

3a Jornada
Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

Avaluant la qualitat als museus

#3jornadaOPPCC

Documentació sobre avaluació de la qualitat als museus

1. Documentació proporcionada pels ponents

Arts Council of England. Quality Metrics

<https://www.artscouncil.org.uk/quality-metrics/quality-metrics>

Jesús Bueno (2017): Mejores prácticas en el diseño de un programa NPS

<http://www.radicalcustomerexperience.es/mejores-practicas-en-un-programa-de-nps/>

Jesús Bueno (2018): Economía de la experiencia de cliente

<https://www.linkedin.com/pulse/econom%C3%ADa-de-la-experiencia-cliente-jesus-m%C2%AA-bueno-evia/?published=t>

Matilde González (2018): Saber a cuánto estamos de la meta. Evaluación para la calidad

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/articulo/view/368/372>

Matilde González y Castilla R. (2009): "Innovación en el campo de la certificación. El método Herity". *AEC Revista de la Asociación Española para la Calidad*. [en línea]

https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=79d9ad2e-184c-4f15-a725-70d1923542b3&groupId=10128

Matilde González (2008): Afrontar la paradoja de conservar y usar el patrimonio: HERITY, sistema global de evaluación de bienes culturales dispuestos al público. *e-rpH*, nº 2, junio de 2008

<http://www.revistadepatrimonio.es/numeros.php>

MHM. Never Mind the Width Feel the Quality. Museums and Heritage Show, May 2005.

<https://mhminsight.com/files/never-mind-the-width-Tw57-68.pdf>

Cercles de Comparació Intermunicipals, Diputació de Barcelona
<https://www.diba.cat/web/menugovernlocal/cci>

2. Documentació complementària

AEVAL (2008). Evaluación de la calidad del servicio de los museos de titularidad estatal

https://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/dms/mecd/cultura-mecd/areas-cultura/museos/mc/laboratorio/laboratorio-permanente-publico-museos/recursos/documentos-de-interes/EVALUACION_AEVAL.pdf

Harrison, P (). Consumer satisfaction and post-purchase intentions: An exploratory study of museum visitors.

<https://www.researchgate.net/publication/279508123/download>

Mylonakis, J. I Kendristakis, Eleutheria (2006). Evaluation of Museums Service Quality. A Research Study of Museums and Galleries Visitors' Satisfaction

<https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj3vuvbyNjdAhWDyYUKHWduDkYQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fhrca.k.srce.hr%2Ffile%2F267067&usq=AOvVaw2w9oNtXWhmAI0Hx3NClwZ>

Reichheld, Frederick. (2003). "One Number You Need to Grow». [Harvard Business Review](#).