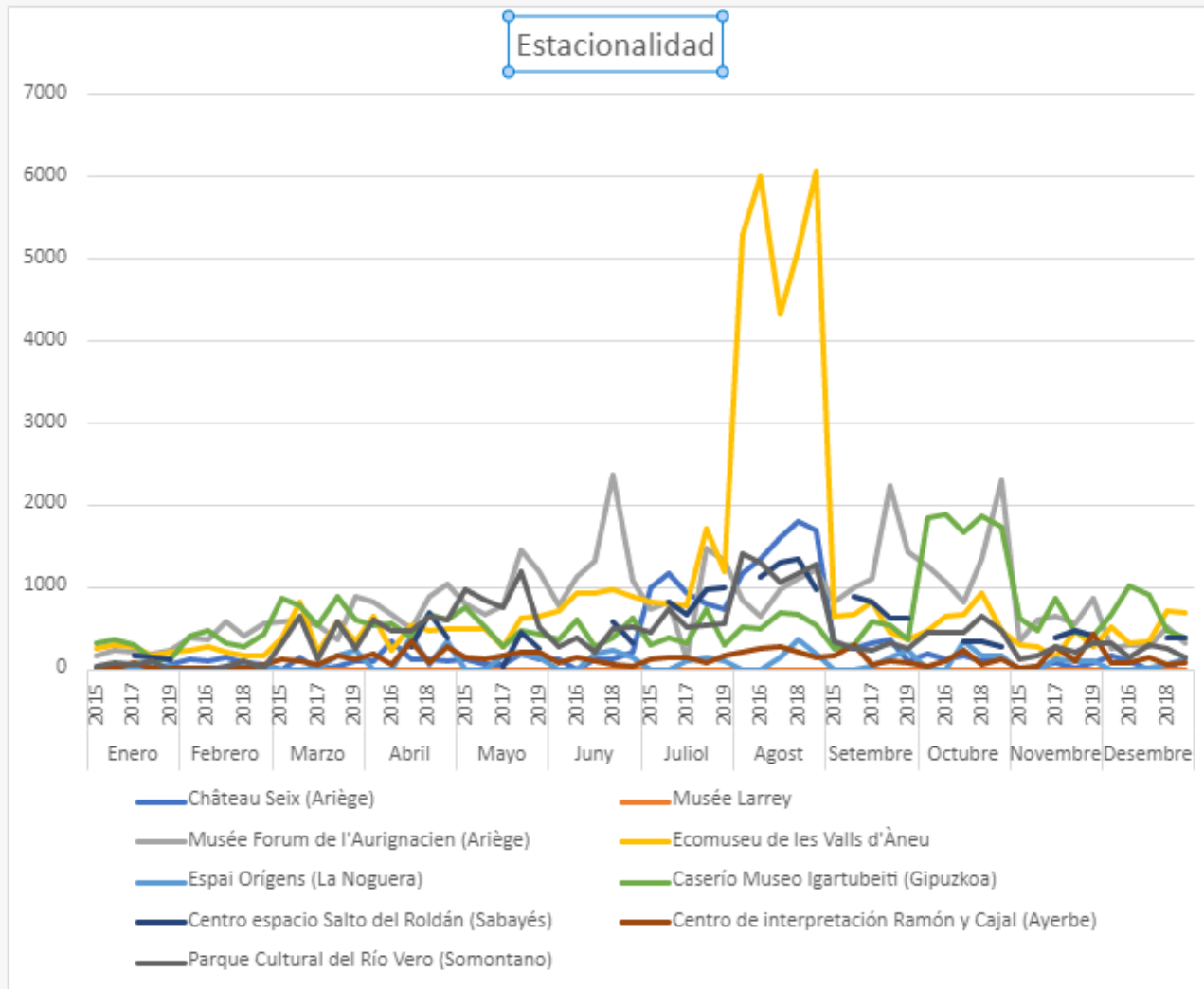
## Número de visitantes



El volumen de visitantes de los centros Patrim oscila alrededor de los 1100 anuales del Centro de Interpretación Ramón y Cajal (Ayerbe) en 2018 hasta los casi 13000 anuales del Musée Forum de l'Aurignacien también en 2018. Estas cifras nos dan un abanico de la capacidad de atracción de visitantes de estos centros particularmente situados en el territorio pirenaico, altamente turistado, pero singularmente formado por una orografía irregular, montañosa y de pueblos pequeños y medianos.

Los dos centros que reciben más visitantes de los nueve son el Musée Forum de l'Aurignacien, situado en el estado francés en el departamento del Haute-Garonne e inaugurado el 2015, y el Ecomuseu de les Valls d'Àneu situado en el estado español en el pirineo catalán, e inaugurado el 1994.

A grandes rasgos, el 2018 fue uno de los mejores años para el conjunto de los centros, que sumaron 48.841 visitantes en total, y el 2017 el más flojo, sumando 40.966. A partir del 2020 y 2021 han sido años muy anormales con el cierre y apertura de los diferentes centros dependiendo de la evolución de la pandemia del coronavirus, y el estudio refleja la evolución y tendencia del público en tiempos pre-pandemia, sería interesante en unos años, valorar y comparar las cifras pre y post pandemia para estudiar el impacto de la situación en el sector y el territorio.



En relación con los meses en los cuales los centros de interpretación Patrim reciben más visitantes, en términos generales, coincide con los meses más cálidos y calurosos, empezando en marzo y abril (dependiendo cuando caiga la semana santa) y siendo verano y otoño las estaciones con más personas usuarias. Durante los fríos meses de enero y febrero, es poco el público que reciben los centros, incluso algunos de ellos aprovechan para realizar las vacaciones. En la gráfica sobresale el Ecomuseu de les Valls d'Àneu (Pallars) durante el mes de agosto que quintuplica las visitas que tiene durante el resto del año. También destaca el Musée Forum de l'Aurignacien (Ariège) que presenta unos picos de visitantes los meses de junio, septiembre y octubre de diferentes años. El pico del mes de octubre en el Caserío Museo Igartubeiti (Gipuzkoa) coincide con la semana de la Sidra, cuando se pone en marcha el lagar y se puede ver como se elaboraba la sidra.

---

**¿Cómo ve el  
personal la  
calidad de los  
centros?**

## Datos agregados de los centros, la opinión del personal que trabaja en ellos

01 Comunicación con el entorno, señalización, vías de acceso y accesibilidad

Centros con buenas vías de acceso, bien señalizado y aparcamiento suficiente. El transporte público no existe o es insuficiente.

Algunos recursos culturales próximos tienen vinculación con el centro y otros no.

La mayoría de centros tienen alojamiento, restauración y otros recursos culturales

El personal que ha respondido la encuesta, un total de 18, son personas educadoras, técnicos, directores y atención al visitante, por orden de más a menos

02 El centro y sus instalaciones

La gran mayoría de los centros son visibles. Los ámbitos en los que se valora que se podría mejorar sería en la misma rehabilitación de los centros, las dimensiones, la accesibilidad y los servicios. Se definen como multifuncionales y se valora como adecuada la limpieza y el mantenimiento. A nivel de sostenibilidad ambiental, la mayoría aplica un sistema de ahorro de energía pero se podría mejorar.

03 Relación con los visitantes y la comunidad local

Los elementos de **participación** con la **comunidad local** podrían mejorarse. También en la difusión de otros centros del territorio y centros Patrim+ En relación a los **visitantes**, se opina que la web, blog o red social de los centros es suficiente, adecuada y actualizada, así como la información y los horarios de los que se informa correctamente. La atención al público es excelente y se podría mejorar en el control de satisfacción del visitante.

## Datos agregados de los centros, la opinión del personal que trabaja en ellos

04 Economía, comunidad local y personal

En relación a los **ingresos** de los centros se percibe que la venta de entradas y productos, en algunos es suficiente y en otros insuficiente. La misma percepción en relación con las subvenciones, patrocinios, mecenazgos que se difiere entre inexistentes, insuficientes y suficientes.

La **comunidad local**, como mínimo, conoce el centro y lo han visitado. En algunos centros la comunidad se siente identificada y en otros no. Se tiene la percepción que, desde los centros, se impulsan los negocios existentes. La participación de la comunidad local en el centro podría mejorar.

El **personal**, en la mayoría de los casos, es suficiente y bien calificado.

05 Valoración de las actividades

La actividad más bien valorada, entre un 7 y un 9, es la clásica visita guiada. Le siguen las otras actividades que no se desarrollan en todos los centros, algunas veces debido a las dimensiones del mismo.

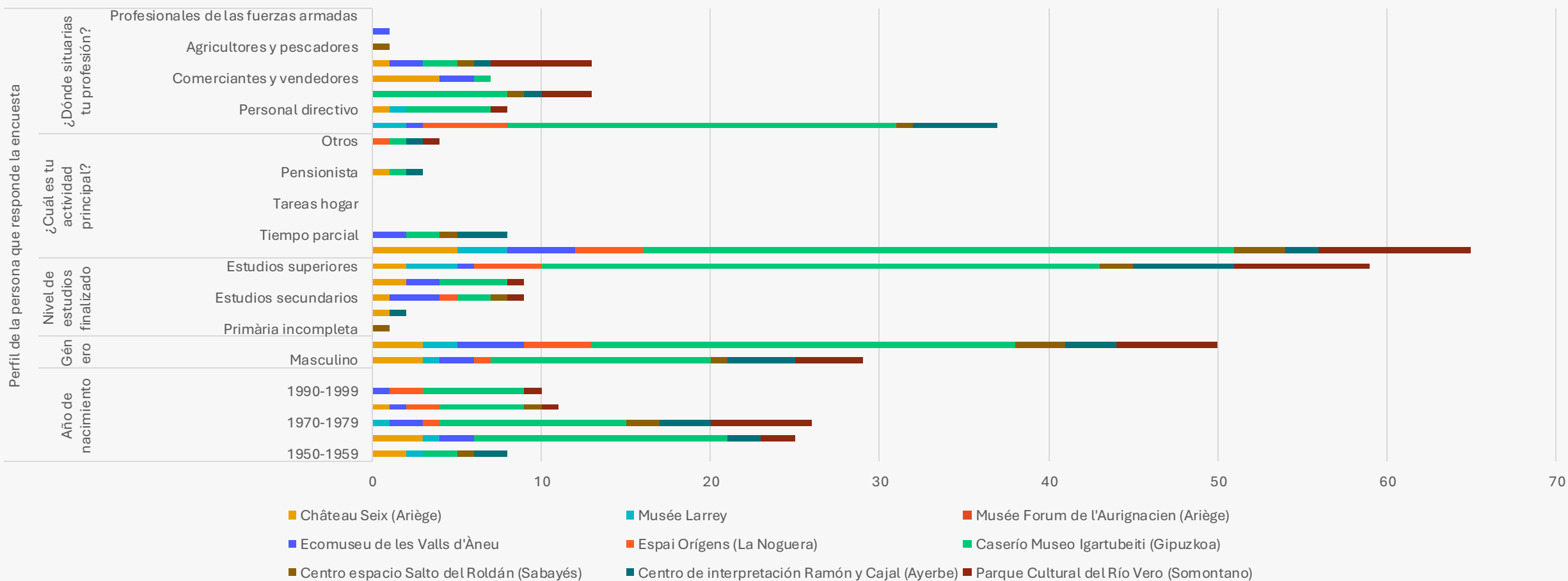
06 Valoración de los elementos museográficos

Los elementos museográficos que se han valorado son un total de ocho que no están en todos los centros, pero que se han valorado en global. En relación a los paneles y gráficos, lo que más se valora es su claridad y sencillez, pasando por el mensaje adaptado y la rigurosidad. De los objetos, maqueta y reproducciones, el mensaje adaptado y el fácil mantenimiento y manipulación. De las vitrinas, el mensaje adaptado y el fácil mantenimiento y manipulación. De las escenas reconstruidas, el mensaje adaptado, la sencillez y claridad. De los interactivos multimedia, se percibe mayoritariamente que son obsoletos y se valora el mensaje adaptado. De la luz y el sonido el fácil mantenimiento y manipulación. De los audiovisuales, el mensaje adaptado y la rigurosidad. De las audioguías se valora el mensaje adaptado y los otros idiomas.

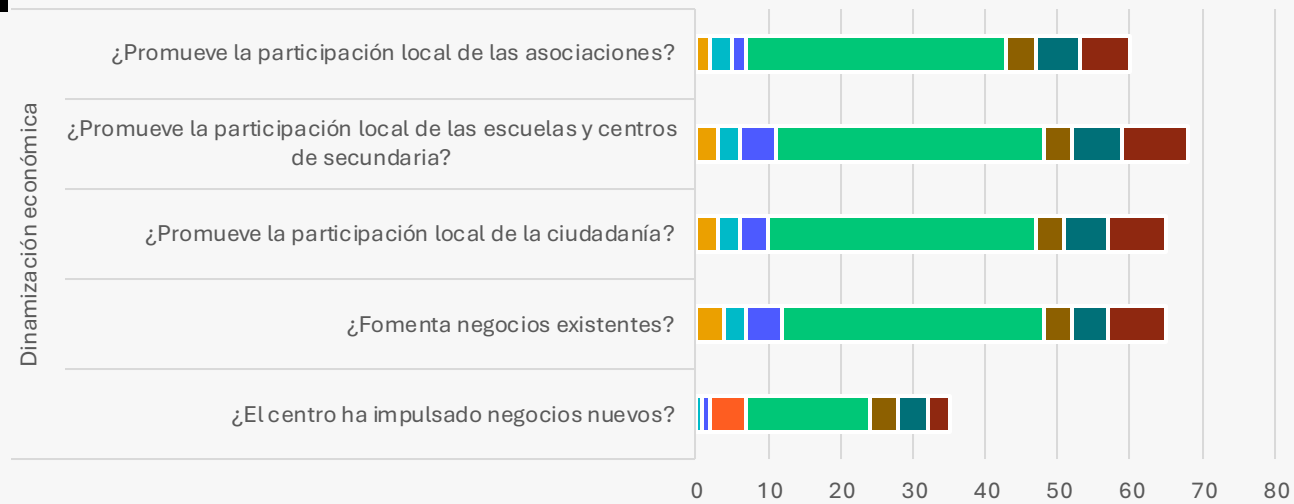
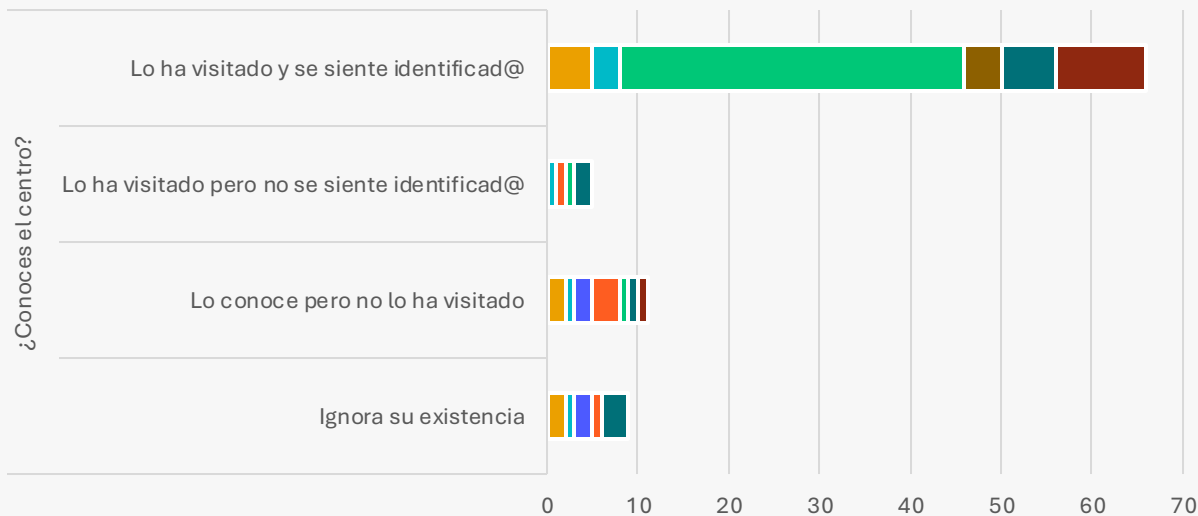
---

**¿Cómo ve la  
comunidad  
local los  
centros?**

# El perfil de las personas que forman la comunidad local



# La opinión de la comunidad local



- Château Seix (Ariège)
- Musée Larrey
- Musée Forum de l'Aurignacien (Ariège)
- Ecomuseu de les Valls d'Àneu
- Espai Orígens (La Noguera)
- Caserío Museo Igartubeiti (Gipuzkoa)
- Centro espacio Salto del Roldán (Sabayés)
- Centro de interpretación Ramón y Cajal (Ayerbe)
- Parque Cultural del Río Vero (Somontano)



---

# **La opinión de las personas que visitan el centro**

## Datos agregados de los centros, la opinión de las personas que visitan los centros Patrim+

### 01 Perfil de las personas que visitan los centros Patrim +

La mediana agregada de visitas anuales en todos los centros Patrim es alrededor de unas 30.000 personas y se han realizado un total de 140 encuestas cerradas, lo que significa un margen de error en las respuestas del 9% y un nivel de confianza del 95%.

Las personas que han respondido son mayoritariamente mujeres nacidas en los años 50, 80, 60 y 70, por orden de más a menos, con estudios superiores y trabajo a jornada completa seguido por las personas jubiladas. Las dos profesiones mayoritarias son profesionales y técnicos así como servicios administrativos.

### 02 Ubicación, entorno, accesibilidad y localización

La percepción de las personas que han visitado los centros Patrim+ es que son centros que son visibles, no están escondidos, y el acceso se hace por vías adaptadas con aparcamiento suficiente y para personas con movilidad reducida. La señalización hasta los centros es excelente y tienen servicios como recursos culturales, restauración, alojamiento y comercio, por orden de más a menos.

### 03 Satisfacción con las instalaciones

De los cuatro aspectos valorados de las instalaciones, el que mejor valorado está es la iluminación, seguido de los baños, la climatización y las áreas de descanso, que en algunos centros no hay.

## Datos agregados de los centros, la opinión las personas que los han visitado

### 04 Comunicación

La mayoría de las personas que han visitado los centros, ya lo conocían, y las que no, mayoritariamente los han conocido mediante las redes sociales e internet, seguido por el boca/oreja de familiares y amistades, así como la oficina de turismo, por orden de más a menos.

Las páginas web de los centros es lo que la gente conoce más y las redes sociales menos. Los productos que se venden en los centros que tienen tienda, mayoritariamente se perciben como adecuados.

### 05 Acogida e información al visitante

En relación a la adecuación de los horarios de apertura, la percepción es que se informa correctamente y son adecuados, aunque en algún centro se comenta que podría ser más temprano.

El trato al público ha sido excelente en todos los centros y en algunos se opina que el personal es insuficiente.

Por lo que respecta a los sistemas de control de la satisfacción de los visitantes, en la mayoría existen libros de sugerencias o encuestas de satisfacción, aunque en muchos centros no hay ningún espacio para recoger la opinión y percepción de las personas que visitan los centros.

## Datos agregados de los centros, la opinión de las personas que los han visitado

### 05 Valoración de las actividades

Las visitas guiadas obtienen el mayor grado de satisfacción, seguido de las demostraciones y/o animaciones, las conferencias, las visitas teatralizadas y los talleres. Cabe resaltar que no todos los centros ofrecen toda la tipología de actividades que recoge la encuesta y que algunas actividades no se han podido llevar a cabo debido a las circunstancias relacionadas con el coronavirus.

### 06 Valoración de los elementos museográficos

Los elementos museográficos más bien valorados son los audiovisuales e interactivos, aunque si recordamos la opinión del personal del centro es que se quedaban obsoletos.

El segundo elemento museográficos más bien valorado son los paneles e imágenes, seguido por las escenas reconstruidas, los objetos, maquetas y reproducciones, la luz y sonido, y terminando por las audioguías, que no todos los centros poseen.

---

# A modo de conclusiones

Este estudio permite tener una primera aproximación, una pintura de paisaje, de las grandes características, de forma agregada de los centros que forman parte de la red Patrim+

El mismo podría ampliarse y mejorarse llevándose a cabo durante un período de no pandemia y cierre y apertura de los centros, y pudiendo realizar una visita observatoria, así como "focus group" de diferentes colectivos para comparar los resultados de las encuestas cerradas.

En general, los centros están muy bien valorados, sobretodo el trato cercano y personal que dan los centros de interpretación locales y rurales, en comparación con los grandes museos urbanos. También se valora de forma excelente la limpieza y mantenimiento de los espacios y la relación que establecen como referente de la comunidad local, aunque este aspecto se podría mejorar.