



**m** LABORATORIO  
PERMANENTE DE  
PÚBLICO  
DE MUSEOS

# ESTUDIO DE OPINIÓN DE LOS VISITANTES A MUSEOS ESTATALES

Análisis de reseñas en Google y Tripadvisor



# Presentación

El Laboratorio Permanente de Público de Museos (LPPM) es un proyecto de investigación permanente coordinado desde la Subdirección General de Museos Estatales del Ministerio de Cultura.

Nacido en el año 2008, promueve la investigación sobre los públicos de los museos con el objetivo de estrechar el vínculo de éstos con la sociedad y mejorar el servicio prestado a la ciudadanía.

Desde su origen, el LPPM cuenta con una amplia trayectoria en la evaluación de la experiencia de los visitantes, que tiene su reflejo en más de una veintena de publicaciones.

Los avances socioculturales directamente vinculados al uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como las nuevas relaciones usuario-producto cultural, suponen un cambio de paradigma en la labor investigadora que el LPPM no podía ignorar, pues el desarrollo de nuevos canales de comunicación permite a los públicos del museo expresar su opinión de una manera diferente y requiere, también, nuevas herramientas de análisis.

Con este estudio, el LPPM pretende realizar un análisis pormenorizado de la opinión de los visitantes de los 16 museos estatales gestionados por el Ministerio de Cultura en el período de 2008 a 2022. El objetivo no es solo obtener una foto fija que nos dé a conocer de primera mano qué piensan y sienten nuestros públicos durante ese período, sino también construir una herramienta de trabajo que permita identificar los puntos fuertes y débiles de la actividad museal, desde la perspectiva del público visitante, en tiempo casi real.

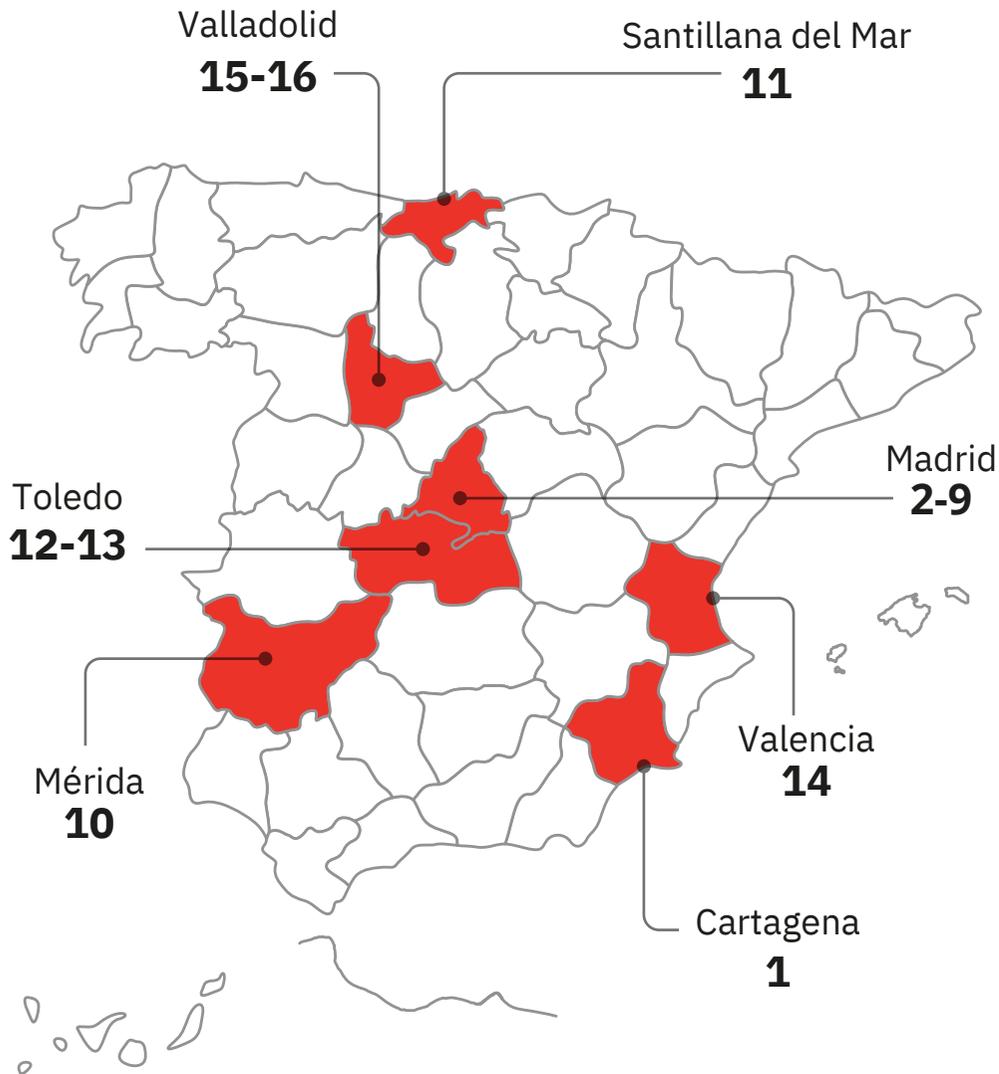
# ● ● ● Índice de contenidos

|   |    |
|---|----|
| <b>1.</b> Planteamiento y diseño del estudio .....                              | 4  |
| <b>2.</b> Datos de participación .....  | 12 |
| <b>3.</b> Puntuación y valoración global de los museos estatales .....          | 20 |
| <b>4.</b> Análisis de las reseñas: contenido y evolución de las opiniones ..... | 23 |
| <b>5.</b> Descubre los 16. Participación y valoraciones, museo a museo .....    | 36 |



# Planteamiento y diseño del estudio

# ● ● ● Los museos objeto de este estudio



## **CARTAGENA** (Murcia)

1. Museo Nacional de Arqueología Subacuática. ARQVA

## **MADRID**

2. Museo de América
3. Museo Nacional de Antropología
4. Museo Arqueológico Nacional
5. Museo Nacional de Artes Decorativas
6. Museo Cerralbo
7. Museo Nacional del Romanticismo
8. Museo Sorolla
9. Museo del Traje. Centro de Investigación del Patrimonio Etnológico

## **MÉRIDA** (Badajoz)

10. Museo Nacional de Arte Romano

## **SANTILLANA DEL MAR** (Cantabria)

11. Museo Nacional Centro de Investigación de Altamira

## **TOLEDO**

12. Museo del Greco
13. Museo Sefardí

## **VALENCIA**

14. Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias "González Martí"

## **VALLADOLID**

15. Museo Casa de Cervantes
16. Museo Nacional de Escultura

## ● ● ● ¿Por qué este estudio?



Para que los museos puedan cumplir con su función social y **el disfrute del patrimonio sea accesible a un público cada vez más amplio y diverso**, resulta imprescindible analizar la satisfacción de los visitantes y su interacción con los museos.



El LPPM busca **estudiar y comprender de forma masiva la valoración global que los visitantes** de los museos estatales dejan online.



**Las opiniones** directas de los visitantes conforman una **fuentes de información imprescindible para evaluar la experiencia del usuario**, antes, durante y después de la visita.



**Este estudio** de las reseñas web realizadas en Google y TripAdvisor permite **establecer una nueva perspectiva con respecto a los estudios de opinión tradicionales**, pues ambas plataformas proporcionan un **contexto abierto y de opinión subjetiva muy diferente del de la encuesta pautada**. Las valoraciones no mediadas, en las que es **el usuario quien toma la iniciativa de opinar y decide libremente sobre qué tema hablar**, y en qué términos hacerlo, abre nuevas posibilidades en los estudios de opinión que deben ser exploradas.



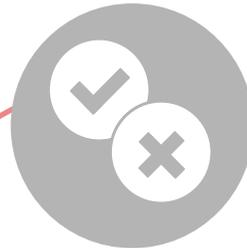
# ● ● ● ¿Cuáles son sus objetivos?



Disponer de una **herramienta de estudio de público** para el uso interno de la institución.



Conocer el **grado de satisfacción general** que la visita a cada uno de los museos estatales proporciona a los usuarios.



Analizar los **puntos fuertes y débiles de la actividad museal** desde la perspectiva del público visitante.



Descubrir qué aspectos de la actividad de los museos recibe **más atención por parte de los visitantes**: sobre qué nos hablan y sobre qué hablan con mayor intensidad y frecuencia.



Analizar la **tendencia en la evolución de la opinión del público**, adquiriendo el compromiso de mostrar los resultados del análisis del año 2023.

# ● ● ● Metodología

Partiendo de la información extraída, pudo realizarse un **modelado de las temáticas y subtemáticas** de las que hablan los visitantes en las reseñas, utilizando para ello técnicas de Procesado de Lenguaje Natural.

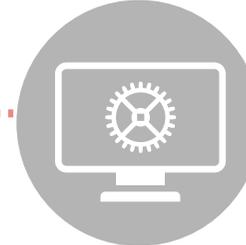
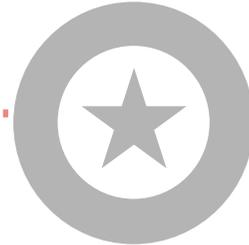
Los resultados pueden visualizarse en una **herramienta interna interactiva** puesta a disposición de los museos adscritos al proyecto. Es decir: se ha generado una herramienta de análisis.



A lo largo de 2022 y 2023 el Laboratorio Permanente de Público de Museos ha estructurado un **mecanismo de descarga automatizada de las reseñas** realizadas en Google y TripAdvisor por los usuarios de los museos estatales. Los datos van desde agosto de 2008 a diciembre de 2022.



Posteriormente se extrajo la **puntuación otorgada** por los usuarios y, vinculado a esta, el **sentimiento o valoración** de cada una de las temáticas de las que habla cada reseña.



**El resultado final es una aplicación web** desde la que los profesionales pueden acceder a datos globales, específicos, análisis detallados, puntuaciones, valoraciones, filtros por temáticas... entre otras funcionalidades.

# ● ● ● Muestra y período de recogida de datos

Para la elaboración de esta infografía se han recogido la totalidad de reseñas y votos disponibles en:

**Google**

**50.512** reseñas y votos



**Tripadvisor**

**20.463** reseñas y votos

Periodo que abarca de agosto de 2008 a diciembre de 2022

**70.975**  
reseñas

**177.159**  
subreseñas<sup>(1)</sup>



La obtención de estos datos se ha realizado de forma automática utilizando técnicas de **Web Scraping**<sup>(2)</sup> para el caso de TripAdvisor y mediante **integración por API**<sup>(3)</sup> para el caso de Google Business Reviews.

Ambas fuentes de información pueden actualizarse de forma periódica para ver la evolución de los resultados.

<sup>(1)</sup>Entendemos por una subreseña un fragmento de una reseña que hace referencia a un ámbito de opinión distinto.

Por ejemplo, la siguiente reseña se refiere a tres temas, y por tanto se divide en tres subreseñas : “El Museo tiene una colección maravillosa. Nos encantaron sus jardines. El horario de apertura es muy amplio”.

<sup>(2)</sup>Web scraping o raspado web, es una técnica utilizada mediante programas de software para extraer información de sitios web.

<sup>(3)</sup>La integración basada en API es el proceso de conectar datos y aplicaciones a través de API (interfaz de programación de aplicaciones). Por ejemplo: Google Analytics

# ● ● ● Mecanismo de modelado: procesado de textos

Para el análisis de las reseñas extraídas se ha recurrido a un **sistema de "topic modeling"** híbrido basado en 4 fases:

1

Particionado de las reseñas utilizando el servicio de **Sentiment Analysis de Google** que fragmenta los textos teniendo en cuenta la puntuación (p.ej., con cortes en puntos y aparte). Aunque no es perfecto, da un resultado razonable.

2

Preprocesado del texto para la **obtención de una bolsa de palabras**. Ello implica traducir los textos a inglés utilizando la API de Google Translate y depurar palabras sin significado (artículos y preposiciones), así como **homogeneizar formas verbales**, plurales, géneros, etc. Se obtiene, así, una versión simplificada de los textos.

3

Heurística de identificación y **clasificación de keywords o palabras clave** en categorías museográficas, vinculando la aparición de determinadas palabras a conceptos de análisis concretos.

4

Uso de **algoritmo BERT<sup>(1)</sup>, PCA<sup>(2)</sup> y clustering<sup>(3)</sup>** para la gestión de polisemias y ambigüedades.

<sup>(1)</sup>BERT es la última actualización del algoritmo de Google. Procede de las siglas Bidirectional Encoder Representations from Transformers. Interpreta nuestro lenguaje de búsqueda de un modo más natural, mediante PNL (programación neuro lingüística).

<sup>(2)</sup>El PCA consiste en el análisis de componentes principales (PCA, por sus siglas en inglés). Es una técnica de análisis de datos que se utiliza para reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos y resaltar las características más importantes.

<sup>(3)</sup>El clustering consiste en agrupar ítems en grupos con características similares y se utiliza para determinar patrones.

# ● ● ● Mecanismo de modelado: interpretación del contenido

¿Cómo funciona el **análisis del sentimiento del usuario** respecto a las temáticas de las que nos habla en las reseñas?



“Había demasiada gente. Pero fue maravilloso”

- 1 El usuario realiza su reseña y proporciona una **puntuación global**.
- 2 Utilizando la API de Sentiment Analysis de Google **obtenemos el sentimiento general de la reseña** del usuario, pero también el particular para cada fragmento de la reseña.
- 3 El sentimiento se traduce de la escala de -1 a 1 que proporciona Google (-1 muy negativo / 0 neutral / 1 muy positivo) a la **escala natural de 0 a 10**.
- 4 Este sentimiento asociado al contenido del comentario resulta muy interesante como **complemento a la puntuación numérica inicialmente otorgada por el usuario**. No solo se interpretan sus palabras extrayendo más significado, sino que es posible obtenerlo a nivel de subreseña: en ocasiones, una misma reseña puede contener dos sentimientos distintos.



## Datos de participación

# ● ● ● ¿Cuántos visitantes nos han dado su opinión?

Es decir, de cada 1.000 visitantes, 5 dejaron un comentario

## PARTICIPACIÓN

La red de museos estatales suma, entre agosto de 2008 y diciembre de 2022

**70.975**  
reseñas

De los 16 museos que conforman la red, aglutinan más reseñas en el período de 2008 a 2022 el **Museo Sorolla, con 13.255 reseñas totales**, seguido del **Museo Arqueológico Nacional** con 12.300 y del **Museo Nacional y CI de Altamira** con 11.280.

## Motivación

La motivación se refiere al **porcentaje de reseñas que recibe cada museo**, en relación a su número total de visitantes, y expresa la mayor o menor tendencia a opinar que tienen estos últimos.

Los museos con un mayor índice de motivación son el **Museo Sorolla, con un 0,49%**, el **Museo Cerralbo, con un 0,39%**, y el **Museo Nacional del Romanticismo con un 0,33%**.

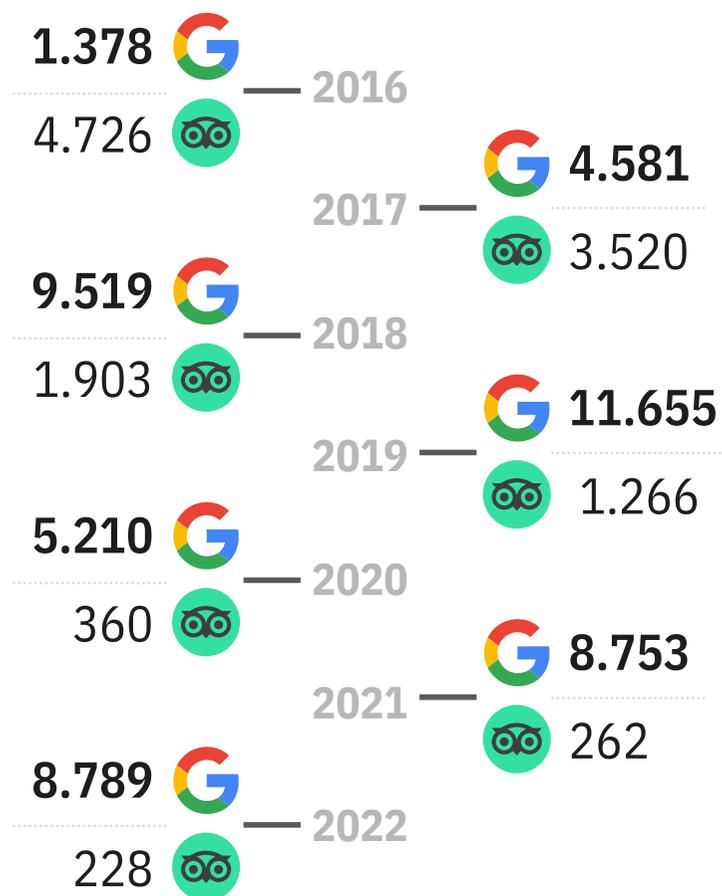
| MUSEO  | RESEÑAS TOTALES | VISITANTES | MOTIVACIÓN (%) |
|--|-----------------|------------|----------------|
| Museo Sorolla  | 13.255          | 2.678.285  | <b>0,49</b>    |
| Museo Arqueológico Nacional                                    | 12.300          | 4.894.545  | <b>0,25</b>    |
| Museo Nacional y CI de Altamira                                | 11.280          | 3.636.211  | <b>0,31</b>    |
| Museo Cerralbo   | 4.702           | 1.193.745  | <b>0,39</b>    |
| Museo Nacional del Romanticismo                                | 3.930           | 1.194.609  | <b>0,33</b>    |
| Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias 'González Martí' | 3.799           | 2.047.945  | <b>0,19</b>    |
| Museo Nacional de Arte Romano                                  | 3.801           | 3.014.397  | <b>0,13</b>    |
| Museo Greco  | 3.354           | 2.371.315  | <b>0,14</b>    |
| Museo Nacional de Escultura                                    | 3.236           | 1.963.326  | <b>0,16</b>    |
| Museo Sefardí  | 2.724           | 4.056.136  | <b>0,07</b>    |
| ARQVA  | 2.278           | 1.166.868  | <b>0,19</b>    |
| Museo de América   | 1.816           | 982.480    | <b>0,18</b>    |
| Museo Nacional de Antropología                                 | 1.537           | 895.478    | <b>0,17</b>    |
| Museo Nacional de Artes Decorativas                            | 1.168           | 643.260    | <b>0,18</b>    |
| Museo del Traje  | 1.028           | 1.238.028  | <b>0,08</b>    |
| Museo Casa de Cervantes  | 767             | 249.453    | <b>0,31</b>    |



# ● ● ● Google vs TripAdvisor

Hay que señalar que, si bien en un inicio las reseñas provenían sobre todo de TripAdvisor, progresivamente se han ido trasladando a Google. Este “sorpasso” tiene lugar en 2017.

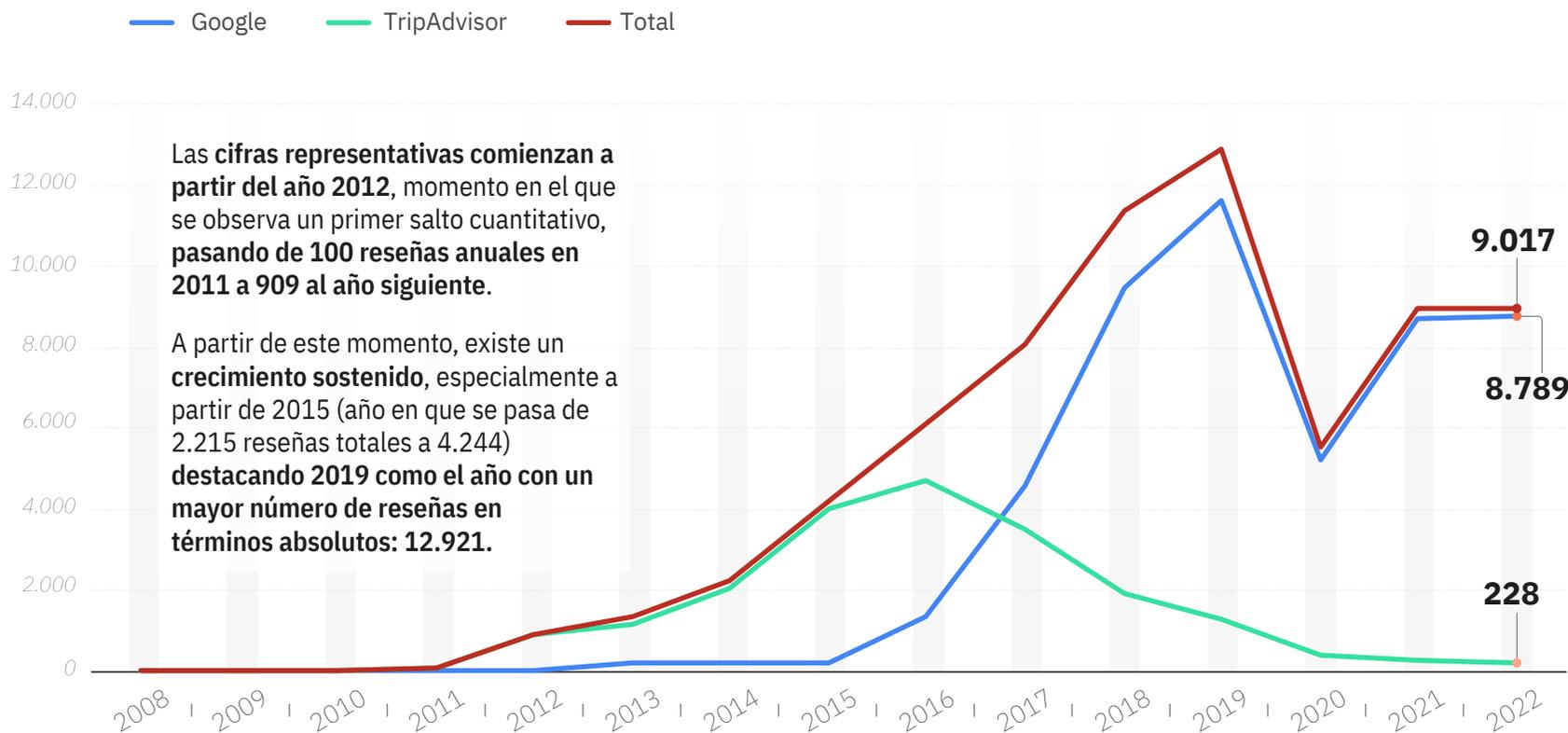
A partir de este momento, la tendencia en Google es al aumento del número de reseñas recibidas. Mientras que en 2022 TripAdvisor reduce su presencia hasta las 228, Google alcanza las 8.789.



| AÑO  | RESEÑAS TOTALES | RESEÑAS GOOGLE | RESEÑAS TRIPADVISOR |
|------|-----------------|----------------|---------------------|
| 2008 | 2               | 0              | 2                   |
| 2009 | 0               | 0              | 0                   |
| 2010 | 9               | 0              | 9                   |
| 2011 | 100             | 4              | 96                  |
| 2012 | 909             | 21             | 888                 |
| 2013 | 1.346           | 205            | 1.141               |
| 2014 | 2.215           | 169            | 2.046               |
| 2015 | 4.244           | 228            | 4.016               |
| 2016 | 6.104           | 1.378          | 4.726               |
| 2017 | 8.101           | 4.581          | 3.520               |
| 2018 | 11.422          | 9.519          | 1.903               |
| 2019 | 12.921          | 11.655         | 1.266               |
| 2020 | 5.570           | 5.210          | 360                 |
| 2021 | 9.015           | 8.753          | 262                 |
| 2022 | 9.017           | 8.789          | 228                 |



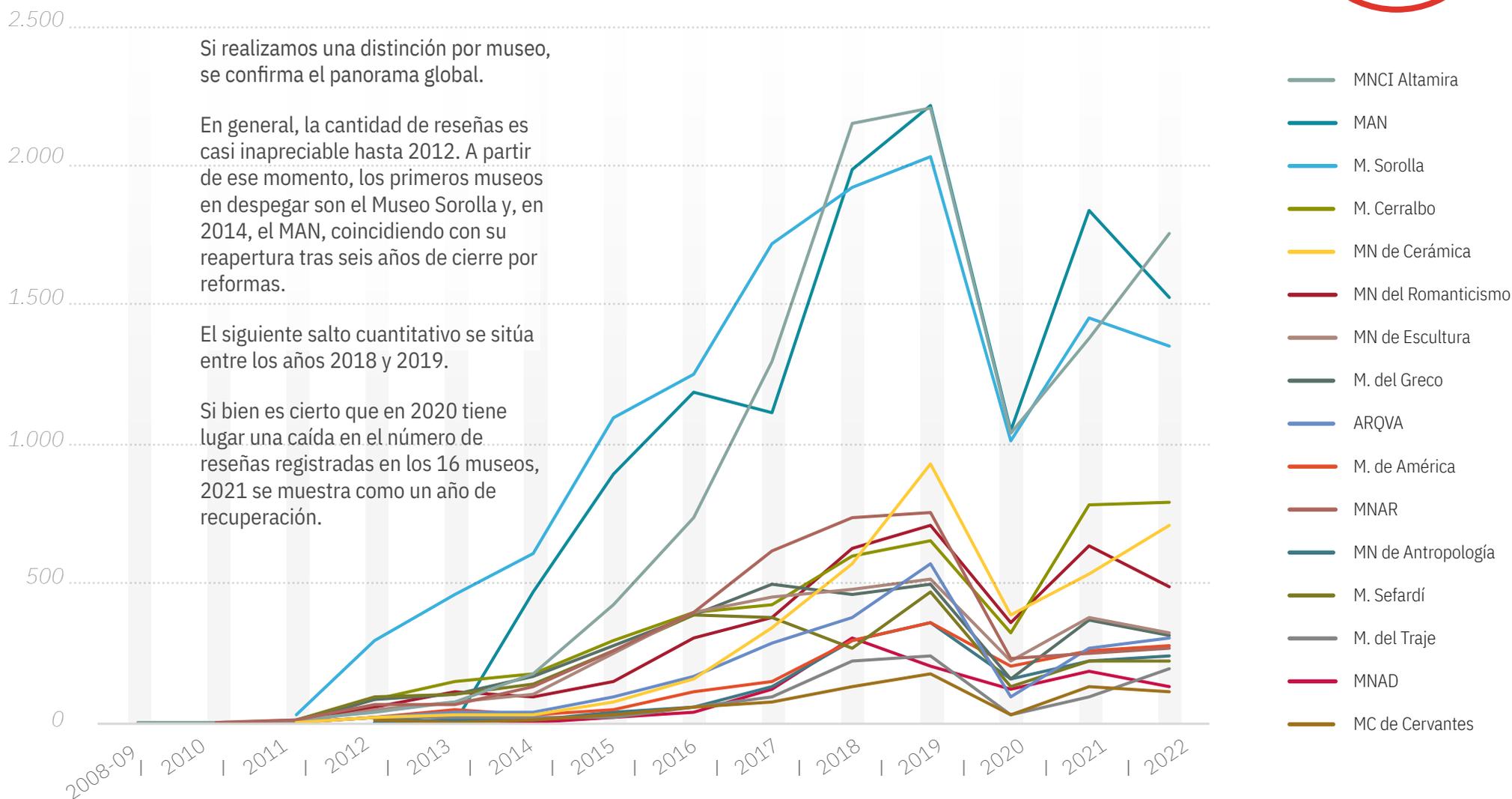
# ● ● ● Evolución en el número de reseñas globales



|              | 2008     | 2009     | 2010     | 2011       | 2012       | 2013         | 2014         | 2015         | 2016         | 2017         | 2018          | 2019          | 2020         | 2021         | 2022         |
|--------------|----------|----------|----------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Google       | 0        | 0        | 0        | 4          | 21         | 205          | 169          | 228          | 1,378        | 4,581        | 9,519         | 11,655        | 5,210        | 8,753        | 8,789        |
| TripAdvisor  | 2        | 0        | 9        | 96         | 888        | 1,141        | 2,046        | 4,016        | 4,726        | 3,520        | 1,903         | 1,266         | 360          | 262          | 228          |
| <b>Total</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>9</b> | <b>100</b> | <b>909</b> | <b>1.346</b> | <b>2.215</b> | <b>4.244</b> | <b>6.104</b> | <b>8.101</b> | <b>11.422</b> | <b>12.921</b> | <b>5.570</b> | <b>9.015</b> | <b>9.017</b> |

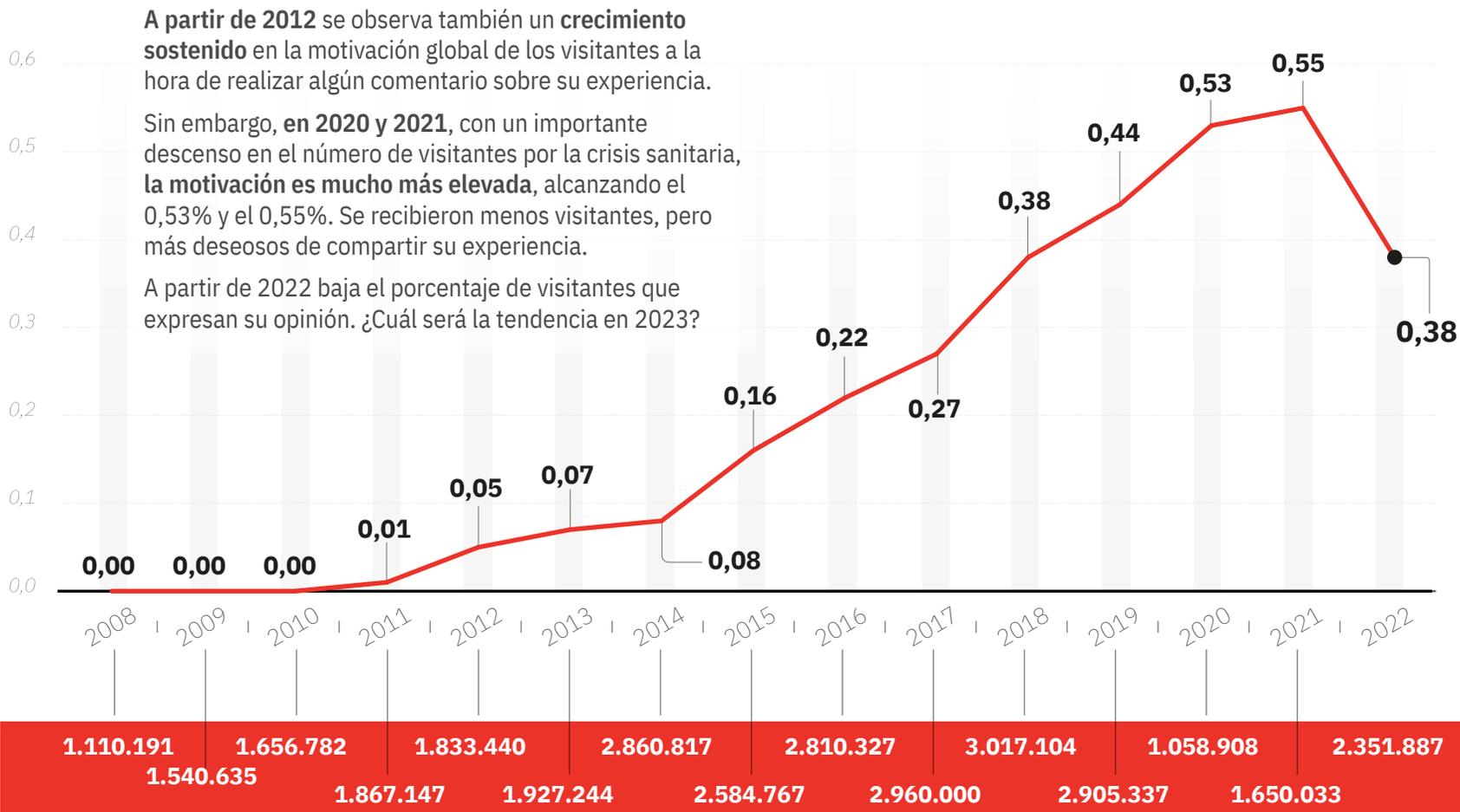


# ● ● ● Evolución en el número de reseñas por museo

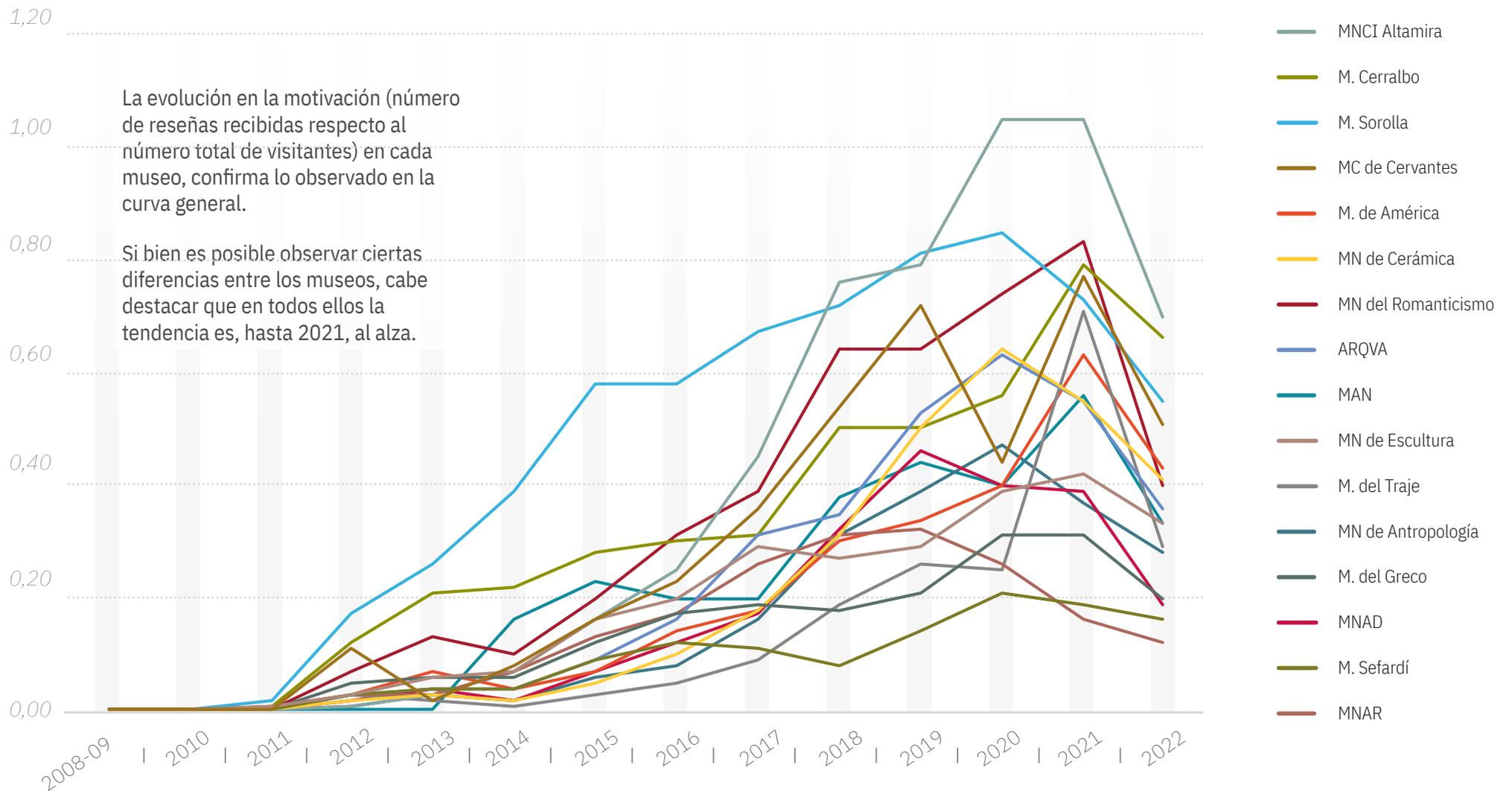


# ● ● ● Evolución de la motivación global

## Motivación global (%)



# ● ● ● Evolución de la motivación del público en cada museo



## ● ● ● La crisis del 2020

En el contexto de este estudio, y dado el arco temporal que abarca, es necesario indagar si la crisis sanitaria del año 2020 y el consiguiente cierre de los museos tuvieron impacto en los comentarios de los usuarios.

Para valorar el estado de la cuestión previo y posterior a estos acontecimientos, se estudian de manera equilibrada **los dos años anteriores y posteriores** a la fecha clave: 2020.

La principal conclusión es que, tras el parón de 2020, la participación en las plataformas online se recupera en 2021 al igual que se recuperan las visitas físicas a los museos. Esto se produce solo en Google: Tripadvisor confirma la tendencia al descenso iniciada en años anteriores.

Llama la atención, sin embargo, que el aumento de más del 40% en el número de visitantes entre 2021 y 2022 no se corresponda con un aumento en el número de reseñas.

Es decir: los museos estatales siguen avanzando hacia la plena recuperación de visitantes, pero éstos comentan menos en las plataformas analizadas. Será necesario esperar a que los datos del año 2023 puedan confirmar, o no, esta tendencia.

| Año  | Visitantes | Reseñas totales | Reseñas Google | Reseñas TripAdvisor | Motivación global |
|------|------------|-----------------|----------------|---------------------|-------------------|
| 2018 | 3.017.104  | 11.422          | 9.519          | 1.903               | 0,38              |
| 2019 | 2.905.337  | 12.921          | 11.655         | 1.266               | 0,44              |
| 2020 | 1.058.908  | 5.570           | 5.210          | 360                 | 0,53              |
| 2021 | 1.650.033  | 9.015           | 8.753          | 262                 | 0,55              |
| 2022 | 2.351.887  | 9.017           | 8.789          | 228                 | 0,38              |

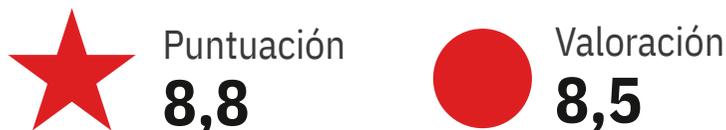




# Puntuación y valoración global de los museos estatales

# ● ● ● Puntuación vs Valoración

La opinión aportada por cada visitante se traduce en dos notas diferentes para este análisis: la **puntuación**, que se corresponde con la cifra otorgada mediante el sistema de estrellas en cada plataforma, y la **valoración**, que se obtiene mediante inteligencia artificial, dando un equivalente numérico al sentimiento expresado por el visitante en su comentario. Las medias obtenidas en ambos valores, para el conjunto de la red de museos estatales, son las siguientes:



Las cifras obtenidas reflejan que el contenido real de las opiniones expresadas por los visitantes es positivo, pero se sitúa un poco por debajo de la nota otorgada numéricamente.

## Evolución global

Puntuación y valoración se mantienen constantes a lo largo de toda la década. Los visitantes han valorado a los museos, desde 2012, siempre por encima del **8,1 (2022)**, y los han puntuado con un **8,6 (2012)** o más.

El año con la puntuación más elevada es **2019**, con un **8,9**, siendo también el año con un mayor número de reseñas totales. Frente a ello, el año con una mejor valoración es **2015**, con un **8,6**.

Tomando como marco de referencia las reseñas realizadas desde 2012 hasta 2022, donde el número de reseñas resulta representativo, los datos del global de la red de museos estatales son:

| Año  | Visitantes | Reseñas totales | Puntuación | Valoración |
|------|------------|-----------------|------------|------------|
| 2012 | 1.833.440  | 909             | 8,6        | 8,5        |
| 2013 | 1.927.244  | 1.346           | 8,6        | 8,5        |
| 2014 | 2.860.817  | 2.215           | 8,8        | 8,5        |
| 2015 | 2.584.767  | 4.244           | 8,7        | 8,6        |
| 2016 | 2.810.327  | 6.104           | 8,7        | 8,5        |
| 2017 | 2.960.000  | 8.101           | 8,7        | 8,5        |
| 2018 | 3.017.104  | 11.422          | 8,8        | 8,4        |
| 2019 | 2.905.337  | 12.921          | 8,9        | 8,5        |
| 2020 | 1.058.908  | 5.570           | 8,8        | 8,5        |
| 2021 | 1.650.033  | 9.015           | 8,8        | 8,4        |
| 2022 | 2.351.887  | 9.017           | 8,7        | 8,1        |

■ Más alta

■ Más baja



# Museos mejor puntuados y mejor valorados

Los museos mejor puntuados y valorados entre 2012 y 2022 se corresponden.

- Museo Nacional de Escultura
- Museo Sorolla
- Museo Arqueológico Nacional
- Museo Nacional de Arte Romano
- Museo Cerralbo

Todos por encima del 9 en puntuación y del 8,6 en valoración.

Puntuación ★★★★★★★★ 9

Valoración ●●●●●●●● 8,6

No obstante, es necesario tener en cuenta el **índice de motivación**, es decir: el número de visitantes recibido por el museo y cuántos de ellos realizan una reseña. Así, al listado anterior, cabe añadir el Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira, el Museo Casa de Cervantes y el Museo Nacional del Romanticismo, todos por encima del 0,39% en motivación y cuya puntuación y valoración también es muy positiva: por encima del 8,1 y del 7,8, respectivamente.

## Museos mejor puntuados y valorados

| Museo                         | Puntuación | Valoración | Visitantes | Reseñas | Motivación |
|-------------------------------|------------|------------|------------|---------|------------|
| Museo Nacional de Escultura   | 9,4        | 9,0        | 1.519.440  | 3.227   | 0,21       |
| Museo Sorolla                 | 9,3        | 9,0        | 2.251.532  | 13.220  | 0,59       |
| Museo Arqueológico Nacional   | 9,2        | 8,6        | 4.436.251  | 12.296  | 0,28       |
| Museo Nacional de Arte Romano | 9,1        | 8,7        | 2.180.338  | 3.788   | 0,17       |
| Museo Cerralbo                | 9,1        | 8,6        | 1.120.642  | 4.694   | 0,42       |

## Museos con mayor índice de motivación

| Museo  | Puntuación | Valoración | Visitantes | Reseñas | Motivación |
|--|------------|------------|------------|---------|------------|
| Museo Sorolla                                      | 9,3        | 9,0        | 2.251.532  | 13.220  | 0,59       |
| Museo Cerralbo                                     | 9,1        | 8,6        | 1.120.642  | 4.694   | 0,42       |
| Museo Nacional Centro de Investigación de Altamira | 8,1        | 7,8        | 2.620.472  | 11.266  | 0,43       |
| Museo Casa de Cervantes                            | 8,3        | 8,2        | 193.112    | 767     | 0,40       |
| Museo Nacional del Romanticismo                    | 8,6        | 8,4        | 998.888    | 3.925   | 0,39       |



**Análisis de las reseñas:**  
contenido y evolución  
de las opiniones

# ¿Sobre qué hablan nuestros visitantes?

Al realizar el análisis textual de las reseñas recibidas en Google y TripAdvisor, se pudieron identificar **22 temáticas diferentes** que se engloban en **3 grandes bloques de información: Contenido y colección del museo, Museografía, y Público y visita**. A ello debe sumarse la **“Recomendación”**, una temática transversal que toma entidad propia por su relevancia.

## De todo esto nos hablan nuestros visitantes:

### RECOMENDACIÓN



Se han agrupado en una categoría propia las reseñas en las que se recomienda visitar el museo. Están asociadas generalmente a una puntuación superior a 7: la recomendación está relacionada con una buena opinión.

### CONTENIDO Y COLECCIÓN



Colección



Relato/discurso

### MUSEOGRAFÍA



Edificio



Renovación



Exposición



Recorrido



Información textual



Idioma

### PÚBLICO Y VISITA



Días apertura  
Horario



Localización



Confort



Familia



Actividades



Tarifa



Accesibilidad



Servicios



Personal



Digital



Aforo



Duración



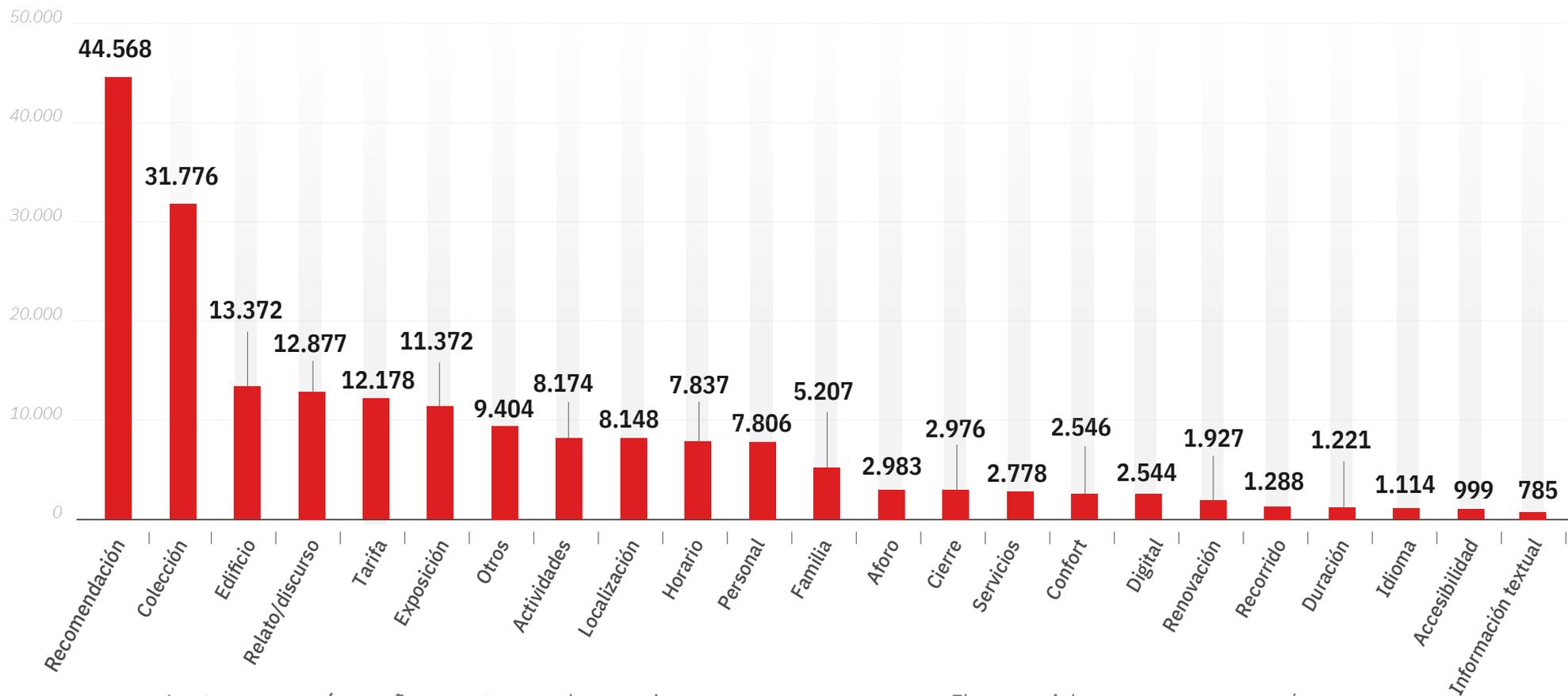
Cierre



Otros

La temática **“Otros”** se corresponde con reseñas no etiquetables en ninguna de las temáticas definidas y cuya valoración es inferior a 7.

# ● ● ● ¿Cuáles son los temas tratados con más frecuencia?



Los temas con **más reseñas** muestran que los usuarios prestan mucha atención a los **contenidos** del museo, las obras, su exposición y relato, y al **edificio** que lo alberga.

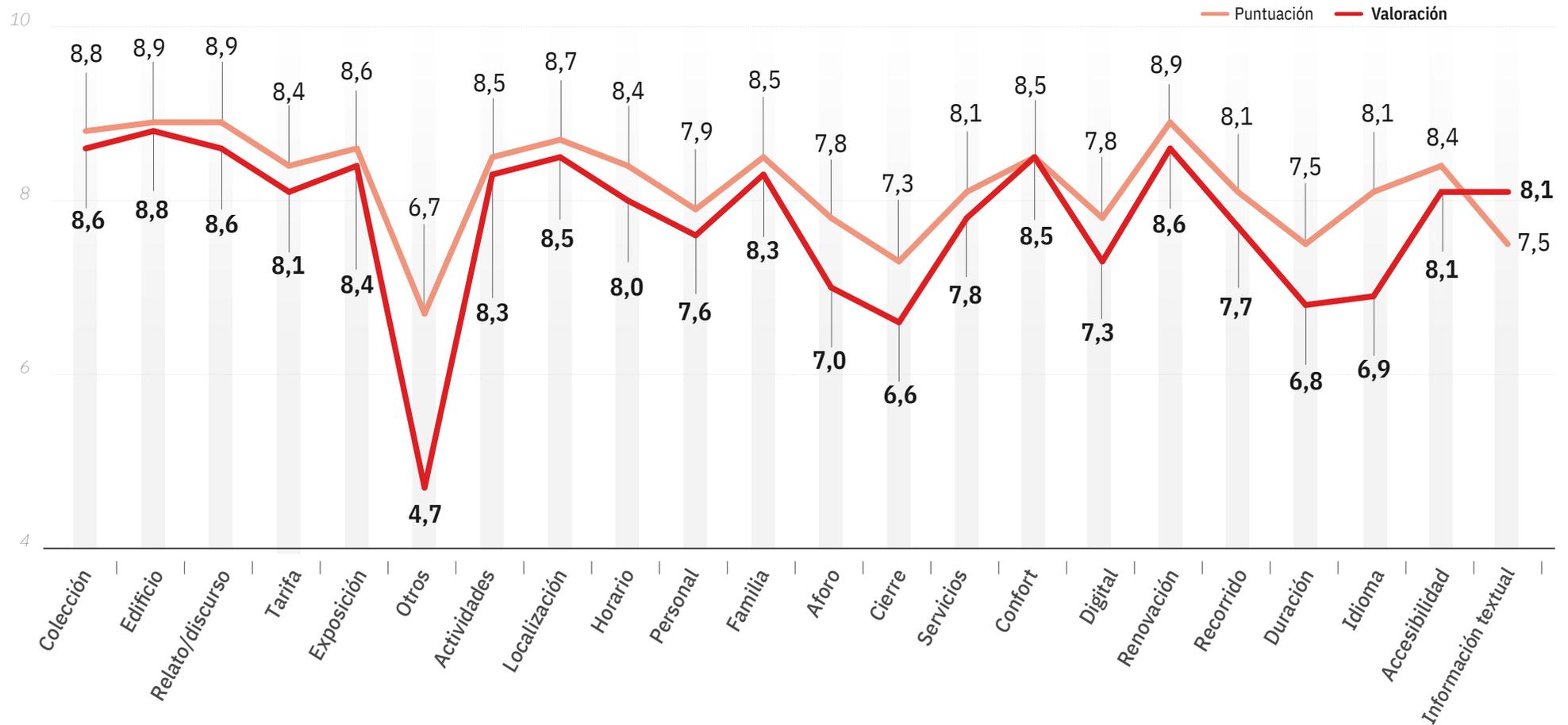
También les interesa compartir su opinión sobre la **tarifa** de acceso, la **localización**, el **horario** y las **actividades** propuestas por el museo, respondiendo a la pregunta “¿qué hacer allí?”.

El **personal** de museos es su cara más visible, de ahí que esta temática haya recibido más de 7.800 reseñas.

Asimismo, dan respuesta a “¿con quién acudir?”, pues la temática **familia** recibe más de 5.000 comentarios.



# ● ● ● Valoración y puntuación por temas



Las reseñas que se refieren al **contenido** del museo son las que tienen mejor puntuación y valoración. **Relato/discurso** recibe una puntuación de 8,9 y una valoración de 8,6; y **colección** un 8,8 y un 8,6, respectivamente.

Los usuarios que hablan sobre la **tarifa** suelen destacar lo asequible que resulta acceder a los museos estatales.

El emplazamiento y el entorno de los museos, es decir, su **localización**, es también un factor que añade valor y recibe una puntuación de un 8,7 y una valoración de 8,5.

También es destacable la identificación de cada museo con su **edificio**, puntuado con un 8,9 y valorado en un 8,8.

Las **actividades** cuentan con una puntuación de 8,3 y una valoración de 8,5, lo que nos proporciona información sobre la labor del museo en sus actuaciones.

El término **“renovación”** se asocia a una puntuación de 8,9 y valoración también muy alta, de 8,6, mostrando que el público es consciente y valora las intervenciones realizadas para mejorar.



## ● ● ● Algunas valoraciones positivas

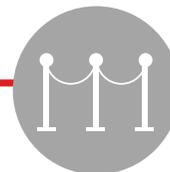


“Excelente museología para poder conocer y disfrutar las tallas magnificas de la historia escultural española”.

**Museo Nacional de Escultura.** 27/07/2017

“Este museo, antiguo Palacio Marqués de Dos Aguas, solo por su porticada ya merece la pena acercarse a él. Dentro descubriremos en la planta baja una colección de carruajes de época impresionantes, luego tenemos las exposiciones de cerámica que van desde históricas hasta actuales. Recomiendo visitar las habitaciones del antiguo palacio, sobre todo la sala de baile”.

**Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí”.** 13/03/2015



“Destacan sobre todo la segunda y tercera planta, donde podemos encontrar un modelo de una casa señorial del siglo XVIII con todas las estancias decoradas exquisitamente, y observar la influencia asiática, los diferentes estilos europeos y el papel que estos jugaron en la decoración de la época”.

**Museo Nacional de Artes Decorativas.** 24/11/2021

“Ahora es una pequeña joya por la acertada restauración del edificio, por sus muebles, sus objetos... por la recreación, en suma, de un ambiente decimonónico que no deja a nadie indiferente”.

**Museo Nacional del Romanticismo.**  
24/08/2012



## ● ● ● Algunas valoraciones positivas



“Tras permanecer cerrado bastantes años debido a una profunda y total rehabilitación, el resultado ha sido maravilloso, espléndido, te quedas sin palabras”.

**Museo Arqueológico Nacional.**  
27/04/2014

“Se trata de un centro investigador y difusor de la cultura romana donde, además de acoger los hallazgos arqueológicos de la antigua ciudad romana Augusta Emerita, se celebran congresos, coloquios, conferencias, cursos, exposiciones y otras muchas actividades de ámbito nacional e internacional”.

**Museo Nacional de Arte Romano.**  
06/04/2022



“Las instalaciones están muy bien cuidadas y la entrada es muy económica (3€) por lo que sería un desperdicio ir a Toledo y no visitarlo”.

**Museo del Greco.** 28/09/2019



“Museo desconocido para muchos, se ubica en un bonito entorno de jardines en un edificio historicista”.

**Museo de América.** 24/09/2017

“Un tesoro escondido en el centro de Madrid”.

**Museo Cerralbo.** 02/01/2015



“Un trocito de historia en el corazón de Valladolid”.

**Museo Casa de Cervantes.**  
27/07/2021



# ● ● ● ¿En qué debemos mejorar?

El análisis textual de reseñas nos ha permitido conocer también nuestros puntos débiles desde la perspectiva de nuestros visitantes.

Los temas con una puntuación y valoración más baja son los relativos a las limitaciones de **aforo**, los **cierres de sala**, la temática **“digital”** o la diversidad **idiomática**.

Cabe destacar cómo perciben los visitantes la escasez de **personal**, pues esta temática alcanza 7.806 reseñas, con una puntuación de un 7,9 y una valoración de 7,6.



“Espera segura en verano si vas sin entrada previa”.  
**Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira. 19/08/2022**

“Una cola de más de 50 personas esperando más de 1 hora para poder acceder, gente saliendo del edificio y solo dan acceso a las personas que vienen con entradas de internet (cuando en ningún sitio pone que no se pueda acceder sin entrada anticipada)”.  
**Museo Sorolla. 31/03/2021**

“Creo que deben revisar cómo acceden los usuarios a sus audios para que sea fácil ni tener que bajar Apps en el último momento”.  
**Museo del Greco. 27/08/2021**

“Aucune traduction mais beaucoup de belles choses à voir”.  
**Museo de América. 29/10/2022**

“El día 6 de enero 2018 estaba cerrado y nos enteramos una vez allí por un cartel en la puerta, mientras que en su web (que habíamos consultado previamente) no aparece el día 6 como día de cierre”.  
**Museo Nacional de Arte Romano. 07/01/2018**

“Pero he de decir que es decepcionante e imperdonable que la réplica de las cuevas de Altamira esté cerrada indefinidamente, así como otras áreas del museo por falta de personal y de presupuesto”.  
**Museo Arqueológico Nacional. 27/02/2022**

“Una pena que, en ocasiones, por falta de personal, algunas plantas deben permanecer cerradas”.  
**Museo Nacional de Artes Decorativas. 08/05/2022**

“Lástima no poder acceder a todas las salas por falta de personal, el cual, por cierto, es muy amable y capacitado para asesorar y solventar cualquier duda durante la visita”.  
**Museo Cerralbo. 30/08/2022**



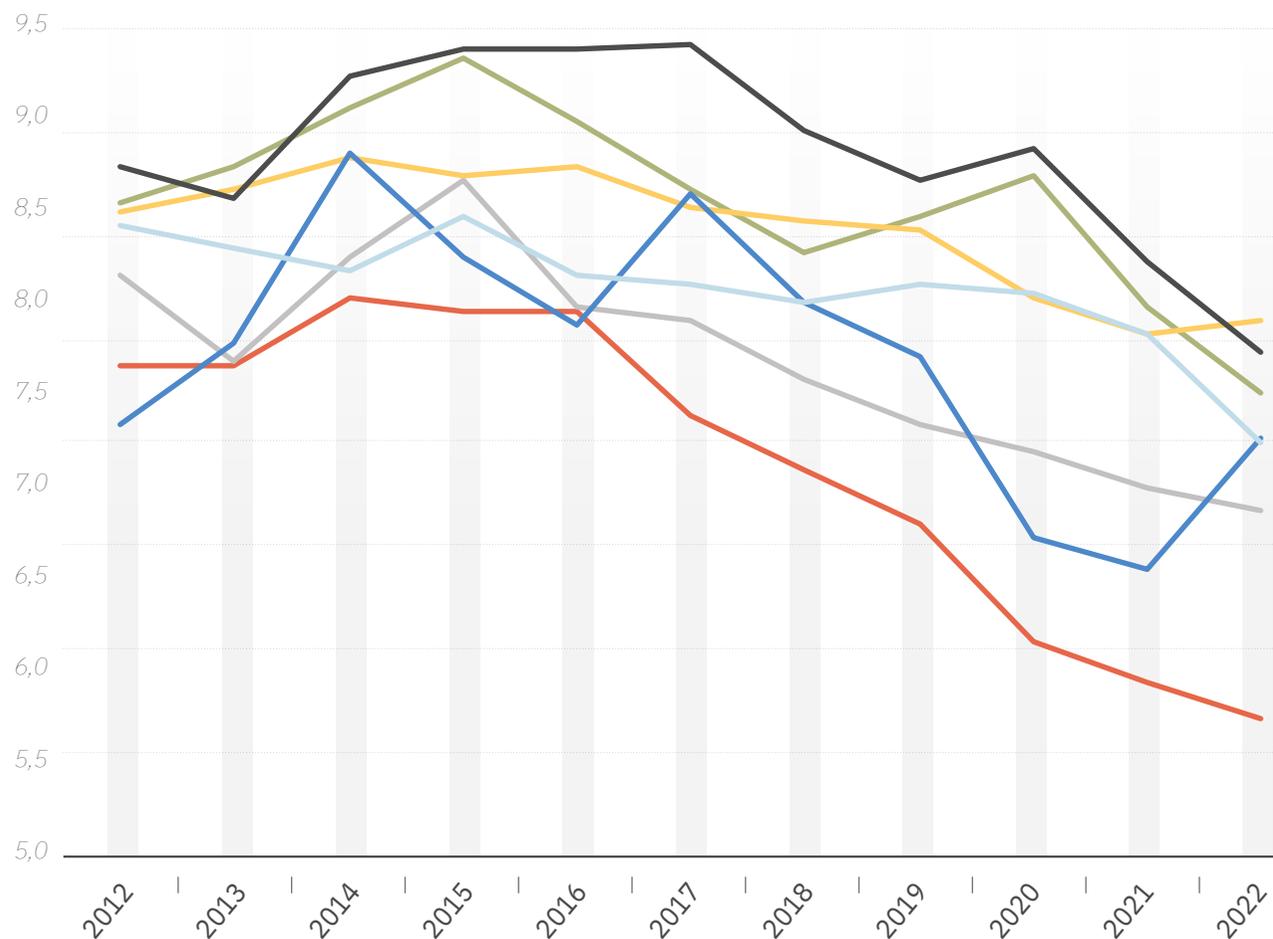


# Nuestro público nos recomienda... y es cada vez más exigente

La identificación de puntos a mejorar no impide que, en líneas generales, los museos estatales ofrezcan una buena experiencia. La temática **Recomendación** está presente en un total de 44.654 reseñas y 63.868 subreseñas entre 2012 y 2022, lo que quiere decir que la mayor parte de las personas que realizan reseñas, en concreto un **62%**, recomiendan la visita a los museos estatales. La valoración de los usuarios en estos comentarios es siempre superior a 9,2, presentando un crecimiento sostenido hasta el 9,5 alcanzado en 2020.

A pesar de esta tendencia al alza en la recomendación, hay algunas **temáticas cuya valoración ha descendido en el tiempo**. Esto es reflejo de la exigencia cada vez mayor del público respecto a la calidad de algunos de los servicios prestados por los museos.

- Horario
- Renovación
- Accesibilidad
- Información textual
- Personal
- Digital
- Cierre



# Nuestro público nos recomienda... y es cada vez más exigente

## RENOVACIÓN

Esta temática despunta entre los años 2015 y 2017, con una valoración de un 8,9. De las 899 reseñas recabadas en dicho período ¡748 pertenecen al Museo Arqueológico Nacional! Ello quiere decir que su renovación integral fue muy bien acogida por sus visitantes. La valoración vinculada al tema renovación desciende sin embargo hasta el 7,4 en 2022.

## ACCESIBILIDAD

Los primeros comentarios aludiendo a la accesibilidad en los museos objeto de estudio datan del año 2011, siendo únicamente 3. A partir de ese momento aumentan progresivamente en número, destacando 2015 como el año con mejor valoración, un 8,9. Se hace notar que la concienciación y exigencia del público también va en aumento, pues a partir de dicho momento se producen ciertos altibajos, descendiendo hasta el 7,2 en 2022.



“Tras años de reforma, se ha logrado un museo didáctico, cómodo y muy interesante, con piezas y elementos muy destacables, aunque, sin duda, lo mejor es la concepción museística: se ve y aprende siguiendo el recorrido, y leyendo las cartelas correspondientes”.

**Museo Nacional del Romanticismo.**  
11/09/2016



“De imprescindible visita, verdaderamente deliciosa exposición acompañada de una restauración brillante”.

**Museo Nacional de Escultura.** 27/05/2015



“Ha quedado espectacular con la reforma, dotándolo de espacios amplios y calidades renovadas (expositores, baños, consigna, recibidor...)”.

**Museo del Traje.** 07/08/2022



“Lo único malo es que no tiene acceso para personas con discapacidad de movilidad, pero me dijeron que estaban en ello ya que es complicado reformar el patrimonio al ser una casa-museo”.

**Museo Sorolla.** 16/03/2021



“Amplias instalaciones y suficiente información. En el interior hay acceso para minusválidos (ascensor), pero para acceder a él desde la calle no (que yo sepa) y hay una escalinata respetable, que pide a voces un acceso adecuado”.

**Museo Nacional de Antropología.** 21/06/2022

“Hice la visita con una amiga ciega, y disponen de instalaciones en casi todas las secciones que son táctiles y adaptadas a las personas sin visión, que además pueden escuchar simultáneamente las explicaciones, mientras tocan los objetos”.

**Museo Arqueológico Nacional.**  
12/05/2019



# Nuestro público nos recomienda... y es cada vez más exigente

## INFORMACIÓN TEXTUAL

El público quiere comprender y recibir información sobre lo que ve en el museo, especialmente en casos como en los museos de temática arqueológica: de 789 reseñas sobre información textual recibidas entre 2012 y 2022, 206 se refieren al MAN y 103 al Museo Nacional y C.I de Altamira. 2016 fue el año en que más se habló de este tema, con 117 reseñas y una valoración de 7,6; frente a ello, en 2022 se recibieron solo 86 reseñas y una valoración de un 6,9.

## DIGITAL

Sucede algo similar en el caso de las reseñas con referencias a la temática “digital”, pues si bien alcanza su punto álgido en 2015, con una valoración de 8,3, a partir de este momento comienza a descender hasta situarse en un 6,7 en el año 2022. Una sociedad completamente digitalizada exige a los museos una mayor inversión en esta materia.



# Nuestro público nos recomienda... y es cada vez más exigente

## PERSONAL

En lo que se refiere al personal de los museos estatales, este cuenta con una valoración que se mantiene por encima de 7. No obstante, si bien en los últimos años el número de reseñas recibidas que contienen esta temática ha aumentado significativamente, este ascenso no se corresponde con la valoración recibida: que desciende del 8,1 en 2015 con 573 reseñas, al 7 en 2022 con 1.236 comentarios.

## CIERRE Y HORARIO

Cada vez se reciben más comentarios vinculados a “cierre”. Pasando de 68 reseñas en 2012, a 589 en 2022, momento en que la valoración se sita en un 5,6. Muchos de ellos, se vinculan a la falta de personal.

Sucedre lo mismo con “horario”, con una valoración que tiene su punto álgido en 2011, con un 8,8 y habiendo recibido apenas 14 comentarios, frente al 7,5 recibido en 2021, con 669 reseñas asociadas.



# 2020: ¿Cómo se vivió la crisis sanitaria desde la perspectiva de nuestros visitantes?

En el año **2020**, y a raíz de la crisis provocada por el Covid-19, los 16 museos estatales permanecieron cerrados al público durante 4 meses, seguidos de un **período de gratuidad** que buscó fomentar el acceso a una cultura segura. El cierre de los museos fue un hecho inédito en la historia de estas instituciones, del que dan testimonio los comentarios de los visitantes. Durante ese periodo se recibieron:



La temática **recomendación** recibió, a lo largo del año 2020 3.333 comentarios, obteniendo una valoración de 9,5 y una puntuación de 9,4. Lo significativo es que aumentan tanto la motivación como la valoración de la temática recomendación, siendo ambas superiores a períodos no críticos.

| Año         | Visitantes       | Reseñas      | Motivación  | Reseñas "Recomendación" | Valoración "Recomendación" |
|-------------|------------------|--------------|-------------|-------------------------|----------------------------|
| 2018        | 3.107.104        | 11.422       | 0,38        | 6.854                   | <b>9,4</b>                 |
| 2019        | 2.905.337        | 12.921       | 0,44        | 7.745                   | <b>9,4</b>                 |
| <b>2020</b> | <b>1.058.908</b> | <b>5.570</b> | <b>0,53</b> | <b>3.334</b>            | <b>9,5</b>                 |
| 2021        | 1.650.033        | 9.015        | 0,55        | 5.245                   | <b>9,5</b>                 |
| 2022        | 2.351.887        | 9.017        | 0,38        | 5.029                   | <b>9,5</b>                 |



# 2020: ¿Cómo se vivió la crisis sanitaria desde la perspectiva de nuestros visitantes?

Cabe preguntarse si la crisis sanitaria incide en los temas de los que hablan los usuarios. La respuesta es sí y no.

Por un lado, el contenido del museo sigue siendo lo que más interesa a nuestros visitantes, ya que entre los temas de los que más se habló en 2020 se encuentra **colección** (1.909 reseñas), **relato/discurso** (787 reseñas) y **exposición** (735 reseñas). Esta tendencia sigue en los dos años posteriores a la crisis, siendo colección el tema más tratado tanto en 2021 (3.137 reseñas) como en 2022 (3.305).

Sin embargo, los visitantes no fueron ajenos al esfuerzo de los museos por adoptar medidas para garantizar la seguridad, y por fomentar la recuperación de las visitas ofreciendo entrada gratuita. De hecho, la temática **tarifa** cobra cada vez más peso coincidiendo con la reapertura de los museos.

“La visita fue muy agradable y a lo largo de todo el recorrido se controlaba que no hubiese demasiada gente en cada sala, dándonos paso cuando se quedaba vacía”.

**Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí”**. 03/08/2020

“Muy bien organizado con medidas anti-covid y de aforo, cuadros de gran valor, interiores bien cuidados. Todo perfecto para una visita perfecta”.

**Museo del Greco**. 19/09/2021

“Visitamos el museo a principios de julio; la entrada actualmente es gratuita debido a la situación de Covid”.

**Museo de América**. 08/07/2020

“El museo es una verdadera joya, tanto el edificio como el contenido y, para colmo, no nos cobraron la entrada porque este mes de agosto la entrada es gratis.”

**Museo Nacional de Escultura**. 06/08/2021

“Sorprendido de que este lugar fuera gratis (solo para el verano de 2021), ya que es una joya escondida increíble”.

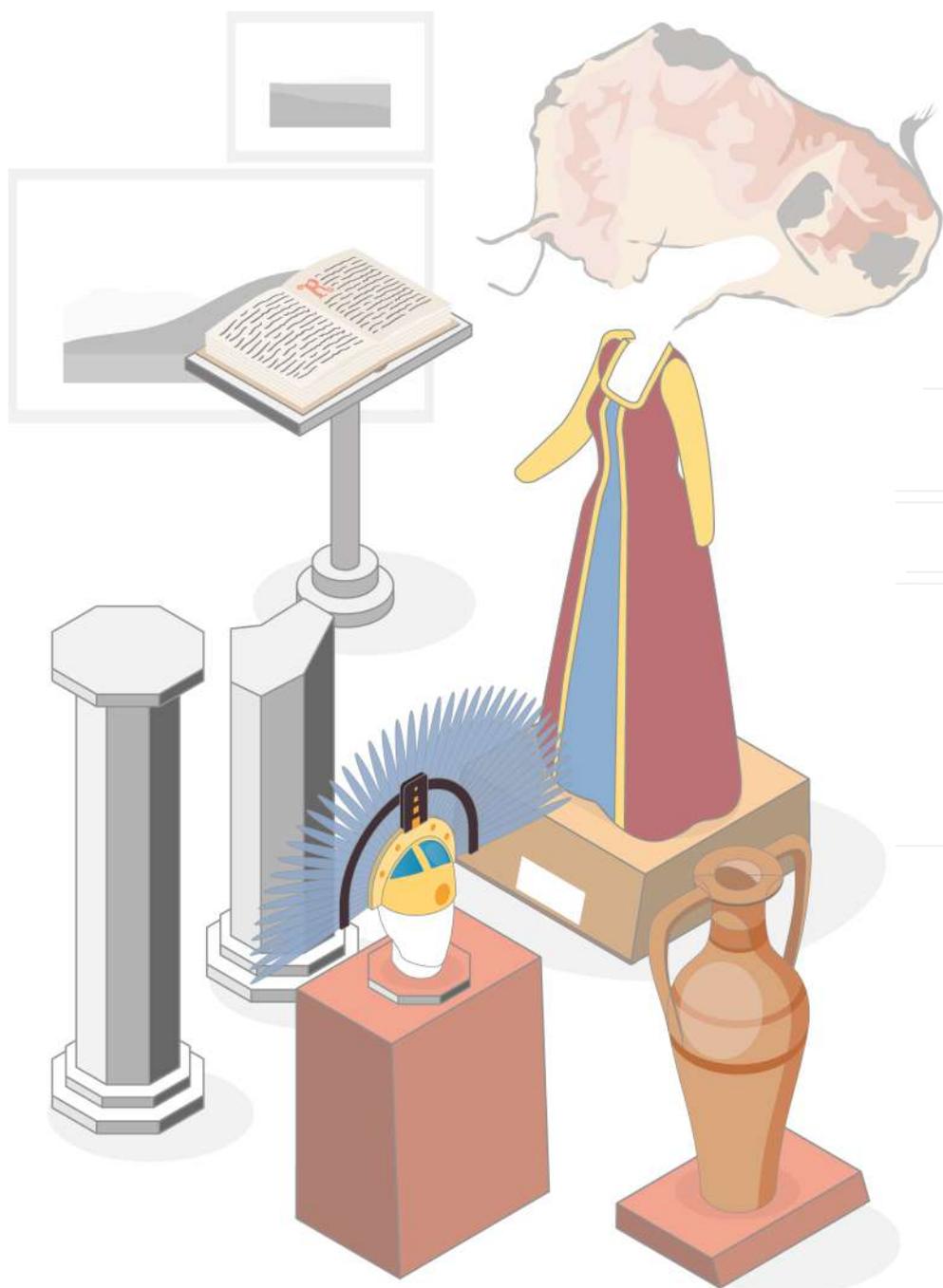
**Museo Nacional de Arqueología Subacuática**. ARQVA. 20/08/2021

“Actualmente te sientes muy seguro con las medidas tomadas frente al Covid”.

**Museo Nacional de Antropología**. 15/07/2020

“Durante nuestra visita se mantuvieron las medidas de seguridad por Covid y disfrutamos igual que si hubiera sido en otra situación”.

**Museo Cerralbo**. 22/11/2020



**Descubre los 16**  
Participación y valoraciones,  
museo a museo

# MUSEO NACIONAL Y CENTRO DE INVESTIGACIÓN DE ALTAMIRA



Visitantes entre  
2008-2022

3.636.211



11.280 reseñas

26.671 subreseñas

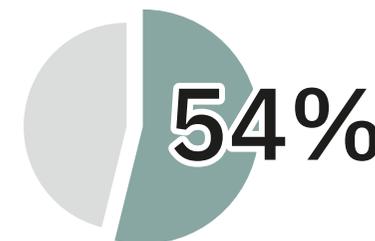
0,31% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8,1

Valoración ●●●●●●●●●● 7,8

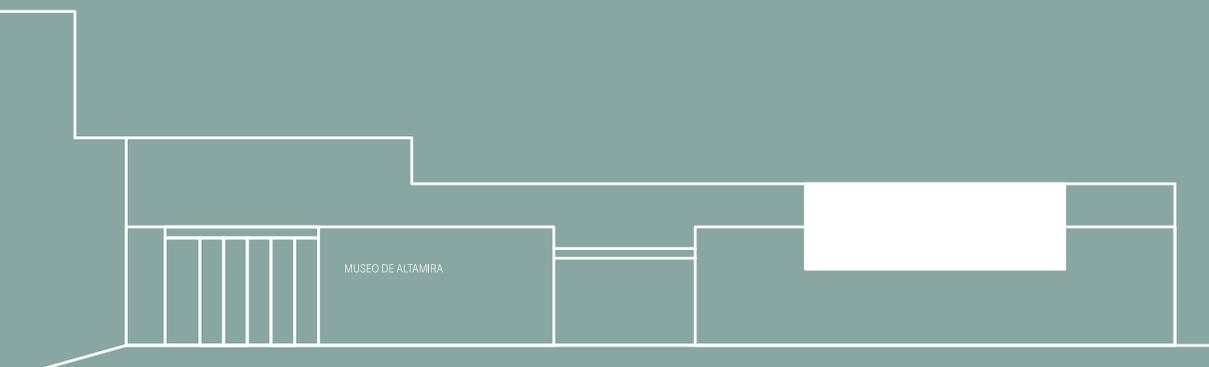


6.141 reseñas  
recomiendan el museo



Los años con un mayor número de reseñas recogidas son 2018, con 2.147, y 2019, con 2.205; sin embargo, es en 2020 cuando la puntuación y la valoración alcanzan su pico más alto, un 8,4 y un 8,1. Será en 2017 cuando se registre un mayor número de visitantes, 287.929, correspondiéndose con una motivación del 0,45%.

En el Museo Nacional y CI de Altamira no solo llama la atención la **colección** albergada, sino que la **exposición** es uno de los temas más tratados (3.351 reseñas), con especial incidencia en la Neocueva, como también lo es la agenda de **actividades** del museo (2.725)



Para los visitantes del Museo Nacional y CI de Altamira, la adaptación del museo a personas de todas las edades es uno de los aspectos más valorados. Así, la temática **familia** cuenta con una puntuación de 8 y una valoración de 8,1. Qué hacer en el museo también recibe especial atención, puntuando y valorando **actividades** con un 8 de media en ambas métricas.



### Exposición

(puntuada con un 8)



### Relato/discurso

(puntuada con un 8)

“No teníamos intención de visitarlo con nuestra hija de 2 años por si era muy aburrido para ella, pero nos salió el día lluvioso y el museo nos sorprendió porque se lo pasó pipa. La **réplica** de la cueva está muy bien y es la mejor manera de respetar este arte universal. Para los niños también hay un espacio de **museoteca** para que puedan pintar y jugar”.

Puntuación: 10  
Valoración: 8,5



“Me sentí **emocionada** al ver los dibujos de los bisontes que tantas veces había visto en el colegio de niña. La calidad de la **reproducción** desborda sentimiento. Muy **recomendable** para **familias**, parejas y amantes del arte. Barato (gratis para estudiantes) y recreativo”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



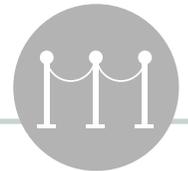
“Visitarás una **recreación** de la cueva original muy bien detallada a escala 1:1 de la original y con todos los detalles, que, junto con la explicación de la **guía**, te hace conocer mejor la vida en aquella época y la importancia del yacimiento”.

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Bellísima **experiencia**, conmovedor poder contemplar aquellos dibujos antiquísimos y tan bien preservados (**neocueva-réplica**) los vídeos de apoyo muy hermosos, también la **exposición** de “El arte de reproducir arte” [refleja] muy bien el contexto y la importancia de contar con una réplica. Un **homenaje** al arte rupestre”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“La neocueva está **adaptada** para silla de ruedas, el **personal** es muy agradable y dispuesto a explicar con todo lujo de detalles”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Organizan **talleres en el exterior** donde les enseñan [a los niños] a lascar piedras, construir una cabaña con sus manos y herramientas prehistóricas”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO DE AMÉRICA



Visitantes entre  
2008-2022

982.480



1.816 reseñas

4.516 subreseñas

0,18% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8,4

Valoración ●●●●●●●●●● 7,8



2019 se mantiene como el año con un número de reseñas más alto: 365, correspondiéndose con un mayor número de visitantes, 105.434, y una motivación del 0,34%. No obstante, la puntuación más elevada se registra en 2020 y 2021, con un 8,6; siendo la valoración correspondiente a estos años de 8,3 y 8,2, respectivamente.

Los visitantes del Museo de América prestan especial atención al contenido del museo: las temáticas **colección** y **relato/discurso** son las que reciben un número de reseñas más elevado, 720 y 650. Les sigue en relevancia **tarifa**, con 274, y **exposición**, que recibe 266. Llama la atención también la **localización** del museo, de la que hablan 233 reseñas.

Para los usuarios del Museo de América, el **relato/discursio** museográfico es la temática mejor puntuada (8,4, correspondiéndose su valoración con un 8)



#### Aforo

(puntuada con un 8,4 y valorada en un 7,6)



#### Accesibilidad

(8,3 y 7,8)



#### Tarifa

(8,3 y 8)

Cabe destacar también que **exposición** y **edificio** cuentan con una puntuación de 8 y una valoración de 7,6 y 8,1 respectivamente.



“Estoy deseando volver a Madrid para zambullirme durante horas en sus salas y hacerme perdonar el haber tardado tanto en descubrir uno de los museos más **interesantes** que haya visitado”.  
(11/04/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 9



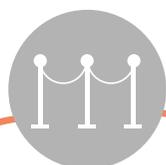
“Museo **accesible** para para personas con discapacidad auditiva y motora, **gratuito** domingos y jueves a partir de las dos y para varios colectivos (consultar página web del museo). **Tarifa** general 3€”.  
(24/09/2017)

Puntuación: 10  
Valoración: 8



“Interesante museo por dentro y por fuera. La **colección** más interesante está en la segunda planta: máscaras y tótems, ajuares funerarios de los incas, utensilios, vestimentas, objetos religiosos, libros y óleos de los españoles...”.  
(17/08/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 8,5



“Debería haber colas kilométricas que hicieran justicia a su nivel”.  
(24/01/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 9

“El **edificio** es sencillamente espectacular. pero lo mejor está, sin duda, dentro”.  
(08/08/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Lo **destacaría todo**, incluso los espacios didácticos para pequeños y grandes, y los pasillos con vistas a un precioso claustro para descansar”.  
(28/07/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“El Museo de América es una de las **joyas museísticas** de Madrid. Generalmente muy **poco concurrida** y que es un placer visitar”.  
(04/12/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO NACIONAL DE ANTROPOLOGÍA



Visitantes entre  
2008-2022

895.478



1.537 reseñas

3.259 subreseñas

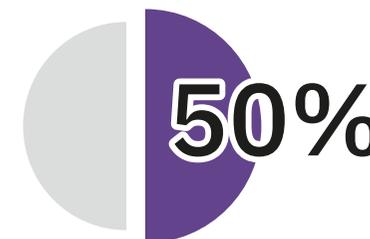
0,17% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8

Valoración ●●●●●●●●●● 7,9



771 reseñas  
recomiendan el museo



2019 es el año en que se alcanza un mayor número de reseñas, 360, y una puntuación y valoración más altas: 8,4 y 8,2, respectivamente.

En 2018 el Museo Nacional de Antropología recibe su cifra más alta de visitantes en el período analizado: 96.396, con una motivación del 0,31%

Los visitantes del Museo Nacional de Antropología prestan especial atención al **contenido del museo**, destacando las reseñas recibidas sobre **colección** (418), **relato/discurso** (379) y **exposición** (317).

Además de la **colección**, el **relato** o la **exposición**, el Museo Nacional de Antropología destaca por la puntuación y valoración global recibida en:



**Accesibilidad**  
(8,4 y 8,7, respectivamente)



**Actividades**  
(8,3 y 8,5)



**Familia**  
(8,1 y 8,4)



“Destaco especialmente lo bien explicado que está el **contenido**, hace que temas complicados sean **accesibles para todos**”.

(08/12/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 9

“Muy interesante conocer cómo viven las **diferentes culturas** en todo el mundo”.

(18/04/2019)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“No es un museo muy famoso, sin embargo, es muy **completo** y recorres **culturas del mundo** con piezas de **exposición** que son una maravilla”.

(01/02/2020)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Además de la exposición permanente, están desarrollando un interesante **programa** de exposiciones temporales, combinadas con **actividades paralelas** como visitas guiadas, encuentros, o actuaciones musicales”.

(02/03/2020)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“También destacaría las **actividades** que realiza, por ejemplo, las de los **peques**, las cuales hacen de la visita a este museo una **experiencia** divertida en la que aprenden **valores** de respeto, igualdad, solidaridad, sostenibilidad...”.

(16/03/2019)

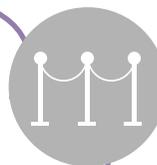
Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“**Exposiciones temporales** interesantes y con un **enfoque diferente** a los museos/pinacotecas de la zona”.

(15/10/2022)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“Es un museo super **recomendable** para ir con **peques** para que conozcan otras culturas y otras religiones”.

(28/02/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO ARQUEOLÓGICO NACIONAL



Visitantes entre  
2008-2022

4.894.545



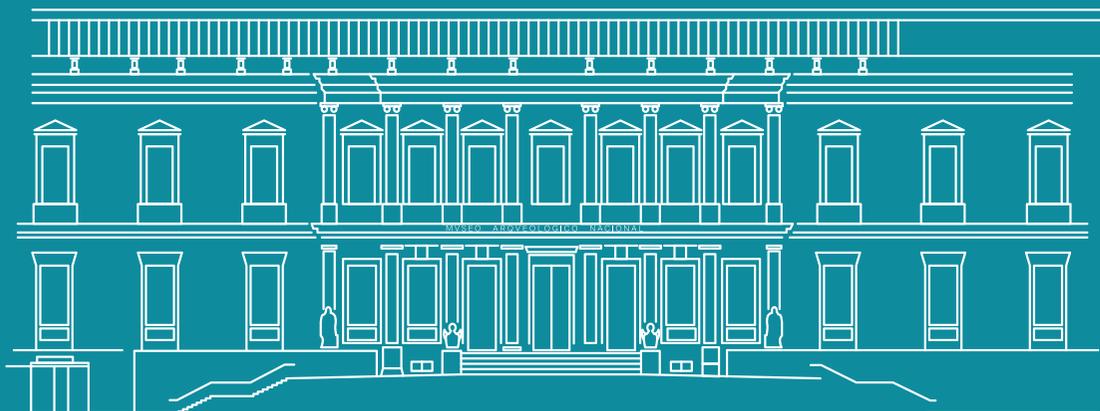
12.300 reseñas

31.348 subreseñas

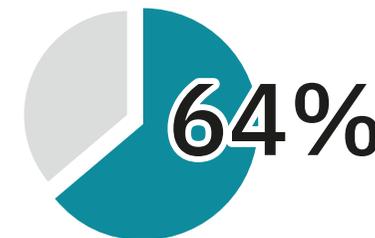
0,25% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 9,2

Valoración ●●●●●●●●●● 8,6



7.864 reseñas  
recomiendan el museo



2019 es el momento en que se superan las 2000 reseñas (2.215), seguido muy de cerca por 2018 (1.982). Además, 2019 es también el año con mejor puntuación, un 9,4, habiendo recibido una valoración de 8,7 en el mismo período.

El año con un **mayor número de visitantes fue 2014: 556.044**, con una motivación de 0,16%.

A través de las reseñas realizadas, los visitantes del museo muestran especial interés en el **contenido** del museo. Sin embargo, destacan también temáticas como **tarifa**, que recibe 2.197 comentarios, **horario** (1.622) y **renovación** (1.412). Esta última obtiene mayor protagonismo en los años 2015 y 2016, justo después de su reapertura.

En el Museo Arqueológico Nacional, junto al **relato/discurso**, que cuenta con una puntuación de 9,4 y una valoración de 8,8, las temáticas mejor consideradas por parte de los visitantes son las referidas a:



**Renovación**  
(9,3 y 9,5)



**Accesibilidad**  
(9,3 y 8,7)

Destacan **colección, recorrido, información textual, tarifa, digital o exposición**, pues todas puntúan con un 9,2 y están valoradas por encima de 8,2.

“Hace unos años lo reformaron y mejoraron notablemente la calidad de la visita, convirtiendo el museo en un espacio muy **accesible, cómodo** de visitar y con una propuesta museográfica bastante moderna, además de tener una **colección** ordenada de una manera racional, lo que lleva al visitante a obtener una experiencia mucho más amena”.  
(26/06/2018)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“Tras la restauración, todo resulta más **lúdico**. Los **paneles informativos interactivos** están muy bien y los expositores con reproducciones que permiten tocar las piezas, también. Bien **acondicionado**, limpio, moderno y bien iluminado”.  
(24/10/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Este museo es una **maravilla**, un viaje en el tiempo que arranca con objetos y tallas prehistóricas y nos va llevando de la mano por las distintas creaciones del hombre a través de la historia”.  
(01/06/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Fascinante recorrido por la historia de mano de la arqueología. Tiene piezas de primer orden, como la reproducción de la cueva de Altamira, en un entorno que no deja indiferente. El horario es amplio y los domingos es **gratuito**. Taquillas cómodas para dejar tus cosas y hacer una visita sin prisa. Totalmente **recomendable**”.  
(06/12/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Su principal encanto, su **espectacularidad** e interés reside en ser un espejo en el que mirarnos y entender un poco mejor de dónde venimos. Siempre fue un museo muy interesante, referente en la niñez de muchos madrileños, pero la larga **reforma** ha merecido la pena y ahora luce mucho más”.  
(03/01/2015)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Excelente **contenido audiovisual** para complementar explicaciones de las piezas”.  
(18/12/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO NACIONAL DE ARQUEOLOGÍA SUBACUÁTICA. ARQVA



Visitantes entre  
2008-2022

1.166.868



2.278 reseñas

5.225 subreseñas

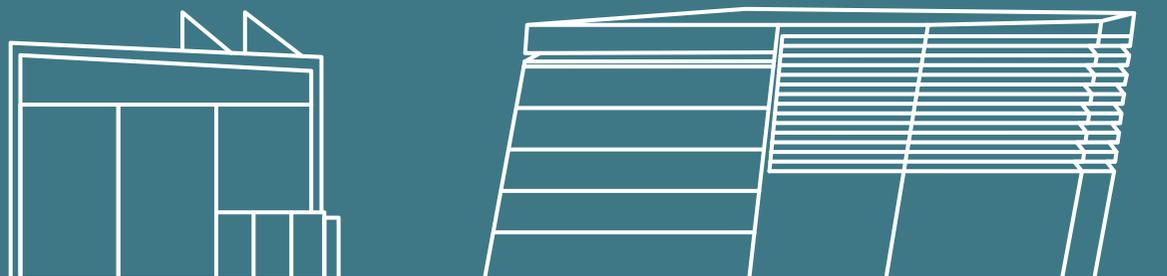
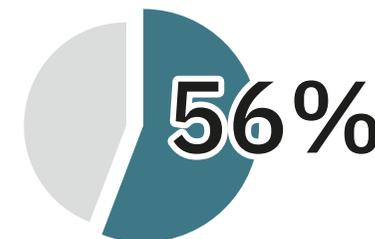
0,19% de motivación

Puntuación ★★★★★★ 8,5

Valoración ●●●●●●●● 8,4



1.281 reseñas  
recomiendan el museo



2019 es el año en que se alcanza un mayor número de reseñas, 576; mientras que el año con mayor puntuación es 2022, con un 8,8. La valoración más alta se corresponde con los años 2015, 2016 y 2017, alcanzando un 8,5.

El mayor número de visitantes se registra en 2014: 109.727, con una motivación del 0,04%.

Respecto a los temas tratados en las reseñas, en el Museo ARQVA destaca el alto porcentaje de comentarios que dan orientaciones sobre con quién asistir para disfrutar del contenido, puesto que 549 reseñas tratan la temática **familia**. **Colección** alcanza los 828 comentarios y **relato/discurso** 716.

Los visitantes del Museo Nacional de Arqueología Subacuática. ARQVA muestran especial interés no solo en el **contenido** del museo, sino también en sus servicios y prestaciones.



### Accesibilidad

(puntuada con un 8,6 y valorada en un 8,5)



### Localización, personal, horario y actividades (8,5)



“Todos **los carteles informativos están en español y en inglés**, y además tienen al lado unas **tarjetas con la traducción al francés, al italiano y al alemán**. La segunda mitad de la exposición es un **recorrido** por las diferentes épocas de la ciudad de Cartagena: la fenicia o cartaginesa, la griega, la romana, etc”.  
(12/09/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 7



“El museo está **muy bien estructurado** con piezas interesantes de todas las épocas y también se puede apreciar cómo hacen el trabajo los arqueólogos y especialmente los primeros pasos de **recuperación** de restos en un ambiente subacuático”.  
(12/02/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“La cantidad, variedad y calidad de las piezas expuestas hacen que este moderno y **céntrico** museo sea un **referente** tanto para los estudiosos del tema como para los aficionados a la arqueología marina”.  
(15/04/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Fuimos un domingo, [había] entrada libre y un concierto de cuerda en vivo”.  
(22/12/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10

“Ha sido muy **entretenido**, ideal para ir con los **peques** y con los **no tan peques** muy recomendable, ¡el **personal** era muy muy amable!”.  
(30/03/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Desde la **espectacular ubicación**, pasando por el **edificio**, -luminoso, muy original y a la vez muy adecuado para el uso museístico- y acabando con la **exposición** permanente: **didáctica**, entretenida, interesantísima”.  
(26/05/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Una de las visitas imprescindibles si vienes a visitar **Cartagena**. Recomiendo visitarlo los domingos, porque la entrada es **gratuita**, y el **horario** creo que es de 10 a 15 h ese día”.  
(21/08/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO NACIONAL DE ARTES DECORATIVAS



Visitantes entre  
2008-2022

643.260



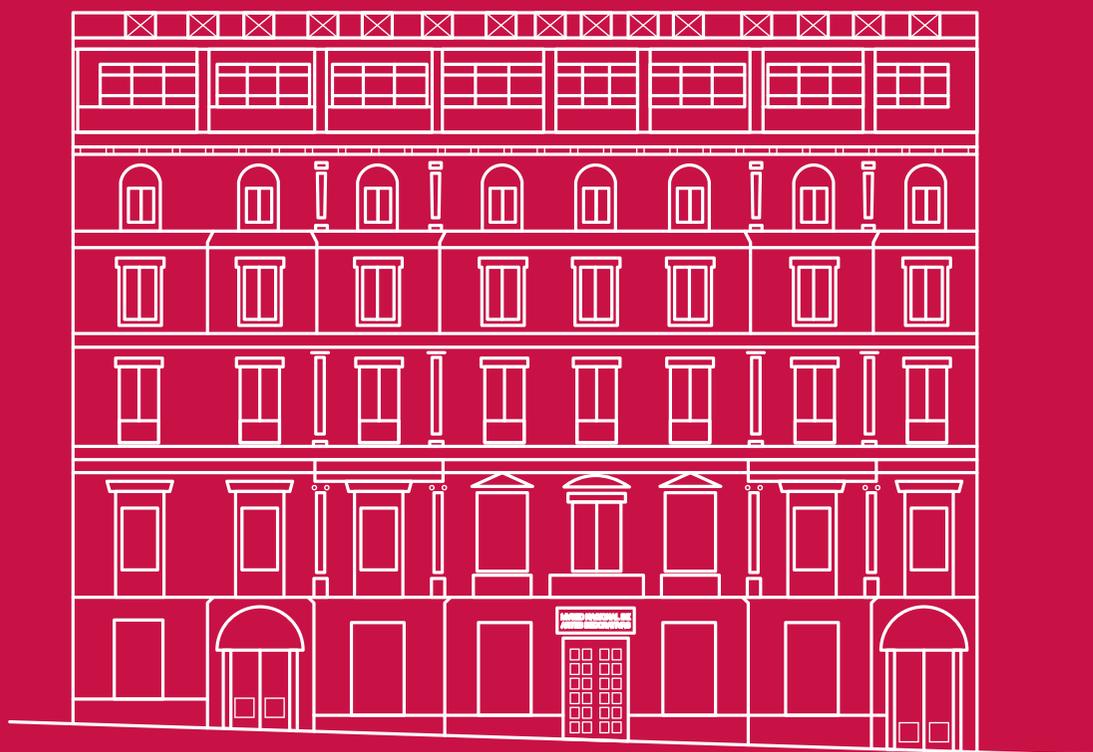
1.168 reseñas

2.478 subreseñas

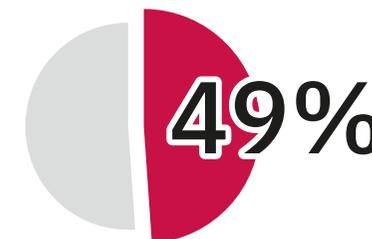
0,18% de motivación

Puntuación ★★★★★★★★ 8

Valoración ●●●●●●●●●● 7,9



571 reseñas  
recomiendan el museo



En el caso del Museo Nacional de Artes Decorativas, **2018 es el momento en que se recibe un número de reseñas mayor, 303; coincidiendo también con el año con más visitantes: 96.162** y una motivación del 0,32%. Frente a ello, la mejor puntuación se obtiene en 2021 y 2022, alcanzando el 8,2. Precisamente 2022 es el año con mejor valoración: un 8,3.

Las temáticas vinculadas al contenido del museo reciben un gran número de reseñas. Por ejemplo, **colección** cuenta con 488 comentarios vinculados; pero, además, el público muestra su interés en la **exposición** (339), el **edificio** que alberga el museo (245) y sus **actividades** (162).

Entre las temáticas que merecen una mejor consideración a juicio de los visitantes se encuentra **exposición**, con una puntuación de 8,1 y valorada con un 8,3; le sigue **relato/discurso**, que recibe una puntuación de 8 y una valoración de 8,1.



### Aforo

(puntuada en un 8,2)



### Familia

(8,4)



### Actividades

(8,3)

“Reúne magníficas **colecciones** de todo tipo de objetos de la más diversa procedencia y de enorme variedad de usos, de tal modo que la visita supone asomarse a un mirador privilegiado sobre los usos y costumbres de la sociedad española a lo largo de los últimos siglos”.

(18/10/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 8



“[Recomendable] No solo por la **colección** permanente, que es única entre lo que se puede ver en el resto de los museos de Madrid, sino también por las **exposiciones temporales** y las numerosas **actividades** que ofrece el museo”.

(11/02/2022)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“Muy pequeño en dimensiones y **alejado de las grandes aglomeraciones** que sufren "los 3 grandes" de la zona, pero con una **calidad positiva** (temporal y permanente) que sorprende gratamente”.

Puntuación: 7,5  
Valoración: 9



“Un buen sitio para inducir a los **niños** a la cultura y la **pasión** por los museos”.

(14/11/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“**Edificio** singular en pleno centro de Madrid, con colecciones **temporales** realmente interesantes y una **exposición permanente** de mobiliario de época realmente llamativo”.

(29/22/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Museo maravilloso y algo desconocido que supone un pequeño remanso de buen gusto, **piezas** magníficas y **actividades** sumamente interesantes”.

(08/03/2018)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 9,5



# MUSEO NACIONAL DE ARTE ROMANO



Visitantes entre  
2008-2022

3.014.397



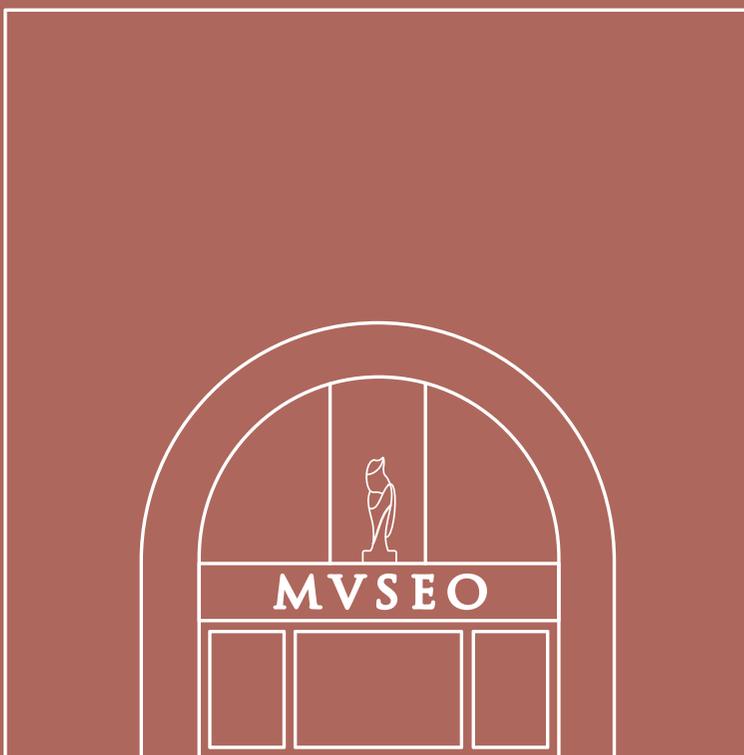
3.801 reseñas

9.647 subreseñas

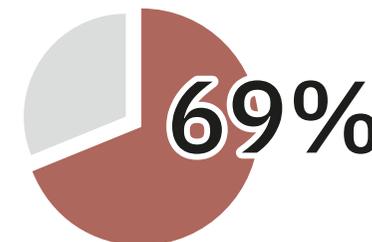
0,13% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 9,1

Valoración ●●●●●●●●●● 8,7



2.611 reseñas  
recomiendan el museo



El número de reseñas recogidas cada año va en aumento hasta 2019, cuando se alcanzan las 758. La puntuación recibida en este momento es de 9,4, y la valoración de 8,9.

Si bien 2008 es el año con más visitas del período analizado (222.988), en este momento el museo no registra ninguna reseña. Habrá que esperar a 2012, con 191.233 visitantes, para contar con un porcentaje de motivación significativo para el análisis: un 0,03%, que se corresponde con 63 reseñas.

La mayor parte de los comentarios centran su atención en la colección del museo (1.969), pero el edificio de Rafael Moneo no pasa en absoluto desapercibido (recibe 960 reseñas en total). Con todo, la planificación para visitar el museo cobra relevancia, pues tarifa y horario obtienen 709 y 510 reseñas, respectivamente.

Aunque las temáticas **colección**, **relato/discurso** o **edificio** tienen especial protagonismo en las puntuaciones y valoraciones de los visitantes al Museo Nacional de Arte Romano (por encima del 8,8 en todos los casos), los aspectos prácticos relacionados con la organización de la visita también reciben mucha atención.



### Localización

(puntuación de 9 y una valoración de 8,7)



### Tarifa

(8,9 y 8,5)



### Horario

(8,7 y 8,4)



### Exposición

(9 y 8,7)

“Independientemente del **contenido** arqueológico exhibido, el **edificio** que alberga el museo es impresionante porque combina la modernidad con el respeto a la arquitectura romana, de modo que uno tiene la sensación de encontrarse en unas termas o una basílica romana reconvertida en vez de un edificio de nueva planta”.  
(07/03/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Es **gratuito** los sábados a partir de las 14:00, pero en general la **entrada** está bastante bien de precio: 3€ la entrada general, 1,5€ la reducida”.  
(09/08/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 7,5



“Genial el museo. Puedes estar horas y horas, y hemos tenido la gran suerte de tener un **guía excepcional**”.  
(09/07/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Toda la **vida romana** aparece ante ti perfectamente **organizada**. Lo más curioso para mí: cómo se alumbraban, los botones, las agujas de coser... te das cuenta del enorme nivel de civilización que habían alcanzado”.  
(11/09/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 8,5



“Soy de Mérida y es un **orgullo** contar con este museo en mi ciudad”.  
(26/11/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Visita obligada en **Mérida** para conocer en profundidad la historia de la ciudad y de España”.  
(30/04/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 9



# MUSEO NACIONAL DE CERÁMICA Y ARTES Suntuarias “GONZÁLEZ MARTÍ”



Visitantes entre  
2008-2022

2.047.945



3.799 reseñas

7.625 subreseñas

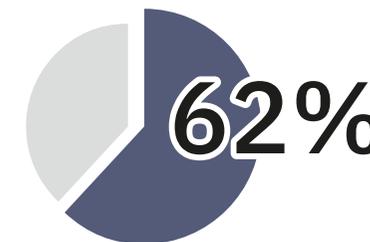
0,19% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8,9

Valoración ●●●●●●●●●● 8,3



2.361 reseñas  
recomiendan el museo



2019 vuelve a ser el año con un mayor número de reseñas recibidas, 931, superando en 360 al año 2018. Será en 2020, con 393 reseñas obtenidas, cuando el museo alcance una puntuación de 9,2 y una valoración de 8,5.

El año en que se registran más visitantes es 2018: 186.954, con una motivación del 0,30%

¿De qué hablan los visitantes? A través de sus comentarios, muestran interés no solo por el **contenido** del museo, sino también por el **edificio** que lo alberga (867 reseñas tratan esta temática), además de por la **tarifa de acceso** (607) y el **horario** (320).

La **colección y exposición** del Museo Nacional de Cerámica y Artes Suntuarias “González Martí” son algunas de las temáticas mejor puntuadas (8,7 y 8,8, respectivamente) y valoradas (8,2, en ambos casos) por sus visitantes.



### Edificio

### Localización

(puntuadas con un 8,9 y valoradas en un 8,4)



“Un museo precioso, una auténtica maravilla para los **sentidos**, gran muestra de cultura, estética hermosa y bien conservada. Me ha maravillado el **palacio**”.

(24/09/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10

“La **cerámica**, tan ligada a esta tierra, le brinda un sitio privilegiado en este museo, ubicado en el mítico **Palacio Marqués de Dos Aguas**, precioso. El museo es una retrospectiva de la cerámica en el tiempo”.

Puntuación: 7,5  
Valoración: 9,5



“Un lugar muy bello, cada lugar tiene una belleza diferente, las obras de **cerámica** son increíbles de hermosas. Sinceramente, un lugar **recomendable**. Algo para agregar es que los sábados por la tarde y domingos por la mañana son **gratis**”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Excelente atención y **horario**. Los sábados y domingos es **gratis**”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Genial, la guía nos ha hecho una explicación con todo lujo de detalle y adecuada a personas con **diversidad funcional**”.

(15/07/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Excelente paseo de conocimiento y belleza gracias a las personas que **nos guiaron** a través del museo”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO CERRALBO



Visitantes entre  
2008-2022

1.193.745



4.702 reseñas

13.307 subreseñas

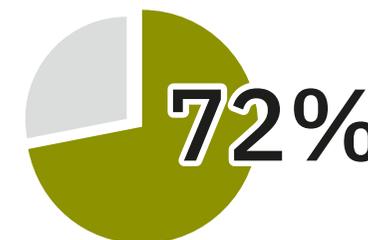
0,39% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 9,1

Valoración ●●●●●●●●●● 8,6



3.397 reseñas  
recomiendan el museo



En el caso del Museo Cerralbo, **2022 es el año con un mayor número de reseñas (792)**, seguido de 2021 (787). 2018 es el momento con una puntuación más alta: 9,3, correspondiéndose con una valoración de 8,7.

**El año con más visitantes fue 2017: 136.098**, con una motivación del 0,31%.

En sus comentarios, los visitantes prestan especial atención a la **colección del museo** (2.254 reseñas recibidas), así como al **relato/discurso** (1.062) y al **edificio** que alberga el Palacio del Marqués de Cerralbo (790). Además, son temáticas destacadas la **tarifa** de acceso (832) y el **personal** (684).

En el caso del Museo Cerralbo, el **contenido** del museo y, en concreto, **colección**, **relato/discurso o exposición** (puntuadas por encima del 9 y valoradas por encima del 8,7) son las temáticas mejor consideradas por parte de los usuarios.



### Edificio

(puntuada 8,7 y valorada un 8,4)



### Localización

(9 y 8,5)

También valoran cuestiones más prácticas como la **tarifa** de acceso y el **idioma**, o la adecuación del museo para público infantil, ya que **familia** recibe una puntuación de 9 y una valoración de 8,4.

“Un magnífico palacio del XIX, del Marqués de Cerralbo, que contiene una gran **colección** de arte. Impresionante la entrada con su magnífica escalera, así como las galerías de la planta alta. El **personal** especialmente atento y dispuesto a proporcionar explicaciones”.  
(28/12/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Todo el **edificio** en sí es maravilloso. Los interiores muy señoriales y con muchas curiosidades en su interior, el patio es muy romántico, las **obras de arte** magnificas y el salón de baile realmente impresionante”.  
(26/04/2017)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Muy bien. Genial el **personal** y la **colección** extraordinaria. He estado con una silla de ruedas y [doy mi] **recomendación** para el colectivo”.  
(03/08/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“La **guía de lectura fácil**, disponible gratuitamente en la web del museo, ayuda a dar una orientación muy general, especialmente de cara al **público infantil**”.  
(14/05/2022)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“Los mejores **3 euros** que gastarás en Madrid”.  
(24/07/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 8,5



“Espectacular. Una verdadera maravilla inesperada en pleno centro de **Madrid**”.  
(04/01/2020)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO CASA DE CERVANTES



Visitantes entre  
2008-2022

249.453



767 reseñas

1.639 subreseñas

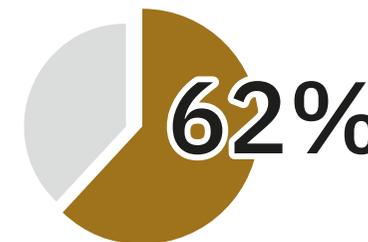
0,31% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8,3

Valoración ●●●●●●●●●● 8,2



480 reseñas  
recomiendan el museo



En el año 2019 el museo recibe el mayor número de reseñas registradas: 174. Frente a ello, es en 2021 y 2022 cuando alcanza una puntuación más alta, con un 9; siendo 2021 el momento con mejor valoración, un 8,7.

Frente a ello, 2016 es el año con más visitantes, 26.431, y una motivación del 0,23%.

Los visitantes del Museo Casa de Cervantes muestran una especial atención no solo a la **colección** (216 reseñas) del museo, sino también a la que fue vivienda del escritor (la temática **edificio** recibe 132 reseñas, la **tarifa** de acceso 122 y el **personal** que custodia la institución 103).

Además del **relato/discurso** con el que el museo muestra su historia, los visitantes perciben muy positivamente el **confort** de sus instalaciones, incidiendo en el ambiente de tranquilidad que se respira en el museo. Ambas temáticas reciben una puntuación y valoración superior al 9.



### Familia

(puntuada con un 8,8)



### Idioma, localización y personal

(8,4)



“Ha sido una experiencia muy **educativa**. Puedes disfrutar de muebles del siglo XVII muy bien conservados, puedes preguntar sin temor a los **asistentes** sobre la historia y la casa, tienes varios **textos** resumiendo su vida por años”.  
(14/8/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Un **oasis cultural**”.  
(20/07/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Es una de las casas museo más originales de España, contando con **mobiliario, artes decorativas y cuadros** de los siglos XVII al XIX”.  
(26/05/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Muy interesante para que los **niños** descubran algunas cosas sobre la literatura y la historia del Siglo de Oro”.  
(26/02/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10

“Muy interesante. Un rincón escondido de **Valladolid** que merece la pena ver, visitar sus patios, disfrutar de la **tranquilidad** del lugar y fijarse en los detalles de los interiores y los restos arquitectónicos que conserva”.  
(08/06/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Se proporciona una buena cantidad de información básica en **español e inglés**, tanto útil como a veces divertida”.  
(29/09/2019)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“**Personal** amable, servicial y dispuesto a cualquier aclaración”.  
(03/10/2021)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



# MUSEO NACIONAL DE ESCULTURA



Visitantes entre  
2008-2022

1.963.326



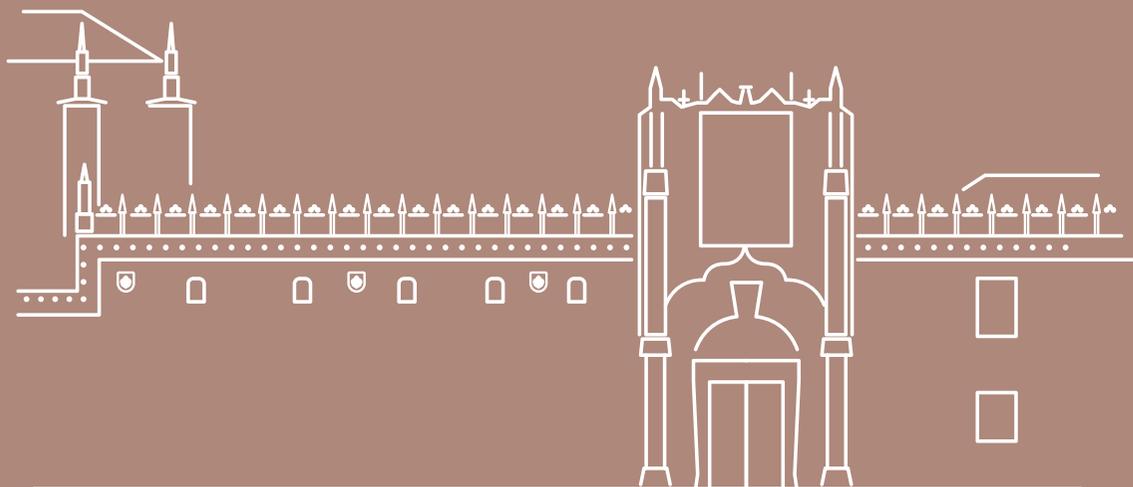
3.236 reseñas

8.349 subreseñas

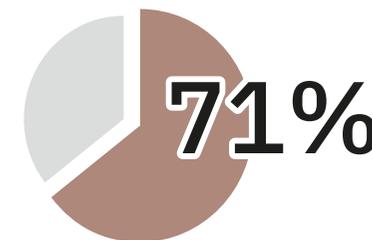
0,16% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 9,4

Valoración ●●●●●●●●●● 9



2.295 reseñas  
recomiendan el museo



2019 se mantiene como el año con un mayor número de reseñas recibidas, 514 en total. En ese año el Museo alcanza, además, una puntuación de 9,4 y una valoración de 9,1.

Las cifras de visitantes alcanzan su número más elevado en 2016, contabilizándose 193.665 visitas, con una motivación del 0,20%.

Los visitantes al Museo Nacional de Escultura nos hablan no solo de la **colección** (2.063 reseñas) y del **relato/discurso** (421) presentado en sus salas de exposición, sino que prestan especial atención a la riqueza de su **edificio** (868), así como a su **ubicación** (405) en la ciudad de Valladolid.

El **contenido** del museo, el **edificio** que lo alberga y su **localización** aglutinan algunos de los temas más comentados y mejor puntuados por los visitantes (siempre por encima del 9,5).



### Renovación

(puntuada con un 9,8)



### Confort y accesibilidad

(valorados con un 9,2)

“Ubicado en unos **espacios privilegiados**, con una **colección permanente** de cinco estrellas, una nueva **musealización cómoda y didáctica** que prima la visualización de las piezas sin mermar la **calidad de la visita**, unas **instalaciones** diáfanas y agradables y un **personal** atento y amable”.  
(01/05/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“La entrada general son 3€, es totalmente **accesible**, cuenta con ascensor y rampas, aseos, consigna y tienda con artículos relacionados con las colecciones del museo”.  
(05/05/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“No hay excusa para no acercarse, es **accesible** para personas con movilidad reducida, el **precio** es totalmente asequible, 3€ la tarifa general y 1,50€ la reducida; los sábados tarde y los domingos por la mañana la entrada es gratuita”.  
(06/11/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 8,5



“No te olvides de mirar hacia arriba en cada sala, el **artesonado** es otro tesoro más de este museo”.  
(02/01/2019)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“Uno de los mejores museos de Europa en su categoría, las **piezas** que en él se exhiben son realmente únicas y maravillosas”.  
(18/02/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Es, sin duda, la **opción más destacada de la ciudad**: una joya entre los museos españoles”.  
(30/09/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO DEL GRECO



Visitantes entre  
2008-2022

2.371.315



3.354 reseñas

8.620 subreseñas

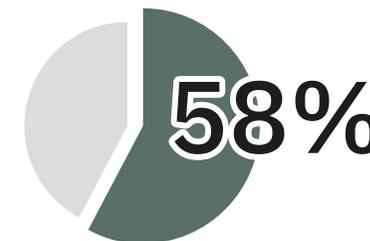
0,14% de motivación

Puntuación ★★★★★★★★ 8

Valoración ●●●●●●●●●● 7,9



1.941 reseñas  
recomiendan el museo



2019 es el año con un mayor número de reseñas, 502; en 2017 la cifra es muy similar, 498. Para observar la puntuación más elevada, debemos esperar a 2022, cuando el museo alcanza un 8,6. Como en el caso anterior, en 2014 el museo recibe la cifra de visitantes más alta del período analizado: 288.664, con una motivación del 0,06%.

La temática de la que más nos hablan los visitantes del Museo del Greco es su **colección** (2.002 reseñas), aunque la **tarifa** de acceso (815) y el **horario** (434) también son una de sus principales aportaciones para facilitar la planificación de la visita. El valor del **entorno** y del **edificio** (620) tampoco pasan desapercibidos.

Junto a las temáticas clásicas vinculadas al **edificio** y el **contenido** del museo, cabe destacar que los visitantes al Museo del Greco puntúan y valoran muy positivamente:



### Actividades

(puntuada con un 8,1 y valorada en un 8,4)



### Accesibilidad

(7,8 y 8,7)

Especialmente referida a la accesibilidad física y a las tarifas de acceso.

#### “Maravillosa y extraordinaria

pinacoteca sobre la obra del Greco, **Recomiendo** ir con mucho tiempo para poder verlo en profundidad, no se puede dejar de visitar si es un seguidor de la obra de este pintor”.  
(15/12/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“La rehabilitación del **edificio** y sus estancias son una guía para otros edificios convertidos en museos”.  
(12/01/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 7,5



“Junto a las obras expuestas en un ámbito singular y **atrayente**, se presenta en un gran **esfuerzo didáctico** mucha información sobre la evolución de las técnicas de pintura del Greco”.  
(04/11/2018)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 9



“El Museo del Greco es fascinante. La **casa** es sin igual, totalmente acogedora, un **ambiente** bastante agradable que remata en su jardín, lugar del que difícilmente quieres irte”.  
(06/06/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Vale la pena pagar los **3€ de la entrada general**, ya que te ofrece mucho que ver”.  
(09/08/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Hermosa **experiencia** con una **guía extraordinaria** por su experiencia y conocimiento”.  
(21/10/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO NACIONAL DEL ROMANTICISMO



Visitantes entre  
2008-2022

1.194.609



3.930 reseñas

9.639 subreseñas

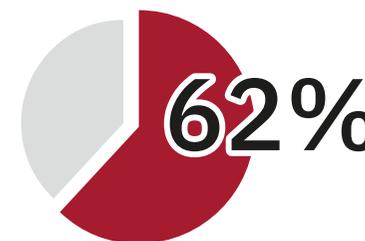
0,33% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8,6

Valoración ●●●●●●●●●● 8,4



2.445 reseñas  
recomiendan el museo



El año con **mayor número de comentarios recibidos** fue 2019, con un **total de 711**, coincidiendo, a su vez, con el año con mejor puntuación (9,5). No sucede lo mismo con la valoración, que alcanza su máximo en 2015 con un 9,2.

El año con un **número de visitantes más elevado** fue 2022, con **122.119**, correspondiéndose con una motivación del 0,40%.

De nuevo, la **colección** del museo y el **relato/discurso** concentran un gran número de comentarios (1.447 y 927, respectivamente); sin embargo, a los visitantes del Museo Nacional del Romanticismo les gusta hablar sobre el **edificio** (867 reseñas), los **servicios** que presta (674) y su **personal** (655).

La **exposición** y el **relato/discurso** desarrollado por el Museo Nacional del Romanticismo están entre las temáticas mejor puntuadas (ambas con un 8,8) y valoradas (8,7 y 8,4, respectivamente) por los visitantes del museo.



### Actividades

(puntuada con un 8,7 y valorada con un 8,4)



### Localización

(8,7 y 8,6)



### Edificio

(8,5 y 8,7)

“[Recomendable] no solo por las **colecciones** que alberga, sino por la calidad de las **actividades gratuitas** que realizan a diario (visitas guiadas, charlas sobre piezas concretas...), que te ayudan a comprender y contextualizar mejor este precioso momento histórico”.  
(20/02/2020)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Un **edificio** de discreta fachada en una calle poco transitada nos invita a disfrutar de un viaje en el tiempo a una casa-museo donde admirar la decoración, el arte y el estilo de vida de las clases acomodadas durante el periodo romántico”.  
(22/09/2015)

Puntuación: 10  
Valoración: 9



“Un viaje al pasado, ubicado en un **edificio** que ya por sí solo enamora, las estancias, **mobiliario, cuadros y otras artes decorativas** nos transportan a esa época con acierto. Recomendada visita al **patio** que pudiera pasar inadvertido”.  
(07/05/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Es un museo pequeño y coqueto que por mucho que le visites nunca te deja indiferente, sus **visitas guiadas** una delicia”.  
(18/11/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Fabuloso, tanto en su decoración con el mobiliario de época, como en la **colección** pictórica que alberga; visitar sus **estancias** es un viaje en el tiempo al corazón del siglo XIX”.  
(15/11/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 9



“Ha sido una **experiencia maravillosa**, hemos tenido mucho tiempo para ver las **exposiciones** sin las prisas que suele haber en otros museos”.  
(09/12/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO SEFARDÍ



Visitantes entre  
2008-2022

4.056.136



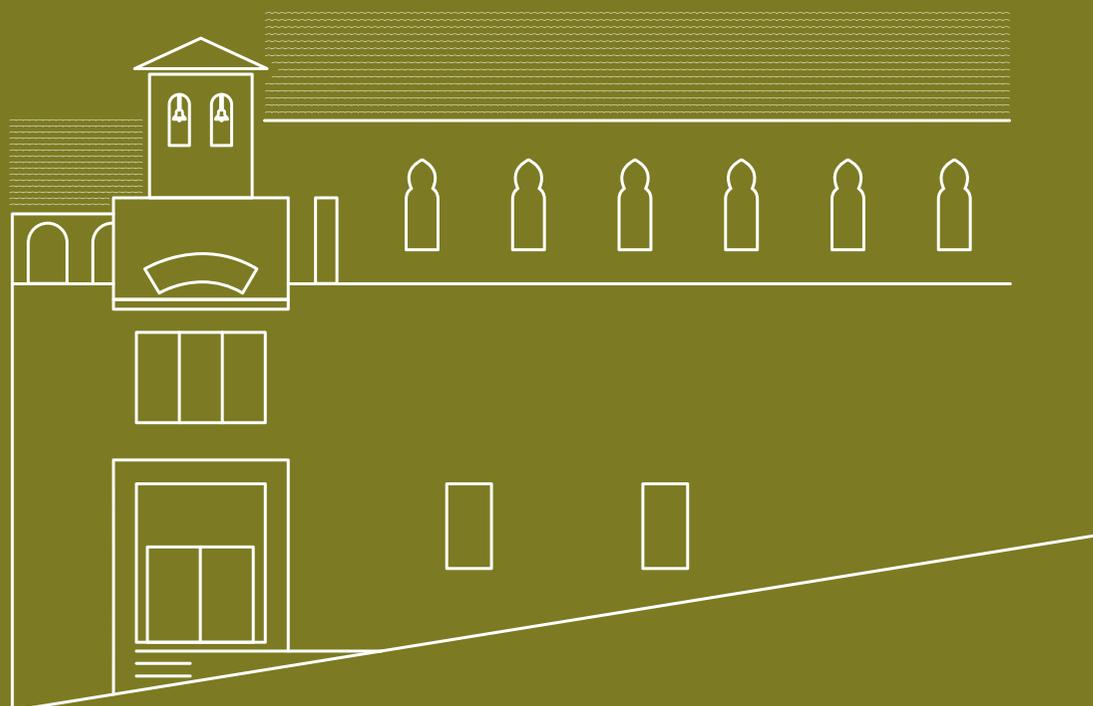
2.724 reseñas

7.197 subreseñas

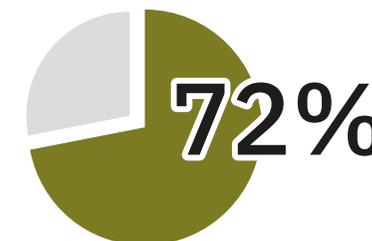
0,07% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8,3

Valoración ●●●●●●●●●● 8,3



1.968 reseñas  
recomiendan el museo



En 2019 el Museo Sefardí recibe un total de 475 reseñas. No solo es el año con un mayor número de comentarios recibidos, sino también en el que el museo recibe una mejor puntuación: 8,7. Frente a ello, la mejor valoración tiene lugar en 2011, con un 8,8. 2014 es el momento en que se registran más visitantes en el Museo Sefardí, 375.170, con un 0,04% de motivación.

Los visitantes del Museo Sefardí hablan, sobre todo, del contenido del museo: su **colección** y el **relato/discurso** con el que se presenta. No obstante, prestan también atención a la **tarifa** (627 reseñas) y al **edificio** (572).

Además de hablar de la **colección** y el **relato/discurso** del museo, los visitantes del Museo Sefardí también prestan atención a algunas temáticas como **digital**, puntuada con un 8,5 y valorada en 8,4, o **confort**, que obtiene un 8,5 en ambas métricas.



### Edificio

(puntuada con un 8,3 y valorada en un 8,6)



### Localización

(8,3 y 8,6)

“Es uno de los **templos** más bellos que he visitado, tanto por su fachada exterior como por el maravilloso **artesonado** y las **yesserías** del interior. Alberga el Museo Sefardí, cuya **colección** esta exquisitamente bien **organizada**”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Una reliquia tanto en su **arquitectura** como en toda su muestra historiográfica. Un viaje en el tiempo de la cultura sefardí y de España”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Visita indispensable en **Toledo** y, seguramente, uno de los mejores ejemplos de la coexistencia de **las tres culturas** en España”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Me gustó descubrir que la información es accesible para las personas con **discapacidad visual**, tanto a través de una aplicación con explicaciones en audio, como con elementos para la apreciación a través del tacto”.

(17/07/2021)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“La sensación de **paz** y **tranquilidad** que transmiten sus paredes son únicas”.

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“Genial, te dan la contraseña **wifi** y vas escuchando todo a través de tu **móvil**, una idea muy muy buena, ¡de verdad que merece la pena!”.

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO SOROLLA



Visitantes entre  
2008-2022

2.678.285



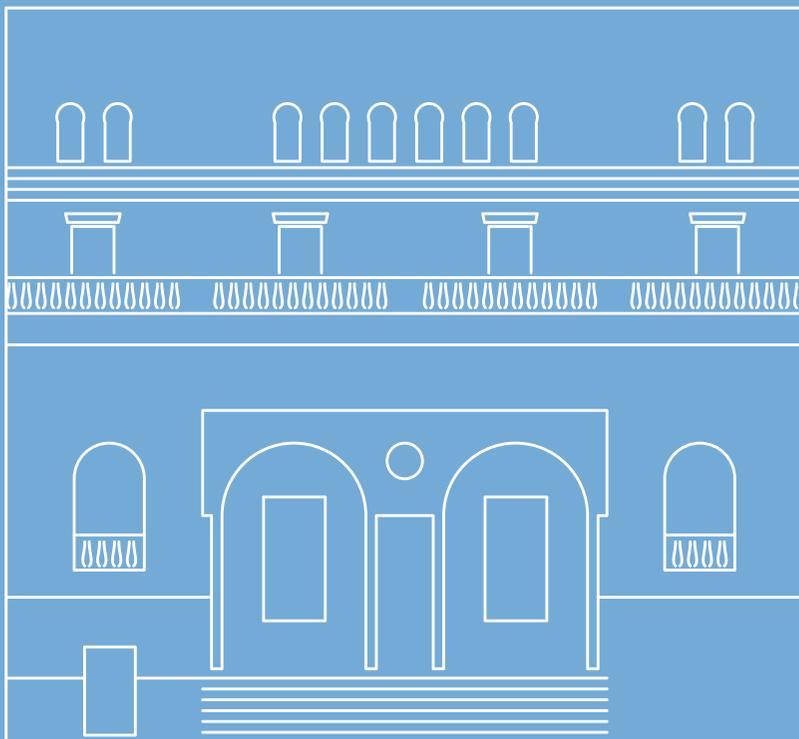
13.255 reseñas

35.561 subreseñas

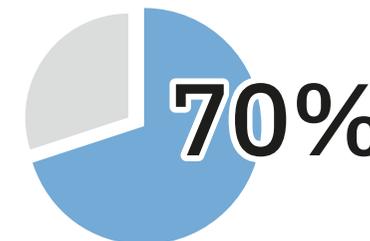
0,49% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 9,3

Valoración ●●●●●●●●●● 9



9.383 reseñas  
recomiendan el museo



2019 es el año en el que el Museo Sorolla recibe un mayor número de reseñas: 2.034, correspondiéndose, además, con el año con una puntuación más elevada: 9,5. Sin embargo, la mejor valoración tiene lugar en 2015: un 9,2.

Frente a ello, en 2018 recibe el número de visitantes más elevado del período analizado, 266.825, correspondiéndose con una motivación del 0,72%.

Los visitantes del museo hablan, mayoritariamente, de su **colección**, pues esta temática ha recibido 7.696 reseñas totales. Le sigue en importancia el **edificio** (5.142) y también su **localización** (2.137). Cabe destacar, también, la importancia otorgada a la **tarifa de acceso** (1.783) y **exposición** (1.767).

En el Museo Sorolla resulta reseñable que la obra del artista forma parte, junto al **relato/discurso** del museo, de la lista de temáticas más valoradas. Sin embargo, los visitantes ponen especial interés en mostrar su opinión positiva con respecto a temas como el **edificio**, pues la casa-museo recibe una puntuación de 9,4 y una valoración de 9,2; el **confort** del mismo, su **localización** o las **actividades** desarrolladas en él (estas últimas temáticas puntuadas con un 9,3 y valoradas por encima del 8,9). También cuentan con una puntuación de 9,2:



**Tarifa**



**Información textual**



**Familia**



“Pequeño pero muy intenso, con cientos de **obras**, muchas reconocibles y que te encantarán. Los **jardines y el palacete** ya son bonitos, pero todos los **cuadros y fotos** te dejarán de piedra. Nos ha encantado a toda la **familia** y lo recomiendo al cien por cien”.  
(12/10/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10

“Imprescindible ir al museo y, sobre todo, la **visita guiada**, son unos excelentes **profesionales** y te permite disfrutar mucho más de lo que estás viendo y apreciar mejor la evolución y contexto de las **obras** de Sorolla y su faceta humana”.  
(12/10/2019)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Un **oasis** dentro de la ciudad, uno de los museos más **recomendables** para visitar en la ciudad de Madrid. Su patio andaluz, su **colección** de cerámica, la luz que irradia la obra fastuosa del genio valenciano, todas y cada una de las estancias de su casa taller... No te lo puedes perder”.  
(05/01/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Los **retratos** son excelentes y, además, se conserva su colección de **cerámica**, que es una colección **fuera de serie** y poca gente conoce”.  
(28/02/2017)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Su **obra** es 10/10, con algunas de sus mayores joyas como *Paseo a orillas de mar*, *El baño del caballo o Madre*”.  
(29/12/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Las **cartelas explicativas** tienen gran contenido y además existe la opción de usar **audioguías**”.(18/12/2018)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



# MUSEO DEL TRAJE. CENTRO DE INVESTIGACIÓN DEL PATRIMONIO ETNOLÓGICO



Visitantes entre  
2008-2022

1.238.028



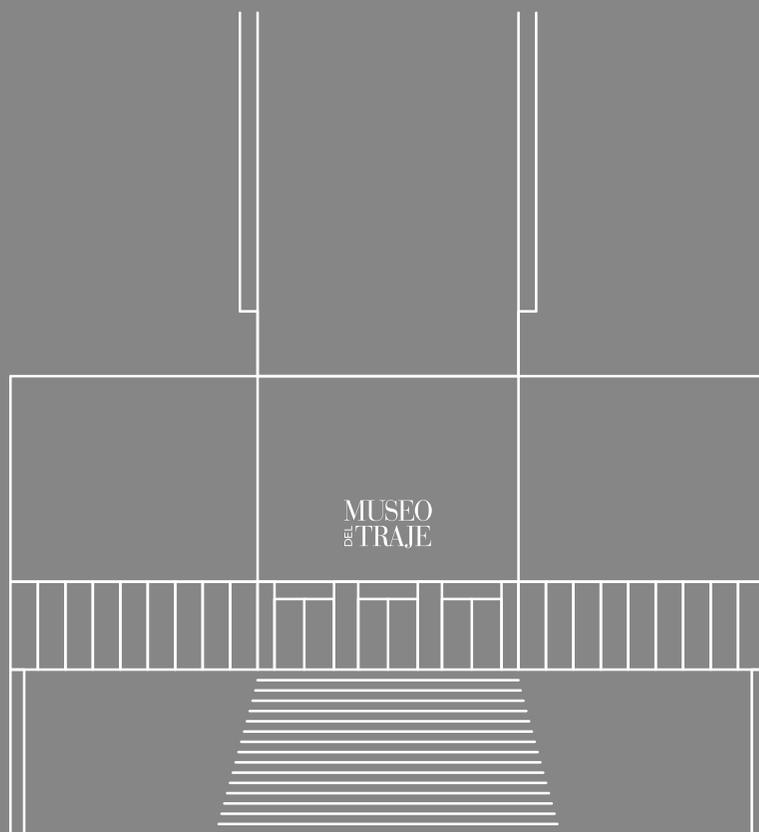
1.028 reseñas

2.605 subreseñas

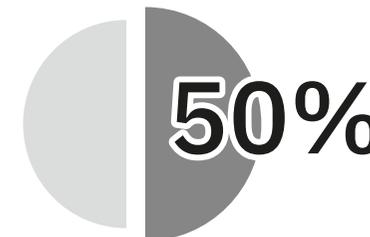
0,08% de motivación

Puntuación ★★★★★★☆☆ 8,1

Valoración ●●●●●●●●●● 8,1



513 reseñas  
recomiendan el museo



2019 es el año en que se alcanza un mayor número de reseñas, 240; mientras que el año con mayor puntuación y valoración es 2012: 8,5 y 8,4, respectivamente.

Frente a ello, del período analizado, 2013 fue el momento en que el Museo del Traje recibió un mayor número de visitantes, 138.889, con una motivación del 0,02%. Este porcentaje se debe, sin duda, al escaso desarrollo de las plataformas de reseñas en este momento.

Además, los visitantes del Museo del Traje muestran su interés por el contenido del museo, destacando las reseñas recibidas sobre **colección** (448), **relato/discurso** (366) y **exposición** (200).

En el Museo del Traje cabe señalar que las temáticas mejor consideradas por los visitantes, además de las **colecciones del museo**, son las referidas a



### Actividad

(puntuada en un 8,3 y valorada en un 8,5)



### Servicios

(7,8 y 8,6)



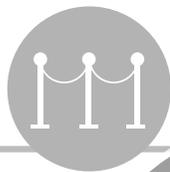
### Accesibilidad

(8,1 y 8,6)

“Lo delicado del material expuesto (telas, tintes que las colorean, etc.) requiere de una **iluminación especial** en cantidad y potencia, lo que convierte el museo en uno de los más débilmente iluminados que recuerdo y proporciona a la visita un **encanto especial**”.

(04/11/2016)

Puntuación: 10  
Valoración: 9,5



“La nueva exposición incluye **piezas del fondo textil, pero también bienes etnológicos** y documentales que ayudan a **contextualizar** las distintas épocas y a **entender** que las modas trascienden al ámbito de la indumentaria”.

(07/12/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 8,5



“Atención amigable por parte del **personal** que trabaja dentro del museo, en cuanto a la **exposición permanente** debo decir que me encantó todo el **recorrido**, las cosas que se pueden saber respecto a cómo se vestían las personas en un determinado momento de la historia es fascinante”.

(21/08/2022)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“El museo es **accesible**, tiene baños adaptados, ascensor, guardarropa, restaurante, tienda, zonas de descanso, **área didáctica, auditorio y biblioteca**”.

(15/02/2019)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10



“Me gustó mucho. Fuimos un **grupo** de personas y la **guía** nos encantó. Es fantástico ver lo bien que está”.

(01/12/2021)

Puntuación: 10  
Valoración: 10



“Fantásticas las **explicaciones de sus guías** y genial la **zona sensorial** para gente con diferencia sensorial”.

(10/08/2022)

Puntuación: 7,5  
Valoración: 10





LABORATORIO  
PERMANENTE DE  
PÚBLICO  
DE MUSEOS

Construcción de la herramienta para el procesado de datos y reseñas: **Prenomics S.L.**

Diseño y maquetación: **Infográfika Diseño y Comunicación**

Diseño de las fachadas de los museos: **Capricornia Colectivo Gráfico**

