

# Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

Institut Català de Recerca del Patrimoni Cultural

**Model de recompte dels visitants  
dels museus i equipaments  
patrimonials a Catalunya**

## Sumari

---

1.	L'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya .....	1
2.	Propòsit.....	2
3.	Abast del model.....	3
4.	Objectius .....	3
5.	Glossari.....	5
6.	Indicadors i variables de desagregació .....	14
7.	Retorn de les dades.....	17

# 1. L'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

Els públics són una de les raons per les quals els museus i els equipaments patrimonials existeixen, en tant que institucions obertes a la societat amb el mandat de generar coneixement, estimular l'educació i col·laborar en el gaudi de la població de Catalunya i de la que ens visita.

La missió de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya (OPPCC) és contribuir a l'excel·lència dels museus i el patrimoni en les seves relacions amb els públics, usuaris i grups d'interès, amb la finalitat de fomentar el desenvolupament de l'ús social del patrimoni cultural, tant en quantitat com en qualitat.

Així, l'OPPCC vol proporcionar als titulars del patrimoni cultural (administració local i autonòmica, consorcis, fundacions públiques i privades, així com els bisbats de Catalunya) eines i estudis, formació i informació, que aportin valor afegit en els processos de planificació, gestió i avaluació dels museus i altres equipaments patrimonials.

L'Observatori de Públics del Patrimoni vol donar servei amb caràcter estable i permanent.

L'Observatori de Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya és un projecte l'Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural (ICRPC), institut independent que rep el suport de la Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni de la Generalitat de Catalunya i de la Universitat de Girona.

## 2. Propòsit

Les investigacions de l'OPPCC han permès constatar una gran varietat en els mètodes de recompte de visitants als museus i equipaments patrimonials a casa nostra, així com la inexistència d'un model universal de recompte. Ens trobem doncs davant d'una extensa diversitat de mètodes de recompte que no permeten ni la comparació ni la valoració agregada de les dades.

El present informe proposa un nou model de recompte de la freqüentació dels museus i equipaments patrimonials a Catalunya, amb l'objectiu que harmonitzi el recompte dels visitants, permeti la comparació i serveixi com a eina de suport a la planificació i gestió dels centres.

Som conscients que els museus i els equipaments patrimonials tenen diverses funcions i que no sempre l'indicador relatiu al volum de visitants n'és el bàsic ni el principal. La publicació dels rànquings de visitants en els mitjans de comunicació genera una certa incomoditat entre els professionals donat que obvien la complexitat d'altres funcions i objectius dels equipaments patrimonials igualment rellevants per als museus: conservació, recerca, exposició, didàctica, etc. Tanmateix el volum de visitants no és una dada secundària atès que el seu coneixement permet mesurar l'evolució de l'ús social del patrimoni. El nombre de visitants és doncs d'utilitat per a l'avaluació d'algunes de les funcions patrimonials, per a l'elaboració d'indicadors i per la gestió dels recursos.

El projecte que presentem es basa en un model consensuat pels diferents agents del sector amb la finalitat d'homogeneïtzar i normalitzar les dades de visitants i dotar-les de major fortalesa i credibilitat.

En aquest sentit, cal indicar que el model que es presenta parteix de la valuosa feina desenvolupada pel Sistema d'Indicadors de l'Institut de Cultura de Barcelona (SICUB), amb una experiència contrastada en la recollida de dades dels equipaments culturals de Barcelona doncs després del desenvolupament del projecte entre el 2010–2011, es va posar en funcionament el gener de 2012. A partir dels conceptes i termes utilitzats en el SICUB, el model proposat per l'OPPCC pretén ampliar alguns termes amb l'intent de recollir la diversitat de situacions dels equipaments patrimonials del país a l'hora de gestionar els seus públics.

Per últim, el projecte de l'Observatori dels Públics es proposa retornar als museus i equipaments patrimonials informació útil per a la seva gestió i per al coneixement del sector. Així, una de les característiques del sistema és el lliurament d'indicadors que facin referència a cada equipament, tal com s'exposa a l'apartat 6.

### 3. Abast del model

El model s'adreça al conjunt del patrimoni cultural de Catalunya, englobant els museus, col·leccions, monuments, jaciments i centres d'interpretació. En qualsevol cas caldrà que l'equipament patrimonial tingui un horari d'obertura al públic i disposi de recepció és a dir, d'un accés dels visitants que permeti el seu recompte.

El cens d'equipaments patrimonials de Catalunya segons el directori de l'OPPCC a inicis de 2018 és de:

- 114 museus registrats i 130 extensions obertes al públic.
- 390 col·leccions i 24 extensions obertes al públic.
- 93 monuments i jaciments paleontològics i arqueològics oberts al públic.
- 80 centres d'interpretació de patrimoni cultural.

### 4. Objectius

El model proposat parteix d'un disseny homogeni per al recompte dels visitants dels museus i centres patrimonials. El model respon a uns objectius a partir de la definició prèvia del que es vol avaluar. Conèixer aquests objectius permet que les variables siguin precises i homogènies i, per tant, proporcionin informacions agregables i comparables.

Concretament, el model vol donar resposta als objectius següents:

- ✓ Oferir un sistema homogeni i, per tant, homologable, que permeti un seguiment precís de la dimensió i l'evolució de l'ús social del patrimoni cultural.
- ✓ Comptar les persones que accedeixen als equipaments patrimonials així com els usos que aquestes fan de les diverses ofertes proposades.
- ✓ Avaluar la tasca en el suport a l'ensenyament, mesurant el seu impacte en el públic escolar.
- ✓ Mesurar l'impacte de la gratuïtat en l'accés al patrimoni.
- ✓ Avaluar l'eficàcia de les diverses tipologies d'activitats organitzades.

Per tal d'aconseguir l'homogeneïtat el model de recompte parteix dels següents atributs:

- Glossari compartit: diccionari dels termes que defineixen les variables a mesurar pels centres, que assegurï l'homogeneïtat de les dades recollides.

- Variables amb definicions objectives: les variables a mesurar han de definir-se de manera precisa i objectiva, sense ambigüitats que puguin generar diferents interpretacions i, per tant, puguin invalidar l'objectiu d'homogeneïtat del sistema.
- Simplicitat i especificitat: el volum i la diversitat de les dades han de ser els mínims per donar resposta als objectius de coneixement, facilitant el procés d'emplenament per part dels centres i de seguiment de la seva recepció.
- Versatilitat i adequació: el sistema ha de ser prou versàtil per poder adequar-se a les particularitat de cada centre, independentment de la seva titularitat i model de gestió, sense que l'homogeneïtat de les dades se'n ressenti.
- Aplicable amb i sense tíqueting: el sistema ha de tenir en compte que no tots els centres disposen d'un sistema de tíqueting per a la venda d'entrades. Cal, doncs, que pugui ser aplicable en tots els casos, existeixi un registre de dades automatitzat o bé es faci manualment.
- Implantació progressiva: la implantació del nou model de recompte de la freqüentació implicarà canvis que, en alguns casos, poden afectar a la pròpia cultura organitzativa del centre. Per aquesta raó, el sistema tindrà en compte els diferents nivells de desenvolupament de les relacions dels centres amb els públics, preveient diferents fases en la seva implantació.

## 5. Glossari

Tal com es desprèn de les experiències internacionals i de les dificultats de recompte que s'han vingut detectant a Catalunya, la comparabilitat de les dades de freqüentació produïdes per un conjunt de museus i equipaments diversos requereix de l'establiment d'un glossari compartit dels termes a mesurar.

Per assegurar l'homogeneïtat que cerca el model és indispensable que tots els agents implicats quantifiquin les mateixes variables i es limitin les interpretacions ambigües. Tot seguit es presenta el glossari que defineix els principals conceptes i descriu la manera en que es registraran les dades de cada categoria.

El sistema parteix de dos conceptes clau: el visitant i l'ús.

- **Visitant:** persona física que accedeix al recinte de l'equipament per fer ús de la seva oferta de serveis, ja siguin visitar exposicions (tant les de producció pròpia com aliena), assistir a activitats pròpies (organitzades per l'equipament) o utilitzar els serveis museístics (biblioteca, arxiu, reserves, etc.).
- **Usos:** cadascuna de les utilitzacions dutes a terme pels visitants durant la seva estada a l'equipament, ja sigui la visita a una o més exposicions, l'assistència a activitats culturals o bé l'ús d'algun servei museístic (biblioteca, arxiu, reserves, etc.). Cada visitant pot fer un o més usos durant la seva estada a l'equipament. Cada visitant es compta una sola vegada independentment del nombre d'usos que faci de l'oferta museística.

Un tercer concepte clau és el de "persones al voltant del patrimoni".

- **Persones al voltant del patrimoni:** Inclou 3 categories de persones:
  - a) **Visitants:** persona física que accedeix al recinte de l'equipament per fer ús de la seva oferta de serveis, ja siguin exposicions (tant les de producció pròpia com aliena), activitats pròpies (organitzades per l'equipament) o serveis museístics (biblioteca, arxiu, reserves, etc.).
  - b) **Visitants a l'edifici:** persones que acudeixen al recinte museístic i no visiten exposicions, ni assisteixen a activitats pròpies de l'equipament, ni fan ús de cap servei museístic. Inclou tant els que visiten el recinte de l'equipament pel seu valor arquitectònic sense fer-ne cap altre ús, com els que vénen per una finalitat no museística (botiga, cafeteria, lavabos, etc.),

així com els que assisteixen a activitats alienes, és a dir, activitats organitzades per entitats no vinculades al centre.

- c) Visitants a activitats fora de l'equipament: persones que assisteixen a activitats puntuals organitzades pel centre que succeeixen en el marc d'una celebració, fira, trobada o similar i no tenen inscripcions ni recomptes precisos. Es realitzen fora de l'equipament patrimonial i no formen part de l'activitat habitual del centre.

A les taules següents es defineixen els conceptes que s'inclouen en el recompte, així com la informació necessària per registrar-la.



CONCEPTE		INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>CONCEPTES CLAU</b>		
<b>VISITANT</b>	<p>Persona física que accedeix al recinte del museu per fer ús de la seva oferta, ja sigui de les exposicions (tant les de producció pròpia com aliena), les activitats pròpies (les organitzades pel museu) i/o els serveis museístics (biblioteca/hemeroteca, arxiu del museu, fons/reserva, assessorament, etc.).</p> <p>Les persones que accedeixen a activitats no organitzades pel museu seran comptades com a "Visitants a l'edifici" i en la categoria "Usos per activitats alienes".</p>	<p>Es registren a través del sistema de <i>tíqueting</i> de la taquilla, independentment del canal de compra de l'entrada.</p> <p>En el cas de les compres online i anticipades que no estiguin vinculades al programari, caldrà introduir-les de manera manual.</p>
<b>ÚS</b>	<p>Cadascuna de les utilitzacions dutes a terme pels visitants durant la seva estada al museu, ja sigui a les exposicions, les activitats culturals o als serveis museístics.</p> <p>Cada visitant podrà fer un o més usos durant la seva estada al museu.</p>	<p>Cada visitant es compta una sola vegada independentment del nombre d'usos que faci de l'oferta museística.</p>

<b>Dies d'obertura</b>	Nombre total de dies d'obertura del centre durant l'any de referència. Inclou els dies d'obertura normals i els dies d'obertura concertada o sota demanda.
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

LOCALITZACIÓ		
<b>Seu Central</b>	Centre on s'ubica la institució principal.	La seu central registrarà els visitants per tipus de tarifa de les extensions només en el cas que aquestes no disposin de taquilla.
<b>Extensió</b>	Espai que fa funcions museístiques, gestionat pel personal de la seu central però amb una localització diferent a aquesta, amb control del nombre de visitants ja sigui amb personal permanent o amb personal que acompanya als visitants sota demanda. Inclou tant les extensions com les altres seus.	Les extensions recomptaran individualment els visitants que passin per taquilla (si n'hi ha), els de l'edifici i els esdeveniments i tots els usos que es facin al seu espai, independentment d'on s'adquireixi l'entrada.
<b>Fora del museu</b>	Espai aliè al centre, pot ser una plaça pública, un centre educatiu, etc.	
<b>Espai Virtual</b>	Entorn interactiu propi del museu a Internet: web, xarxes socials...	

<b>Visitants segons tipus d'entrada.</b> Persona física que accedeix al recinte del museu per fer ús de la seva oferta, ja sigui de les exposicions (tant les de producció pròpia com aliena), les activitats pròpies (organitzades pel museu) i/o els serveis museístics (arxiu, biblioteca, reserves, etc.).		
En el cas que la persona faci més d'un ús amb tarifes diferents, comptar-la només en la casella de tarifa de pagament amb el preu més elevat.		
	CONCEPTE	INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>General Individual</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) amb tarifa de pagament sense reduccions ni descomptes.	
<b>Reduïda individual</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) amb tarifa de descompte.	Inclou també les promocions (p.e. tipus 2x1) i els convenis que suposen el pagament d'una entrada a un preu reduït.
<b>Gratuïta individual</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) gratuïtament per concórrer alguna característica en el visitant (p.ex. nens, aturats).	
<b>Reduïda grup escolar</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) de pagament amb descompte per grups vinculats a l'ensenyament (s'inclou batxillerat).	En el grup escolar s'inclouen els estudiants, els professors i els acompanyants. Si el museu té tarifes reduïdes diferents segons la dimensió del grup, s'han d'incloure tots en aquest apartat. Es recompta el nombre de grups que acudeixen i el nombre d'integrants dels grups.
<b>Gratuïta grup escolar</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) gratuït per a grups escolars. Si el museu és gratuït, els visitants en grup escolar s'inclouran en aquesta categoria (s'inclou batxillerat).	En el grup escolar s'inclouen els estudiants, els professors i els acompanyants. Es recompta el nombre de grups que acudeixen i el nombre d'integrants dels grups.
<b>Reduïda grup no escolar</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) de pagament amb descompte per grups no vinculats a l'ensenyament.	Si el museu té tarifes reduïdes diferents segons la dimensió del grup, s'han d'incloure tots en aquest apartat. Es recompta el nombre de grups que acudeixen i el nombre d'integrants dels grups.
<b>Gratuïta grup no escolar</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) gratuït per a grups no escolars. Si el museu és gratuït, els visitants en grup no escolar s'inclouran en aquesta categoria.	Es recompta el nombre de grups que acudeixen i el nombre d'integrants dels grups.
<b>Accés Universal</b>	Accés al centre (o a alguna activitat pròpia) gratuïtament quan no s'apliquen les tarifes de pagament en dies assenyalats. Si el museu és gratuït, els visitants individuals s'inclouran en aquesta categoria.	El museu especificarà quins són els dies de gratuïtat. A més dels comuns a tots els museus (Dia Internacional dels Museus) també es consideraran els específics de cada centre (per exemple, la festa major o els dies de Portes Obertes mensuals o setmanals).
<b>Persones que fan ús de serveis museístics: arxiu del museu, biblioteca, magatzem, etc.</b>	Persones que accedeixen al museu per fer ús de: biblioteca, arxiu, reserva, assessorament (presencial), etc.	Si un visitant a més de fer ús d'un servei també visita una exposició es registrarà en la taula de visitants del museu segons tipus d'entrada, i a la

	taula d'usos de serveis museístics. Són usos presencials.
--	-----------------------------------------------------------

	CONCEPTE	INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>Nombre de visitants segons gènere</b>	Del total de visitants, nombre de visitants segons gènere, calculats per estimació o per còmput individual.	Resolució ASC/437/2007, de 5 de febrer, que dóna publicitat a l'Acord de Govern de 14 de març de 2006, relatiu a la producció i el desenvolupament d'estadístiques desagregades per sexes (DOGC, Núm. 4829, de 26 de febrer de 2007)
<b>Visitants als museus del municipi residents al municipi</b>	Del total de visitants, nombre total de persones físiques residents al municipi que accedeixen a l'equipament per fer ús de la seva oferta de serveis.	Dada obtinguda per enquesta.

	CONCEPTE	INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>Visitants a l'edifici</b>	<p>a) Persones que acudeixen al recinte museístic i no visiten exposicions, ni assisteixen a activitats pròpies del museu, ni fan ús de cap servei museístic (biblioteca, arxius, reserves, etc.). Inclou tant els que visiten el recinte del museu pel seu valor arquitectònic sense fer-ne cap altre ús, com els que vénen per una finalitat no museística (botiga, cafeteria, lavabos, etc.).</p> <p>b) Visitants que assisteixen a activitats alienes, és a dir, activitats organitzades per entitats no vinculades al centre.</p>	<p>Aquests visitants només es podran comptar en el cas que el museu disposi d'algun mètode de recompte electrònic (cèl·lula, footfall, etc.).</p> <p>Aquests no es comptaran ni en l'apartat de "visitants per tipus de tarifa" ni al de "visitants d'accés universal".</p> <p>Dintre d'aquesta categoria també s'inclouen, per exemple, els visitants als equipaments culturals durant la Setmana de les Flors de Girona o el REC d'Igualada.</p>

<b>Visitants esdeveniments fora del museu</b>	<p>Persones que assisteixen a activitats puntuals organitzades pel museu que succeeixen en el marc d'una celebració, fira, trobada o similar i no tenen inscripcions ni recomptes precisos. Es realitzen fora del museu i no formen part de l'activitat habitual del museu.</p>	<p>No s'inclouran els participants en rutes o visites guiades fora del museu però organitzades per aquest, que es registraran en la taula de visitants del museu segons tipus d'entrada, i a la taula d'usos per activitats pròpies. Tampoc s'inclouran els visitants a les exposicions itinerants produïdes per l'equipament i que es presenten en un altre centre.</p> <p>La seu central i les extensions recomptaran els esdeveniments que organitzin cadascuna d'elles.</p>
-----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>USOS.</b> Cadascuna de les utilitzacions dutes a terme pels visitants durant la seva estada al museu, ja sigui a les exposicions, les activitats o als serveis museístics		
	CONCEPTE	INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>Usos per exposicions</b>	<p>Nombre total de visites a les exposicions del museu.</p> <p>El criteri bàsic per diferenciar una exposició com a temporal o permanent queda a consideració de l'equip del museu.</p> <p>No obstant, subsidiàriament es pot fer servir la referència temporal de considerar permanents aquelles exposicions de durada superior a l'any i temporals les que no superin l'any.</p>	<p>Es registraran tants usos com el nombre de visites rebin les exposicions, permanents i temporals.</p> <p>En el cas de la coexistència de més d'una exposició, la persona que en visiti més d'una es registrarà un cop com a visitant i tants cops com usos faci, és a dir, com exposicions visiti. Es comptaran els usos a data de 31 de desembre de l'any de referència.</p>
<b>Usos per exposició permanent</b>	<p>Nombre total de visites a les exposicions permanents així considerades per l'equip director exhibides en espais acotats amb control d'accés, ja sigui amb entrada diferenciada o amb control d'accés manual, mecànic i electrònic.</p> <p>En els jaciments i monuments, les pròpies restes arqueològiques o la pròpia obra arquitectònica es consideraran l'exposició permanent a efectes de comptar els usos.</p>	<p>La diferenciació de visitants entre exposicions temporals i permanents només es podrà fer si el museu disposa d'algun sistema de recompte específic per a cada espai expositiu.</p> <p>En cas contrari es pot donar una xifra per estimació o pel mètode que faci servir el centre.</p>
<b>Usos per exposició temporal</b>	<p>Exposició així considerada exhibida en un espai acotat amb control d'accés, ja sigui amb entrada diferenciada o amb control d'accés manual, mecànic i electrònic.</p> <p>No s'inclouen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mostres: exposicions situades en un lloc de pas sense control d'accés.</li> <li>- Exposicions itinerants promogudes pel centre: exposicions organitzades pel centre que circulen per altres centres del territori.</li> </ul>	<p>Mostres: les persones que circulin per espais no segregats on s'exhibeixen mostres i que no permetin un registre específic no se sumaran.</p> <p>Exposicions itinerants promogudes pel centre: els visitants seran recomptats pel centre que les exposa, no pel centre promotor.</p>

	CONCEPTE	INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>Usos per activitats pròpies</b>	Activitats que conformen l'oferta cultural i educativa del centre, organitzades per l'equip del museu. Els participants en rutes o visites guiades fora del museu però organitzades per aquest es registraran a la taula de visitants del museu segons tipus d'entrada, i a la taula d'usos per activitats pròpies. És a dir, les rutes o visites guiades organitzades per l'equipament es consideren com si fossin activitats "dins" de l'equipament.	El nombre d'usos recull la suma de totes les participacions dels visitants en les activitats organitzades pel centre. Així, una persona que es registra com a visitant pot donar lloc a més d'un ús, tants com activitats faci. Els usos es recomptaran a l'espai on s'hagin realitzat, ja sigui seu central o extensió, amb independència d'on s'hagi adquirit l'entrada.
<b>Activitats per a públic escolar</b>	Activitats adreçades a centres d'ensenyament. Els usos infantils o juvenils no vinculats a centres escolars s'inclouran a usos d'activitats per a públic familiar o general.	
<b>Activitats per a públic especialitzat</b>	Congressos, jornades, etc. S'inclouran les activitats adreçades a investigadors, universitaris, etc.	
<b>Activitats per a públic familiar</b>	Activitats adreçades a famílies.	Per poder-se considerar com a família cal que hi hagi nens menors de 14 anys (no grups escolars) amb independència del parentiu amb els adults que els acompanyin.
<b>Activitats per a públic general</b>	Activitats adreçades al conjunt de la població.	També s'inclouen les activitats per a públic infantil que no siguin escolars o de programes familiars (p.ex. els tallers de Nadal o d'estiu).

<b>Usos per activitats alienes</b>	Activitats promogudes per altres organitzacions i que es porten a terme dins de les instal·lacions del museu mitjançant cessió o lloguer.	Nombre de persones que assisteixen a les activitats promogudes per altres organitzacions i realitzades a les instal·lacions del museu, mitjançant cessió o lloguer. Les persones que realitzin activitats alienes es registraran com a visitants a l'edifici. En el cas que, per exemple, els assistents a un congrés de medicina visitessin l'exposició permanent, aleshores caldria modificar la manera de registrar-los: com a visitants segons tarifa (enlloc de visitants a l'edifici) i usos expositius a més dels usos per activitats alienes.
<b>Cessió</b>	Ús gratuït d'un espai de les instal·lacions per part d'una entitat o organització diferent a la que gestiona i dirigeix el museu.	S'inclouen també els usos per part d'altres departaments de l'administració titular del museu. (p.ex. si es tracta d'un museu municipal, una conferència organitzada per la Regidoria de Medi Ambient)
<b>Lloguer</b>	Ús de pagament d'un espai de les instal·lacions per part d'una entitat o organització diferent a la que gestiona i dirigeix el museu.	

<b>Usos per serveis museístics</b>	Altres ofertes relacionades amb les funcions específiques del centre: biblioteca/hemeroteca, arxiu del museu, fons/reserva, assessorament (presencial), etc.	El nombre total és la suma dels usos dels serveis relacionats amb les funcions específiques del centre (usos presencials). No es registren els usos complementaris com la cafeteria o la botiga.
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Espai virtual		
	CONCEPTE	INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>Web de l'equipament</b>	<p>Sessions: sessions de navegació a la pàgina web.</p> <p>Usuaris: persones que han entrat al web</p> <p>Nombre de pàgines visualitzades: nombre total de pàgines vistes dins el web.</p> <p>Pàgines/sessió: mitjana de pàgines de la pròpia web per les que han navegat els usuaris durant cada sessió.</p> <p>Durada mitjana de la sessió: temps mitjà d'estància de les sessions a la pàgina web.</p> <p>Percentatge de rebot: percentatge d'usuaris que han entrat a la pàgina web y han sortit sense passar de la primera pàgina.</p>	<p>Es recomptarà el nombre de visitants que indiqui <i>Google Analytics</i>, excloent els bots, rastrejadors i altres visitants no reals.</p> <p>Es comptarà d'1 de gener a 31 de desembre de l'any de referència.</p>
<b>Blogs i streaming</b>	Visites als blogs i connexions en streaming.	Es comptarà d'1 de gener a 31 de desembre de l'any de referència.
<b>Seguidors xarxes socials</b>	Nombre seguidors a cadascuna de les xarxes socials en les que participi el museu.	Es comptarà a data de 31 de desembre de l'any de referència.

	CONCEPTE	INFORMACIÓ DE REGISTRE
<b>Nombre de consultes sobre fons, orientació en la recerca i/o informació històrica</b>	<p>INCLOU les consultes especialitzades realitzades per correu electrònic, telèfon o altres mitjans no presencials.</p> <p>NO INCLOU consultes de funcionament ordinari (horaris, activitats, preus, accessibilitat, etc.)</p>	

Alguns exemples:

### **Visitants a les exposicions que també fan activitats:**

*Exemple 1:* una persona visita l'exposició permanent i una exposició temporal.

Es registrarà: 1 visitant (segons la tarifa adient) + 1 ús d'exposició permanent + 1 ús d'exposició temporal.

*Exemple 2:* una persona visita l'exposició permanent i fa una activitat.

Es registrarà: 1 visitant (segons la tarifa adient) + 1 ús d'exposició permanent + 1 ús d'activitat pròpia (segons tipus de públic).

*Exemple 3:* una persona fa una visita guiada a l'exposició permanent.

Es registrarà: 1 visitant (segons la tarifa adient) + 1 ús d'exposició permanent + 1 ús d'activitat pròpia (segons tipus de públic).

*Exemple 4:* una persona fa un itinerari o visita guiada fora del museu, amb inscripció o registre.

Es registrarà: 1 visitant (segons la tarifa adient) + 1 ús d'activitat pròpia (segons tipus de públic).

*Exemple 5:* una persona visita l'exposició permanent durant la nit dels museus o durant una jornada de portes obertes.

Es registrarà: 1 visitant d'accés universal + 1 ús d'exposició permanent.

### **Visitants esdeveniments fora del museu:**

*Exemple 6:* una fira o festa fora del museu.

Es registrarà: visitants esdeveniments fora del museu (i no afegir usos).

### **Visitants per serveis museístics:**

*Exemple 7:* una persona visita l'arxiu o la biblioteca.

Es registrarà: 1 visitant que fa ús de serveis museístics + 1 ús per servei museístic.

### **Visitants a l'edifici i Visitants a activitats alienes (cessions o lloguers):**

*Exemple 8:* una persona acudeix al museu a una xerrada que es fa a la sala d'actes (cedida a l'ajuntament) organitzada per l'ajuntament.

Es registrarà: 1 visitant a l'edifici + 1 ús per activitat aliena (segons cessió o lloguer)

*Exemple 9:* una persona entra a l'edifici del museu però no passa per taquilla per fer ús d'exposicions, ni activitats ni serveis museístics.

Es registrarà: 1 visitant a l'edifici (i no afegir usos).

## 6. Indicadors i variables de desagregació

S'han elaborat 37 indicadors que inclouen els agregats de tots els centres patrimonials. Els indicadors es classifiquen segons 5 desagregacions a partir de les següents variables:

- Tipologia d'equipament:
  - Museus.
  - Col·leccions.
  - Monuments.
  - Centres d'interpretació.
  
- Àmbit territorial:

Àrees territorials corresponents a la distribució de les Xarxes de Museus del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Cada àrea inclou les comarques següents:

  - Barcelona ciutat.
  - Regió Metropolitana: Baix Llobregat, Barcelonès (menys Barcelona ciutat), Maresme, Vallès Occidental, Vallès Oriental.
  - Penedès i Catalunya Central: Anoia, Alt Penedès, Bages, Berguedà, Garraf, Moianès, Osona.
  - Comarques de Girona: Alt Empordà, Baix Empordà, Cerdanya, Garrotxa, Gironès, Pla de l'Estany, Ripollès, Selva.
  - Terres de Lleida i Aran: Alta Ribagorça, Alt Urgell, Garrigues, Noguera, Pallars Jussà, Pallars Sobirà, Pla d'Urgell, Segarra, Segrià, Solsonès, Urgell, Vall d'Aran.
  - Camp de Tarragona i Terres de l'Ebre: Alt Camp, Baix Camp, Baix Ebre, Baix Penedès, Conca de Barberà, Montsià, Priorat, Ribera d'Ebre, Tarragonès, Terra Alta.
  
- Tram de visitants:

Els equipaments patrimonials es distribueixen en 6 categories segons el nombre de visitants rebuts:

  - Fins a 10.000 visitants
  - 10.001 – 25.000
  - 25.001 – 50.000
  - 50.001 – 100.000
  - 100.001 – 250.000
  - Més de 250.000
  
- Temàtica:

Tot i que molts equipaments podrien ser categoritzats en més d'una temàtica, per aconseguir uns resultats estadístics més clars i entenedors s'ha optat per adscriure cada equipament a una única categoria, segons la tipologia següent:



- Art: equipament dedicat principalment a la història de l'art, la creació artística i/o les arts decoratives. En aquesta categoria també s'inclouen esglésies, catedrals i monestirs.
  - Ciència i tècnica: equipament dedicat principalment a les ciències, la història de la ciència i/o la tècnica, la indústria i la industrialització.
  - Etnografia / Antropologia / Societat: equipament dedicat principalment al mode de vida de les persones i les societats tant del passat com del present.
  - Història / Arqueologia: equipament dedicat principalment als processos i canvis històrics i/o l'arqueologia. En aquesta categoria també s'inclouen els jaciments arqueològics, castells i palaus.
  - Monogràfic: equipament dedicat principalment a una temàtica concreta (moto, xocolata, etc.) o una casa-museu.
  - Pluridisciplinari local: equipament dedicat a temàtiques diverses que graviten al voltant d'un territori municipal o comarcal. Si un museu gestiona diverses extensions de temàtica diferent s'inclou en aquesta categoria.
- Titularitat:  
Els equipaments patrimonials es distribueixen en 2 categories:
- Públics.
  - Privats.

Els indicadors elaborats responen a tres tipologies:

- Indicadors descriptius: les variables es presenten en nombres absoluts o en percentatge segons la temàtica dels museus i les àrees territorials.
- Indicadors avaluatius: relacions entre variables que proporcionen una informació d'utilitat per valorar la consecució dels objectius de l'equipament. Algunes d'aquestes relacions entre variables són: la mitjana diària de visitants, la ràtio usos/visitants, la proporció de públic escolar, el percentatge de públic que gaudeix de gratuïtat, etc.
- Evolució temporal: permet fer un seguiment de l'evolució de la freqüentació al llarg del temps.

<b>Indicadors</b>
1_Visitants a les exposicions i/o a les activitats pròpies
2_Persones que fan ús dels serveis museístics
3_Visitants exposicions i/o activitats + persones que fan ús dels serveis museístics
4_Visitants a l'edifici
5_Visitants fora de l'equipament
6_Persones al voltant del patrimoni
7_Visitants escolars
8_Visitants amb tarifa general
9_Visitants amb tarifa reduïda
10_Visitants segons tarifa gratuïta
11_Usos totals: exposicions + activ. pròpies + usos serveis museístics
12_Usos expositius
13_Usos exposicions permanents
14_Usos exposicions temporals
15_Usos activitats pròpies totals
16_Usos activitats pròpies públic escolar
17_Usos activitats pròpies públic especialitzat
18_Usos activitats pròpies públic familiar
19_Usos activitats pròpies públic general
20_Usos activitats alienes totals
21_Usos activitats alienes cessió
22_Usos activitats alienes lloguer
23_Usos serveis museístics
24_Visitants web
25_Seguidors xarxes socials
26_Taxa de gratuïtat
27_Taxa de visitants escolars
28_Servei a escoles
29_Servei a les famílies
30_Taxa de visitants virtuals
31_Visitants totals diaris
32_Usos totals diaris
33_Usos expositius diaris
34_Usos totals per visitant
35_Usos expositius per visitant
36_Dies d'obertura
37_Dies obertura de les exposicions temporals

## 7. Retorn de les dades

Un dels principals avantatges de la implementació d'aquest model és la possibilitat que els museus i equipaments patrimonials coneguin les dades referides al seu equipament en relació al conjunt del patrimoni de Catalunya, la qual cosa ha de suposar una valuosa font d'informació per a la gestió i avaluació del centre.

La pràctica actual mediàtica centrada en els rànquings de visitants de museus sovint publica xifres simples que no aporten més que una aproximació competitiva sense tenir en consideració moltes altres funcions que desenvolupen els museus i equipaments patrimonials.

L'OPPCC no publica les dades individuals de visitants. Es proposa, per tant, una aproximació estadística al l'ús social del patrimoni cultural. De la recerca internacional comparada que ha dut a terme l'OPPCC, el model proposat s'aproxima a l'utilitzat per l'Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística del Québec.

L'OPPCC no publicarà les xifres de visitants de cada museu individualitzat sinó que proposa presentar les xifres de visitants segons les variables de desagregació anteriorment citades:

- Tipologia.
- Àmbit territorial.
- Trams de visitants.
- Temàtics.
- Titularitat.

L'OPPCC enviarà a cada museu les dades i indicadors relatives a ell mateix i a les cinc variables de desagregació per tal que pugui comparar-se amb altres equipaments similars i als conjunts de Catalunya.