



Institut Català de Recerca del Patrimoni Cultural

Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

Pla Estratègic

octubre 2014

## Sumari

Antecedents .....	1
Missió.....	3
Visió.....	3
Atributs .....	3
Àmbit temàtic.....	4
Àmbit funcional .....	5
Objectius .....	7
Estratègia .....	8
I. Pla de Recerca.....	9
1) Programa EINES .....	9
2) Programa ESTUDIS .....	10
II. Pla de Formació.....	12
3) Programa SEMINARIS .....	12
4) JORNADA ANUAL .....	13
5) Formació universitària especialitzada.....	14
III. Pla de Comunicació.....	15
6) Web i xarxes socials .....	15

7) Participació en congressos .....	16
8) Xarxes internacionals.....	16
Centre de Documentació.....	17
Organització.....	20
Cronograma .....	22
Annex 1. Observatoris internacionals.....	23
Estat espanyol.....	23
França .....	23
Bèlgica.....	24
Itàlia.....	25
Gran Bretanya.....	25
Québec .....	25
Annex 2. Experiència en estudis de públic .....	27
ICRPC .....	27
ARTImetria .....	28

## Antecedents

L'Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural ([ICRPC](#)), creat l'any 2006 per la Generalitat de Catalunya i la Universitat de Girona forma part del conjunt de centres de recerca, centres CERCA, que s'han creat a Catalunya amb l'objectiu de desenvolupar una recerca de qualitat amb projecció internacional.

Catalunya és un país amb un valuós patrimoni cultural i artístic relacionat amb períodes històrics diferents, des de la prehistòria fins a l'època contemporània. Alhora, disposa d'un considerable nombre de centres, molts dels quals amb una àmplia i reconeguda trajectòria i de característiques ben diverses, dedicats a la gestió d'aquest patrimoni. En aquest marc, l'ICRPC vol ser un centre que impulsi la recerca en el camp del patrimoni cultural català i que, alhora, constitueixi un punt de referència i de suport per als diversos agents vinculats al patrimoni cultural.

Els museus estan en el centre de la recerca portada a terme per l'ICRPC. En aquest sentit, la [Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni](#) és conscient que la recerca de públics en els museus de Catalunya ha estat una tasca que no ha assolit el grau de continuïtat i professionalitat que els museus del segle XXI requereixen. Els museus sempre han recollit dades de públic: la majoria recompten el nombre de visitants i alguns registren les seves característiques sociodemogràfiques (edat, procedència, etc.); alguns realitzen enquestes –amb més o més continuïtat– per conèixer les motivacions i valoracions dels visitants.

Tanmateix diversos temes estan a l'agenda de la Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni en matèria de coneixement dels públics. Per exemple, en la tasca de recompte de visitants, la manca d'homogeneïtat en els mètodes emprats, provoca que l'agregació de les dades es vegi molt limitada, posant en dubte la seva comparabilitat. Aquest és un dels reptes amb els que es troba el Registre de Museus, òrgan responsable de recopilar les dades anuals dels museus i col·leccions de Catalunya.

Generalment les dades de públic només s'utilitzen per donar resposta a demandes d'informació o per reportar resultats a l'administració titular. En la majoria dels casos, els museus no fan servir les dades de públic ni els escadussers estudis de públic per a introduir canvis en la planificació i gestió de la seva institució. És a dir, per identificar problemes i buscar-ne solucions. En un sector en el que els recursos són i han estat secularment escassos, la introducció de models de gestió més professionals és indispensable per optimitzar el rendiment cultural i social de l'activitat dels centres patrimonials.

D'altra banda, és reduccionista i simplificador que les xifres de visitants apareguin als mitjans de comunicació per elaborar un rànquing de museus, com si el nombre de públic fos l'única mesura de l'èxit. Sense menystenir les dades d'assistència, el nombre de visitants és un indicador limitat que, per si sol, no reflecteix les múltiples funcions patrimonials, culturals, pedagògiques i socials que desenvolupen els museus.

Atesa aquesta situació i considerant que la recerca de públics és una tasca imprescindible perquè els museus aconseguixin donar un servei de qualitat, generar experiències valuoses, contribuir a l'aprenentatge a partir del patrimoni i participar en el debat i en el desenvolupament social, cultural i econòmic, l'ICRPC, per encàrrec de la Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, es proposa posar en marxa l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya (OPPCC).

L'OPPCC té per objectiu donar suport als museus, a altres equipaments patrimonials així com a les administracions públiques i agents privats que s'ocupen del patrimoni a Catalunya en la seva relació amb els públics per contribuir a millorar la planificació i gestió museística gràcies a la recerca i la formació.

Finalment cal indicar que el present Pla estratègic de l'OPPCC és la continuació d'un primer document encarregat per la Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni i elaborat per l'ICRPC en febrer de 2013 amb el títol d'"Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya. Proposta".

## Missió

La missió de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya 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.

## Visió

Esdevenir un organisme de referència per al sector del patrimoni cultural a Catalunya, en matèria de recerca i coneixement dels públics.

## Atributs

### **Rigorós.**

Aplicant metodologies que generin informació fiable i precisa sobre els públics dels museus que sigui d'utilitat per als museus.

### **Pròxim.**

Mantenint-se atent a les necessitats dels museus en quant les seves necessitats d'informacions i eines aplicables i adequades al seu context.

### **Innovador.**

Informant-se i aplicant les innovacions que es van desenvolupant en el terreny de la recerca en ciències socials i les tecnologies de la informació tant a casa nostra com a nivell internacional, en països que tenen una llarga tradició en recerca de públics.

### **Facilitador.**

Posant a disposició dels museus coneixements, eines i manuals que els permetin millorar la seva capacitació professional.

## Àmbit temàtic

Catalunya compta amb un patrimoni cultural valuós, nombrós i divers.

El nombre d'elements que l'integren és:

- 114 museus registrats. (Font: Registre de Museus).
- 388 col·leccions obertes al públic. (Font: Estadística de Museus i Col·leccions obertes al públic).
- 37.982 monuments. (Font: Agència Catalana de Patrimoni Cultural).
- 13.250 jaciments paleontològics i arqueològics. (Font: Agència Catalana de Patrimoni Cultural).
- 4.568 arxius. (Font: Cens d'Arxius de Catalunya 2007-14).
- 2.071 BCIN's i 183 BCIN's incoats. (Font: Inventari de Patrimoni arquitectònic de Catalunya).
- 291 centres d'interpretació. (Font: Els equipaments de difusió i d'interpretació del patrimoni natural i cultural).

El nucli central d'aquest patrimoni està constituït pels 114 museus registrats, als que cal afegir la resta de monuments i jaciments arqueològics sota la titularitat de l'Agència Catalana de Patrimoni Cultural (ACdPC).

L'OPPCC centrarà la seva activitat prioritàriament en les necessitats dels museus registrats, així com els altres elements patrimonials sota la titularitat de l'ACdPC.

L'OPPCC haurà de definir i estructurar la seva relació amb la resta d'elements que constitueixen el patrimoni cultural català.

## Àmbit funcional

En els models de gestió dels museus i entitats patrimonials es distingeixen 3 grans àmbits:

- a) Gestió de col·leccions.
- b) Gestió dels públics.
- c) Gestió dels recursos.

L'OPPCC vol oferir serveis als àmbits que tenen relació amb la **gestió dels públics** i la **gestió dels recursos**.

### **GESTIÓ DELS PÚBLICS**

Els museus com a servei públic ofereixen exposicions –tant permanents com temporals–, així com activitats culturals, educatives i lúdiques. La planificació de qualsevol activitat –ja sigui de caràcter expositiu o no– recomana la utilització de processos d'avaluació:

- Avaluació, entesa com a coneixement, de la població a la que s'adreça: la comunitat immediata, els centres d'ensenyament, els aficionats al patrimoni, els turistes, etc., així com els grups amb interessos professionals relacionals: les galeries d'art en el cas dels museus d'art, els centres de recerca, el món universitari, els altres museus de la mateixa temàtica o de temes afins, així com els arxius o bé els altres equipaments culturals del territori en són clars exemples. Conèixer les característiques i necessitats dels diversos col·lectius als que s'adreça el museu és d'utilitat per a una millor planificació i disseny de les activitats i serveis que el museu oferirà. En definitiva, tot procés d'intermediació cultural requereix conèixer els receptors per poder adequar millor els continguts que es volen transmetre així com els suports i llenguatges a utilitzar per transmetre aquests missatges.
- Avaluació de les activitats realitzades. Els projectes culturals i patrimonials defineixen objectius a assolir de les activitats que programen. Cal, per tant, poder respondre a les preguntes que es deriven d'aquests objectius que els museus es plantegen: quantes persones han visitat o participat en una activitat? Quin ha estat el nivell d'aprenentatge



o de sensibilitació que l'exposició o activitat ha aconseguit? Quina ha estat la valoració de l'experiència viscuda per part dels visitants i usuaris? Com mesurem la implicació dels visitants en les exposicions? etc.

## **GESTIÓ DELS RECURSOS**

Així mateix la gestió del museu necessita de dades per poder avaluar l'eficàcia i l'eficiència dels resultats aconseguits: com se n'han assabentat els visitants de l'exposició? I, per tant, és eficient la despesa i els esforços esmerçats comunicació? És adequada la política tarifària que el museu aplica? De quina manera podem desenvolupar noves audiències? Quines són les promocions més adequades atesa una determinada política d'equitat? Quin esquema de fidelització és el més adient per a un determinat museu?

L'OPPCC es defineix com un servei que vol donar suport als museus i equipaments patrimonials i a les administracions públiques que els mantenen per a millorar el coneixement dels públics, tant dels reals com dels potencials, tant dels presencials com dels virtuals.

Per tant, l'OPPCC vol ser un instrument de suport als professionals dels museus que es relacionen amb els públics, per tal que coneguin les seves característiques, les seves necessitats i interessos, així com les expectatives i valoracions de la visita patrimonial o de qualsevol altre servei que el museu ofereix.

Igualment, l'OPPCC cercarà instruments d'avaluació que redueixin les molèsties que suposen les enquestes i els altres mecanismes de consulta, promovent-ne la seva difusió entre els museus.

## Objectius

- Establir criteris i metodologies per al coneixement i avaluació dels públics dels museus i el patrimoni.
- Generar informació útil al voltant dels públics per a les administracions públiques i els museus.
- Formar als professionals dels museus i el patrimoni en el disseny, obtenció, tractament i interpretació de la informació relativa als visitants dels equipaments en els que treballen.
- Formar als futurs professionals dels museus i el patrimoni en l'avaluació dels públics.
- Sensibilitzar sobre l'ús social dels museus i patrimoni.
- Comunicar els resultats de la recerca desenvolupada sobre el públic de museus i patrimoni.
- Promoure la col·laboració científica i acadèmica amb professionals i experts sobre els públics del patrimoni tant a nivell nacional com internacional.

## Estratègia

Objectius	Plans	Programes
Establir criteris i metodologies per al coneixement i avaluació dels públics dels museus i el patrimoni.	I. RECERCA	1. Eines
Generar informació útil al voltant dels públics per a les administracions públiques i els museus.		2. Estudis
Formar als professionals dels museus i el patrimoni en el disseny, obtenció, tractament i interpretació de la informació relativa als visitants dels museus i el patrimoni.	II. FORMACIÓ	3. Seminaris
Formar als futurs professionals dels museus i el patrimoni en l'avaluació dels públics.		4. Jornada anual
Sensibilitzar sobre l'ús social dels museus i patrimoni.	III. COMUNICACIÓ	5. Formació universitària especialitzada
Comunicar els resultats de la recerca desenvolupada sobre el públic de museus i patrimoni.		6. Web i xarxes socials
Promoure la col·laboració científica i acadèmica amb professionals i experts sobre els públics del patrimoni tant a nivell nacional com internacional.		7. Participació en congressos
		8. Xarxes internacionals

### TRANSVERSAL:

Centre de Documentació: Transferir coneixement als professionals dels museus

## I. Pla de Recerca

El Pla de Recerca té per objectiu la producció de materials i informes d'utilitat per als museus i per a les administracions públiques i institucions gestores o titulars d'equipaments culturals.

El Pla de Recerca s'estructura en dos programes diferents:

### **1) PROGRAMA EINES**

El programa Eines proposa l'elaboració de materials, pautes, estàndards i manuals que siguin d'utilitat per a la recollida d'informacions relatives als públics i no públics per part dels museus.

1.1. Projecte recompte de la freqüentació. Actualment els museus de Catalunya recompten de maneres diverses els seus públics. L'estadística de visitants que recull el Registre de Museus, les dades que publiquen els mitjans de comunicació amb el rànquing de museus segons nombre de visitants, pateixen del fet que no tots els museus recompten els visitants amb els mateixos criteris. Alguns ofereixen el nombre de persones que entren per la porta, altres sumen els visitants a l'exposició permanent i a les temporals. Altres afegixen els usuaris a activitats o els que hi accedeixen per consultar l'arxiu o la biblioteca. Totes les xifres són valuoses i cal tenir-les en compte. De tota manera, cal que els museus del país puguin disposar d'un estàndard per poder agregar i comparar les diferents magnituds que mesuren els públics amb criteris d'homogeneïtat.

L'OPPCC redactarà un protocol que faciliti als museus a compartir les definicions prèvies (visita, visitant, usuari,...) i que donarà pautes per a que els museus generin dades de freqüentació que siguin agregables i comparables gràcies a una metodologia homologada.

1.2. Manuales. L'OPPCC eleborarà manuals que dotaran als museus d'instruments de recerca per a conèixer els seus públics. Els manuals tindran un enfocament molt pràctic a modus de llibre de receptes de cuina. Tot seguit es presenta una relació dels primers manuals de la col·lecció:

- ✓ "Manual per a realitzar una enquesta"
- ✓ "De les dades al coneixement: com llegir i interpretar les dades de públic".
- ✓ "Representació gràfica de les dades estadístiques"
- ✓ "Tractament de les preguntes obertes i dels fulls de suggeriments"
- ✓ "Quines opinions i motivacions tenen els visitants? Els estudis qualitatiu
- ✓ "Tècniques de Custom Management Relationship (CRM). Conèixer els usuaris a través del mailing"
- ✓ "Anàlisi i interpretació dels indicadors sobre els visitants virtuals: web i xarxes socials"

## 2) PROGRAMA ESTUDIS

2.1. Informes. L'OPPCC eleborarà informes a partir de dades secundàries, és a dir a partir d'informació produïda per altres agents. Aquests estudis s'eleboraran a petició de l'administració pública que ho sol·liciti, de manera prioritària, a petició del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, patró de l'ICRPC.

Els informes podran ser d'eleboració periòdica o puntual.

Informes puntuals:

- Recollida de dades de freqüentació en centres museístics i patrimonials. Anàlisi de bones pràctiques. Promotor: Obra Social de la Caixa (en curs d'eleboració).

Informes periòdics:

- Informe anual sobre l'evolució dels visitants als museus de Catalunya, eleborat a partir de les dades del Registre de Museus.
- Conjuntura trimestral sobre els visitants dels museus de Catalunya, demanant les dades directament als museus.

- Els hàbits culturals en matèria de patrimoni cultural de la població de Catalunya, a partir de l'enquesta realitzada pel Departament de Cultura.
- Informe anual sobre els visitants virtuals dels museus de Catalunya.

2.2. Producció. L'OPPCC produirà i coordinarà estudis que generin informació primària, és a dir informació que procedirà de la consulta amb professionals i organitzacions.

- Diagnòstic sobre la situació actual dels museus i l'avaluació de públics. Promotor: DG Patrimoni Cultural (en curs d'elaboració).
- Enquesta trianual sobre els visitants dels museus: característiques, actituds i valoracions. Enquesta de producció pròpia que es realitzarà entre els museus de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural (ACPC) i tots aquells museus i col·leccions que s'hi vulguin incorporar. Mitjançant la utilització un qüestionari comú, es realitzarà una enquesta entre els visitants dels museus participants que permeti conèixer els perfils, les actituds i les valoracions dels visitants. Aquest projecte permetrà obtenir i lliurar informació representativa per a cada museu per separat i la seva comparació amb els altres museus participants.

## II. Pla de Formació

El Pla de Formació té per objectiu la formació contínua i la capacitatció dels professionals actuals i futurs dels museus de Catalunya en matèria d'avaluació de públics.

El Pla de Formació s'estructura en tres programes diferents:

### **3) PROGRAMA SEMINARIS**

L'OPPCC organitzarà cursos de formació adreçats a professionals de museus, col·leccions i altres equipaments patrimonials.

Els cursos s'adreçaran a les diverses xarxes territorials on s'integren els museus locals existents a Catalunya.

Els cursos tindran un enfocament eminentment pràctic per a l'aprenentatge de tècniques que permetin dissenyar, produir, tractar i interpretar estudis d'avaluació dels visitants.

Exemples de cursos a realitzar:

- Protocol de recompte de visitants. Utilització de mètodes complementaris que permetin el contrast de les dades recollides.
- Redacció de qüestionaris.
- Tractament de les preguntes obertes i dels fulls de suggeriments.
- Introducció als estudis qualitius: focus groups i entrevistes en profunditat.
- Enquestes online.
- Segmentació de públics.

#### 4) JORNADA ANUAL

L'OPPCC organitzarà anualment una jornada en la que es presentaran casos de bones pràctiques i experiències internacionals. La Jornada suposarà una trobada i intercanvi anual entre professionals dels museus interessats en temes relacionats amb els visitants, el desenvolupament d'audiències, l'ús social del patrimoni, etc.

La Jornada girarà al voltant d'un tema central i comptarà amb la presentació de ponències i comunicacions.

La Jornada serà de caràcter obert i s'adreçarà als professionals dels museus i altres centres culturals, acadèmics i estudiants.

La jornada comptarà amb un (o 2) ponents internacionals de reconegut prestigi.

Temes per a les primeres Jornades anuals:

- ✓ La freqüentació de museus: comptem correctament els visitants.
- ✓ L'avaluació dels programes educatius.
- ✓ Públics: de l'avaluació de la satisfacció a la mesura de la implicació.
- ✓ Desenvolupament d'audiències i mètrica dels públics.
- ✓ El coneixement i avaluació dels públics virtuals.
- ✓ Disseny d'exposicions incorporant el públic.

La inscripció a la Jornada serà de pagament.

Es cercarà patrocini i col·laboracions externes per al finançament de la Jornada.



## 5) FORMACIÓ UNIVERSITÀRIA ESPECIALITZADA

Aquest programa té per objectiu la formació de futurs professionals de museus i equipaments culturals.

Els membres i col·laboradors de l'OPPCC participaran en cursos universitaris de tercer cicle dedicats a la formació en gestió cultural i gestió del patrimoni cultural.

L'ICRPC, juntament amb la UdG, està dissenyant i promovent un Màster del Patrimoni Cultural previst per al curs 2015–16. En aquest curs hi haurà mòduls dedicats al màrqueting del patrimoni, als públics, a la recerca de públics i als estudis de mercat, a la comunicació, etc.

D'altra banda, tant Antoni Laporte com Joaquina Bobes –membres d'ARTImetria que coordinen i impulsen la constitució de l'OPPCC– participen en els següents cursos:

- Màster en Gestió del Patrimoni Cultural i Museologia, UB.
- Màster en Gestió Cultural, UIC.
- Màster en Gestió Cultural, UB (títol propi).
- Magíster en Gestión del Patrimonio Histórico y Cultural, Universidad Complutense de Madrid.
- Máster en Patrimonio Mundial y Proyectos Culturales para el Desarrollo, Centro Internacional de Formación de la OIT, UB y Turin School of Development.

### III. Pla de Comunicació

El Pla de Comunicació té per objectiu difondre el coneixement generat per l'Observatori, posant-lo a disposició dels agents del sector per contribuir a la millora de la seva relació amb el públic, de manera que s'incrementi, en últim terme, l'ús social del patrimoni cultural.

L'OPPCC disposarà d'una marca i logotip que l'identifiqui.

El Pla de Comunicació girarà al voltant de tres programes diferents:

#### **6) WEB I XARXES SOCIALS**

L'OPPCC tindrà un web com a instrument bàsic de comunicació amb els seus usuaris.

El web es destinarà a usuaris professionals i contindrà els recursos següents:

- Informes elaborats per l'OPPCC.
- Manuals i instruments metodològics d'utilitat per als responsables de públics dels museus.
- Convocatòries dels Seminaris de Formació i material per als participants.
- Convocatòries de la Jornada anual, així com resum de les ponències i comunicacions.
- Informacions del sector.
- Recursos bibliogràfics i links d'interès.

L'OPPCC disposarà igualment de comptes a LinkedIn, Twitter i Facebook.

## **7) PARTICIPACIÓ EN CONGRESSOS**

Els membres de l'OPPCC participaran regularment en congressos relatius al patrimoni cultural i a l'avaluació de públics, com a estratègia per compartir i difondre la seva recerca.

## **8) XARXES INTERNACIONALS**

L'OPPCC s'associarà a xarxes internacionals relacionades amb l'avaluació i l'estadística del patrimoni.

Es proposa l'associació amb:

- EGMUS, The European Group on Museum Statistics <http://www.egmus.eu/>
- Visitor Studies Association <http://www.visitorstudies.org/>

## Centre de Documentació

L'OPPCC disposarà d'un Centre de Documentació que donarà servei als diversos programes i als investigadors externs.

El Centre de Documentació centrarà els seus esforços en recollir la bibliografia sobre els museus i els seus públics.

Així mateix el Centre de Documentació de l'OPPCC vol esdevenir un centre que aplegui els estudis de públics que els museus realitzen. Aquests estudis estaran a disposició de les persones i investigadors que els vulguin consultar prèvia autorització del museu que ha realitzat l'estudi de públic.

El Centre de Documentació de l'OPPCC dedicarà una atenció especial a les experiències internacionals. Els països anglosaxons (Gran Bretanya, EUA, Canadà i Austràlia) han estat capdavanters en els estudis de públic en museus, amb una extensa i intensa experiència ja des dels anys 70 del segle passat. En els últims anys, França i Itàlia han vist un fort creixement en aquest terreny. El Centre de Documentació recopilarà, en la mida dels seus recursos, l'extensa bibliografia relativa als públics del patrimoni, tant des del vessant acadèmic, com dels diversos treballs i estudis empírics realitzats a casa nostra i a l'estranger.

El Centre de Documentació serà consultable prèvia demanda de l'interessat.

## Projectes 1r any de l'OPPCC 2014

- a) Projectes:
- Diagnòstic sobre el coneixement dels públics dels museus de Catalunya.
  - Pla estratègic de l'OPPCC.
  - Bench sobre bones pràctiques (Obra Social "la Caixa").
- b) Centre de Documentació:
- Sistema de registre dels documents propis i aliens.
  - Adquisicions bibliografia per al ICRPC.
  - Intercanvis amb altres centres.
- c) Donar-se a conèixer i posicionar-se:
- Entre els museus, col·leccions i CIs de Catalunya.
  - Donar-se a conèixer i crear xarxa a nivell estatal.
  - Donar-se a conèixer i crear xarxa a nivell internacional.
  - Associar-se a la VSA.

## 2n any 2015

- ✓ Freqüentació:
  - Sistema homologat de recompte.
  - Posar les bases per la implementació del sistema de recompte.
- ✓ Informe anual sobre l'evolució dels visitants.
- ✓ Primer manual.
- ✓ Programa de formació: Jornada anual i Seminaris.
- ✓ Altres:
  - Encarregar una plataforma que permeti que trimestralment es puguin donar dades globals als museus i la seva quota de mercat.

## 3r any 2016

- ✓ Ple funcionament de l'OPPCC.
- ✓ Enquesta trianual.

## Organització

L'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya no tindrà personalitat jurídica pròpia: serà un ens integrat a l'ICRPC.

El Director de l'OPPCC serà el Director de l'Institut Català de Recerca de Patrimoni Cultural.

L'equip de l'OPPCC estarà format pel Director tècnic i un investigador júnior, les funcions dels quals seran les següents:

### Director tècnic

- Disseny i desenvolupament d'estratègies i accions.
- Direcció de projectes.
- Relacions institucionals, juntament amb la direcció de l'ICRPC.
- Participació en congressos.

### Investigador

- Suport a la recerca.
- Suport a la secretaria tècnica de la Jornada.
- Seguiment dels processos de sol·licitud de dades als museus.
- Manteniment de la pàgina web.

Les xarxes socials seran gestionades pel community manager de l'ICRPC.

L'OPPCC comptarà amb una comissió assessora: òrgan consultiu format per persones i entitats del sector de prestigi reconegut, amb la que es mantindrà contacte permanent via mail, i que es reunirà anualment.

- Junta de Museus de Catalunya.
- Directors de museus.
- Professors universitaris.
- Serveis de museus de les AAPP.
- AMC.

- Altres.

L'OPPCC comptarà amb la col·laboració d'estudiants en pràctiques, que cursin estudis de tercer cicle vinculats a la gestió museística, l'estadística i/o l'economia de la cultura.

Així mateix, l'OPPCC contractarà els serveis que consideri necessari per portar a terme els seus programes, en el cas que el seu equip necessiti un suport.



## Cronograma

	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Gener			Conjuntura trimestral	Conjuntura trimestral
Febrer	Informe anual	Informe anual	Informe anual	Informe anual
Març		Informe visitants virtuals	Informe visitants virtuals	Informe visitants virtuals
Abril		Conjuntura trimestral	Conjuntura trimestral	Conjuntura trimestral
Maig	Jornada anual	Jornada anual	Jornada anual	Jornada anual
Juny	Seminaris	Seminaris	Seminaris	Seminaris
Juliol		Conjuntura trimestral	Conjuntura trimestral	Conjuntura trimestral
Agost				
Setembre				
Octubre		Conjuntura trimestral	Conjuntura trimestral	Conjuntura trimestral
Novembre	Manual	Manual	Manual	Manual
Desembre		Enquesta trianual		

## Annex 1. Observatoris internacionals

En els últims anys, el paper del públic ha esdevingut prioritari en la gestió dels museus i equipaments patrimonials. Aquesta evolució es fa palesa a través de la cada cop més freqüent existència d'observatoris de públics dels museus

### ESTAT ESPANYOL

Des de 2008, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de l'Estat espanyol compta amb el [Laboratorio Permanente de Público de Museos](#) (LPPM), constituït amb l'objectiu de portar a terme la recerca sobre els públics dels Museus estatals.

És doncs important tenir en compte que el LPPM centra els seus treballs en els 16 museus de gestió exclusiva de la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales y de Archivos y Bibliotecas.

El LPPM pretén obtenir de manera estable i continuada coneixements rellevants sobre el públic dels museus estatals, els quals siguin útils per millorar la gestió museística a través de la recerca, la formació i la comunicació.

Així, el LPPM es concep com una eina de gestió que permeti als professionals dels museus i als gestors estatals disposar de dades significatives sobre els visitants. La seva finalitat és orientar totes les actuacions dels museus que tenen com a destinatari últim al públic, de manera que a través de la relació amb els visitants s'optimitzi l'acompliment de la funció social dels museus.

El LPPM desenvolupa les seves tasques a través d'una sèrie d'actuacions que s'articulen en programes d'investigació, cursos de formació i la comunicació i difusió dels resultats obtinguts.

Els programes d'investigació consisteixen en recerques bàsiques que doten a cada museu participant de les dades necessàries per conèixer les característiques dels seus diferents públics. Els cursos de formació són cursos específics per al personal dels museus participants. A més, el LPPM implanta estratègies que afavoreixin la comunicació entre els museus mitjançant una xarxa de comunicació que permeti la connexió entre els participants entre si i amb l'equip de coordinació del LPPM.

### FRANÇA

El Ministère de la Culture et de la Communication compta amb el [Departement de la politique de publics](#) dins la Direcció General dels Patrimonis. Aquest departament té un caràcter transversal i exerceix com a observatori dels públics, en tant que recull i difon les dades de visitants, realitza enquestes sociològiques i econòmiques i avalua iniciatives, operacions i programes.

El Departament de Política de Públics fa difusió dels resultats dels seus estudis sota tres col·leccions accessibles online gratuïtament: *PatrimoStat*, *PatrimoEtudes* i *PatrimoSynthèses*. Des de 2010, el Departament desenvolupa un paper transversal pel que fa al seguiment de les dades de freqüentació dels museus, els monuments nacionals, els arxius nacionals i departamentals, així com Ciutats i Països d'Art i Història. Aquesta ampliació de competències ha fet que l'informe anual d'aquest observatori dels públics del patrimoni es digui [PatrimoStat](#). Pel que fa a la col·lecció *PatrimoEtudes*, presenta des de 2012 els principals resultats dels estudis realitzats pel Departament o encarregats a tercers. Per últim, la col·lecció *PatrimoSynthèses* presenta diverses síntesis temàtiques d'estudis i recerques.

## BÈLGICA

Bèlgica compta amb l'[Observatoire des publics des établissements scientifiques fédéraux](#), que porta a terme l'anàlisi dels usuaris i els visitants dels 10 equipaments acollits. Aquest observatori forma part dels serveis centrals del Departament de la Política Científica Federal.

L'Observatoire des publics analitza la relació entre els 10 equipaments i els seus públics. Les eines que utilitza són les següents:

- Enquesta permanent. Des de 2007, l'observatori s'encarrega de monitoritzar anualment els perfils dels equipaments associats.
- Anàlisi ad hoc de visitants i usuaris, normalment en relació amb exposicions, museus més petits o museus no inclosos a l'enquesta permanent.
  - Perfils, segments objectiu.
  - Enquesta de satisfacció.
  - Anàlisi d'imatge i actitud.
- Avaluacions d'exposicions i d'altres serveis: avaluació frontal, formativa i sumativa.

- Consultoria.
- Anàlisi i recerca ad hoc.

## ITÀLIA

A Itàlia, la Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali està posant en marxa [Sistema Informativo Integrato](#), que actualment està sent objecte d'un estudi de viabilitat.

## GRAN BRETANYA

El seguiment de la participació del públic en activitats culturals al Regne Unit és portat a terme per diversos organismes. Així, el [Department for Culture, Media & Sport](#) (DCMS) recull i publica mensualment les xifres dels museus finançats pel propi departament. Aquestes xifres s'actualitzen el primer dijous de cada mes i es publiquen amb un mes de retard per facilitar als museus la recollida de les dades. Les xifres publicades inclouen sèries amb les dades prèviament publicades.

El DCMS també publica [Taking Part](#), enquesta sobre la participació de la població en tots els sectors de la cultura. L'enquesta forma part de les Estadístiques Nacionals i es produeix sota els estàndards del Codi de pràctiques de les estadístiques oficials.

## QUÉBEC

L'[Observatoire des musées de la Société des musées québécois](#) és una xarxa d'informació sobre els museus d'aquest territori. L'Observatoire està vinculat al Servei de Comunicació de la Societat de Museus i té el mandat de dotar a la Societat i els seus membres d'un sistema de gestió estratègica de la informació.

L'Observatori assumeix un paper de recopilador, difusor i catalitzador per tal d'assolir els objectius següents:

- Recollir, analitzar, generar i difondre continguts útils per al conjunt dels agents del sector museístic del Québec.
- Promoure la importància dels museus davant la comunitat i el públic a nivell local, nacional i internacional.



- Establir sistemes de consulta eficaços amb els seus membres i determinar les principals problemàtiques amb el fi d'orientar les decisions dels responsables de la Societat de Museus.
- Proporcionar als membres de la Societat de Museus eines d'intercanvi i discussió accessibles i dinàmiques.

## Annex 2. Experiència en estudis de públic

### ICRPC

#### Estudis

- Estudi d'ús dels centres museístics pirinencs
- Anàlisi de l'organització dels museus d'arqueologia a Europa i del seu volum de visites
- Estudis dels visitants del nucli històric de Santa Pau (La Garrotxa)
- Anàlisi de les definicions de turisme cultural i de les formes de recompte dels turistes culturals
- Estudi de les característiques dels usuaris digitals del Museu d'Arqueologia de Catalunya
- Observació de visitants individuals i escolars en grup a les exposicions del CaixaForum Girona

#### Articles publicats

ABELLA, J.; ALCALDE, G. & ROJAS, A. (2012). "De la guadaña al forfait. Análisis del uso turístico de los museos etnológicos del Alto Pirineo catalán", *Pasos*, 10-5: 619-628.

ALCALDE, G. (2011). "The local population i museums. An analysis based on the use of museums in the Alt Pirineu i Aran region (Catalonia, Spain)", *Cadernos de Sociomuseologia*, 41: 17-29.

ALCALDE, G.; AQUILUÉ, X.; BURCH, J.; MARTÍ, E.; ROJAS, A. & TREMOLEDA, J. (2011) "Usuaris actuals del patrimoni arqueològic al nord-est de la península Ibèrica", *La patrimonialització de l'arqueologia. Conceptualitzacions i usos actuals del patrimoni arqueològic al nord-est de la península Ibèrica*: 129-139, Girona, Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural.

ALCALDE, G.; AQUILUÉ, X.; BURCH, J.; MARTÍ, E.; ROJAS, A. & TREMOLEDA, J. (2011). "Knowledge i use of the archaeological heritage of the Costa Brava by tourist office users", *Researching Cosatal i Resort Destinations Management: Cultures i Histories of Tourism*: 204-218, Palibrio, Bloomington.

ALCALDE, G.; CASTELLÀ, C. & ROJAS, A. (2010). "La visita patrimonial a las iglesias románicas de la Vall de Boí (Cataluña)", *Patrimonio Cultural de España*, 4: 178-191.

ALCALDE, A.; GALÍ, N., ROJAS, A. (2009). Anàlisi de les definicions de turisme cultural i de les formes de recompte dels turistes culturals. Institució: Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural. Encàrrec del departament de Cultura i Mitjans de Comunicació de la Generalitat de Catalunya.

[http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/SSCC/GT/Arxius%20GT/Turisme\\_cultural.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/CulturaDepartament/SSCC/GT/Arxius%20GT/Turisme_cultural.pdf)

## ARTIMETRIA

- Pla d'avaluació de públics. Agència Catalana del Patrimoni Cultural.
- Enquesta de satisfacció als espectadors de les Nits d'Estiu del Museu d'Història de Catalunya i del Festival de Música de Sant Pere de Rodes.
- Anàlisi del mercat i de la competència d'Escòpic Miniatur Barcelona. Escòpic Miniatur Barcelona.
- Avaluació de l'oferta d'activitats culturals CaixaForum Madrid. Obra Social "la Caixa".
- Pla d'Avaluació de les exposicions temporals de CosmoCaixa Barcelona. Obra Social "la Caixa".
- Observació dels visitants de les exposicions temporals *Tecnorevolució* i *Epidèmia* a CosmoCaixa. Obra Social "la Caixa".
- *Mystery Shopper* de les exposicions temporals *Tecnorevolució* i *Epidèmia*, a CosmoCaixa. Obra Social "la Caixa".
- Avaluació de la imatge gràfica de l'exposició temporal *Mediterrani*, al CosmoCaixa. Obra Social "la Caixa".
- Avaluació del títol, subtítol i imatge gràfica de l'exposició temporal *Microvida*, al CosmoCaixa. Obra Social "la Caixa".
- Estudi de la imatge de la marca museu entre la població espanyola. Subdirección General de Museos Estatales, Ministerio de Cultura.
- Estudi qualitatiu entre els visitants a l'exposició permanent del Museu d'Història de Catalunya.

- Avaluació formativa de la senyalització interior del Museu d'Història de Catalunya.
- Estudi qualitatiu sobre el no-públic dels museus en Catalunya. Departament de Cultura. Generalitat de Catalunya.
- Estudi quantitatiu sobre el no-públic de los museus en Catalunya. Departament de Cultura. Generalitat de Catalunya.
- Enquesta als visitants del Museu Nacional d'Art de Catalunya.
- Coneixement i imatge del Museu Nacional d'Art de Catalunya entre la població de Catalunya. Museu Nacional d'Art de Catalunya.
- Estudi d'observació dels visitants individuals a l'exposició permanent del Museu Agbar de les Aigües.
- Model de gestió del recompte de visitants dels museus de la Xarxa de Museus Locals. Oficina de Patrimoni Cultural. Diputació de Barcelona.
- Estudi qualitatiu als visitants de l'exposició temporal Catarsis. Artium, Museo Vasco de Arte Contemporáneo.