

# Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

## Pla Estratègic 2022–2025



març 2022

## Sumari

1.	Introducció.....	1
1.1.	El Pla Estratègic 2014–2021 .....	3
1.2.	Metodologia .....	4
2.	Punt de partida .....	6
2.1.	Valoració de l’OPPCC per part del sector .....	6
2.2.	Propostes de futur del sector per a l’OPPCC .....	7
	Propostes i reflexions relacionades amb projectes.....	7
	Propostes i reflexions sobre recerca .....	8
	Propostes i reflexions sobre comunicació.....	8
	Propostes i reflexions relacionades amb formació .....	9
3.	Proposta estratègica .....	10
3.1.	Missió .....	10
3.2.	Visió .....	10
3.3.	Atributs .....	10
3.4.	Mandat.....	11
	Àmbit funcional.....	11
	Gestió dels públics.....	12
	Gestió dels recursos .....	12
3.5.	A qui dona servei l’OPPCC.....	13
3.6.	Objectius i programes .....	14
3.7.	Calendari dels programes .....	17
4.	Programes.....	18
4.1.	Gestió de públics.....	18
	Programa 1. Recompte de visitants .....	18
	Programa 2. Anàlisi digital .....	18
	Programa 3. Enquesta a la taquilla.....	18
	Programa 4. Estudi satisfacció dels visitants .....	19
	Programa 5. Estudi sobre públics recurrents i fidelitzats .....	19
4.2.	Planificació.....	20
	Programa 6. Enquesta de Participació Cultural a Catalunya (EPCCat) .....	20

Programa 7. Informe per a la Junta de Museus sobre l'estat dels museus a Catalunya .....	20
Programa 8. Informes puntuals .....	20
Programa 9. Indicadors de context.....	20
4.3. Educació.....	21
Programa 10. Metodologies per a l'avaluació dels programes educatius .....	21
4.4. Social.....	22
Programa 11. Baròmetre Social dels Museus.....	22
Programa 12. Catàleg de projectes participatius dels museus i equipaments patrimonials de Catalunya .....	23
4.5. Formació .....	23
Programa 13. Jornada anual .....	23
Programa 14. Formació als professionals.....	23
Programa 15. Professionals en formació .....	24
Programa 16. Edició de manuals i quaderns.....	24
4.6. Recerca i Cooperació .....	25
Programa 17. Recerca acadèmica .....	25
Programa 18. Cooperació i internacionalització.....	25
4.7. Gestió de l'Observatori dels Públics .....	26
Programa 19. Governança de l'OPPCC .....	26
Programa 20. Incrementar els recursos humans i econòmics.....	27
Programa 21. Millorar la gestió de dades i la presentació de resultats als museus i equipaments patrimonials.....	27
Programa 22. Pla de comunicació.....	27
Annex 1. Benchmarking internacional.....	28
Espanya .....	28
França .....	30
Bèlgica.....	32
Itàlia.....	33
Regne Unit.....	34
Québec .....	34
Europa .....	35
Iberoamèrica .....	35

Annex 2. Conclusions de les taules amb el sector .....	37
Valoració de la situació actual de l'OPPCC .....	37
Propostes de futur .....	42
Propostes i reflexions relacionades amb projectes.....	42
Propostes i reflexions sobre recerca .....	49
Propostes i reflexions sobre comunicació.....	51
Propostes i reflexions relacionades amb coordinació institucional.....	53
Annex 3. Calendari de les reunions .....	55
Annex 4. Participants a les taules de treball .....	56

## 1. Introducció

El sector del patrimoni cultural està vivint, tant a Catalunya, com a la resta de països, un període de canvis que afecten fins i tot a la seva pròpia definició.

A Catalunya, l'any 2020 es va aprovar el document "Museus 2030. Pla de Museus de Catalunya", que proposa una revisió de la política museística marcant les directrius del que han de ser els museus del segle XXI.

Aquest document proposa una estratègia nacional per assegurar la rellevància dels museus, implicant-se fortament en la vida cultural, educativa, social i científica del país. Així, una de línies a desenvolupar té a veure amb la dimensió social dels museus. En aquest sentit, el Pla proposa que els museus de Catalunya el 2030:

- Estimularan els ciutadans i enriquiran la vida de la comunitat local. Reforçaran vincles amb la comunitat mitjançant programes de voluntariat. Però també els museus es veuran enriquits com a institucions culturals per les aportacions que els ciutadans i la comunitat els fan.
- Seran socialment compromesos. Molts hauran assumit la responsabilitat de contribuir al procés de canvi social i jugaran un paper en l'ajuda als que tenen problemes d'exclusió o en la promoció de la consciència ambiental.
- Treballaran amb les comunitats i els usuaris. De manera habitual els convidaran a participar en processos de proposició, planificació i disseny de la programació o de projectes.

Pel que fa a l'experiència dels usuaris, el pla preveu que els museus treballin amb les comunitats i els usuaris, convidant a participar en processos de proposició, planificació i disseny de la programació i de projectes. A més, els museus disposaran de major capacitat comunicativa i es relacionaran amb la ciutadania de manera eficaç, aplicant estratègies d'interacció amb els públics.

Un dels objectius estratègics del document "Museus 2030. Pla de Museus de Catalunya" és enfortir la vinculació entre la societat i el museu ampliant-ne l'accés, la participació i les funcions socials i educatives. L'assoliment d'aquest objectiu es fa a través de diversos objectius específics, un dels quals és impulsar el coneixement i el desenvolupament dels públics dels museus. Es preveu portar a terme aquest objectiu a través de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural (OPPCC), qui ha d'establir criteris i metodologies per al coneixement dels públics, centralitzant-ne aquest coneixement. En aquest sentit, es preveuen les següents actuacions:

- Establiment i implementació d'un conjunt d'indicadors globals de públics.

- Realització de recerques i avaluacions en l'àmbit de Catalunya sobre públics actuals i futurs.
- Suport als museus perquè facin els seus propis estudis de públic i plans de desenvolupament de públics.

Igualment, l'enfortiment de la seva vinculació amb les comunitats es realitzarà incentivant el compromís social dels museus i la participació de la ciutadania. Per assolir aquest objectiu, es proposen les següents actuacions:

- Impulsar la difusió de recursos i bones pràctiques en el sector.
- Impulsar i finançar un nombre determinat d'intervencions i projectes d'innovació social.
- Recerca sobre l'impacte social dels museus en els diversos àmbits d'actuació social, amb una avaluació especial de les intervencions i dels projectes innovadors.

En els últims anys, els museus i equipaments patrimonials de Catalunya han viscut una creixent professionalització pel que fa a la seva organització i funcionament. Així, són molts els equipaments que treballen en la definició de la seva estratègia, o en la seva revisió si ja disposen d'un pla estratègic. D'altra banda, l'interès dels professionals en millorar la seva formació i competències ha portat a l'increment de la formació en planificació i gestió. Es tracta d'iniciatives com el Diploma de Postgrau en Direcció Estratègica de Museus i Centres Patrimonials, impartit a la Universitat de Girona i promogut per l'Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural (ICRPC). Aquesta postgrau ofereix una formació específica per a la direcció i gestió de museus i equipaments de patrimoni cultural.

D'altra banda, a nivell internacional, des de 2019, el Consell Internacional dels Museus (ICOM) es troba immers en un procés de revisió de la definició de museu vigent des de 2007, amb el fi de reflectir els canvis que la societat està experimentant, obrint el debat per a l'ampliació de les funcions canòniques del museu i la incorporació de la comunitat com a agent/partner actiu del museu, que ha de compartir les seves inquietuds i reptes.

Des de l'any 2020 el món s'ha vist afectat per una pandèmia, que ha incidit de manera dramàtica en les vides de les persones i ha modificat comportaments i hàbits, també en relació amb la seva percepció sobre els museus i els equipaments patrimonials.

Aquest escenari de canvis que vivim, porta a l'OPPCC a plantejar-se la revisió de la seva estratègia, per tal d'adaptar-se a les necessitats derivades de les noves situacions que viu la societat i, més concretament, el sector dels museus i equipaments patrimonials.

## 1.1. EL PLA ESTRATÈGIC 2014–2021

La missió de l'OPPCC recollida al Pla Estratègic 2014–2020 va ser 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. En aquest sentit, l'OPPCC va buscar d'esdevenir un organisme de referència per al sector del patrimoni cultural a Catalunya, en matèria de recerca i coneixement dels públics.

Per assolir la seva missió, els atributs definits per l'OPPCC van ser el rigor metodològic, la proximitat amb els museus, la innovació en la recerca i la contribució a la capacitat del sector.

El nucli central del patrimoni al que l'OPPCC ha donat servei i al que servirà està constituït pels Museus registrats i les Col·leccions<sup>1</sup>, juntament amb la resta de monuments i jaciments arqueològics sota la titularitat de l'Agència Catalana de Patrimoni Cultural (ACdPC). L'OPPCC haurà de definir i estructurar la seva relació amb la resta d'elements que constitueixen el patrimoni cultural català.

Els objectius de l'OPPCC presentats al Pla Estratègic 2014–2020 van ser els següents:

- 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.

---

<sup>1</sup> La diferència entre Museus registrats i Col·leccions és de caràcter administratiu i depèn de la classificació utilitzada pel Departament de Cultura segons la Llei 17/1990, de 2 de novembre, de museus.

L'OPPCC ha ofert i oferirà serveis als àmbits que tenen relació amb la **gestió dels públics** i la **gestió dels recursos**.

Pel que fa a la gestió de públics, els serveis oferts per l'OPPCC giren al voltant de l'avaluació, tant dels públics dels museus com de les activitats que realitzen. En quant a la gestió dels recursos, l'OPPCC dona suport als museus i equipaments patrimonials i a les administracions públiques que en són titulars per a millorar el coneixement dels públics, tant dels reals com dels potencials, tant dels presencials com dels virtuals.

## 1.2. METODOLOGIA

El Pla estratègic 2022–2025 de l'OPPCC s'ha elaborat tenint en compte les necessitats del sector del patrimoni cultural a Catalunya. S'ha utilitzat una metodologia participativa en la que no només els responsables dels museus i equipaments patrimonials i les administracions públiques que en són titulars hi han participat, sinó també altres experts en patrimoni cultural. Així mateix s'han analitzat altres organismes estatals i internacionals que poden ser models d'observatoris culturals i estadística de visitants.

L'OPPCC s'ha reunit amb els museus i equipaments patrimonials i els agents del sector del patrimoni cultural del país, amb l'objectiu de recollir els seus interessos i necessitats en matèria de coneixement dels públics. Aquesta informació ha servit per desenvolupar el Pla Estratègic i per definir les eines i serveis que l'OPPCC pugui oferir per als pròxims anys i siguin d'utilitat per al sector del patrimoni cultural a Catalunya. Aquestes reunions també han servit per conèixer la percepció i avaluació de la feina feta per l'OPPCC per part dels museus i equipaments patrimonials i els agents del sector i per debatre propostes per al seu futur.

Les reunions s'han fet amb:

- Directores/es dels Museus, Col·leccions i altres equipaments patrimonials de Catalunya, així com amb els/les responsables de programes públics i d'avaluació.
- Responsables i tècnics de diverses administracions amb competències en patrimoni cultural.
- Experts i acadèmics en l'àmbit del patrimoni cultural.
- Institucions vinculades amb la gestió de dades de públics del patrimoni cultural a Catalunya.



A l'annex es pot consultar el llistat de les 143 persones que han participat en les taules de treball convocades per debatre el present Pla Estratègic.

Com a documentació preparatòria per a les reunions es va redactar i enviar a tots els participants l'informe "Memòria 2014-2020 Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya", document que resumeix la feina feta per l'OPPCC en els últims 6 anys, estructurat en dues parts: una primera que presenta un breu resum del Pla estratègic de l'OPPCC redactat el 2014, i una segona part que conté una memòria succinta dels projectes i les feines que ha realitzat l'OPPCC en aquests 6 anys.

## 2. Punt de partida

### 2.1. VALORACIÓ DE L'OPPCC PER PART DEL SECTOR

#### **L'OPPCC, una eina per al sector dels museus i equipaments patrimonials**

##### *Punt fort*

- Eina necessària que dona suport al sector per reflexionar sobre el coneixement dels públics i que ofereix un lloc de trobada a les administracions públiques.

#### **Consolidació del projecte**

##### *Punt fort*

- Projecte consolidat i legitimat dins del sector.

##### *Punt feble*

- L'OPPCC ha d'ampliar el seu coneixement, incrementar la seva visibilitat en el sector.

#### **Destinatari del projecte**

##### *Punt fort*

- Suport a tots els museus i equipaments patrimonials, prioritzant els mitjans i petits.

##### *Punt feble*

- L'OPPCC ha de reflectir més la diversitat dels equipaments patrimonials, tenint en compte les diferents problemàtiques, necessitats i dinàmiques de comportament dels públics.

#### **Utilitat de la informació**

##### *Punt fort*

- L'OPPCC proporciona informació valuosa, caracteritzada per la profunditat i l'amplitud de les dades quantitatives que constituiran la base per incorporar-hi les dades qualitatives.

##### *Punt feble*

- L'OPPCC ha de donar suport en la interpretació i la contextualització de les dades, així com pautes per a l'aplicació de les dades i informació facilitades.

#### **Gestió dels processos**

##### *Punt fort*

- Valoració de la utilitat de disposar un model de recompte de visitants estandarditzat i homogeni.

### *Punt feble*

- L'OPPCC ha de facilitar els processos, amb un major grau d'automatització.

## 2.2. PROPOSTES DE FUTUR DEL SECTOR PER A L'OPPCC

### Propostes i reflexions relacionades amb projectes

#### **Recompte de visitants**

- Desenvolupar una plataforma en línia de recollida de dades, tant de públic presencial com virtual, per simplificar el procés de recollida de la informació amb un formulari més simple i diferenciat per museus i monuments.

#### **Informe Junta de Museus i Qüestionari del Registre de Museus**

- Millorar el qüestionari de recollida de dades del Registre de Museus, així com el procés de recollida.

#### **Comunicació dels informes als museus i equipaments patrimonials**

- Ajustar la selecció de les dades que es demanen, relacionant els objectius amb la informació presentada als informes.
- Millorar la comunicació dels indicadors retornats, donant suport als equipaments per a la seva interpretació.

#### **Públics digitals**

- Definir criteris per al recompte dels usuaris de les activitats en línia.

#### **Enquesta de Participació Cultural de Catalunya**

- Ampliar l'anàlisi de l'Enquesta de Participació Cultural de Catalunya aprofundint en les informacions relacionades amb els monuments.

#### **Satisfacció i perfil dels visitants**

- Desenvolupar estratègies innovadores per a l'obtenció de dades d'opinió dels visitants.

#### **Enquesta després de la visita**

- Realització d'enquestes als visitants després de la visita per aconseguir informació qualitativa que ajudi a la gestió del contingut dels centres, que doni resposta a les preguntes plantejades pels equips abans de produir una exposició, per exemple.

#### **Coneixement segmentat dels públics**

- Desenvolupar línies d'anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia en els públics.
- Identificar els segments dels públics que visiten els museus i equipaments patrimonials.
- Proposar noves metodologies per entrar en contacte amb la comunitat.

### **Avaluació activitats educatives**

- Definir nous indicadors per conèixer l'impacte del patrimoni en l'educació.
- Analitzar la interrelació que estan establint els museus i equipaments patrimonials amb els agents educatius del territori.
- Oferir informació sobre el públic escolar per ajustar l'oferta dels museus i equipaments patrimonials a la seva demanda.

### **Impacte social**

- Oferir informació que sigui rellevant per a la societat, comunicant informació que posi en valor els equipaments patrimonials.
- Estudiar la visió que té la societat dels museus i equipaments patrimonials, de la seva percepció, a través d'una metodologia tipus enquesta òmnibus, o bé algun estudi puntual.

### **Comunicació dels museus i equipaments patrimonials**

- Donar suport en temes de comunicació als equipaments patrimonials.

### **Segmentació dels museus i equipaments patrimonials**

- Segmentar els equipaments patrimonials destinataris dels serveis de l'OPPCC per definir estratègies i propostes ajustades a les necessitats de cada segment: per tipologia, temàtica, dimensió, territori.

## Propostes i reflexions sobre recerca

### **No públic**

- Estratègies per al coneixement del no públic i metodologies per arribar-hi.

### **Indicadors de referència, de context**

- Contextualitzar els informes de l'OPPCC en contextos amplis, per poder entendre les dades en relació amb altres realitats culturals, contextualització de les tendències que ens ajudin a situar en un mapa la nostra realitat.

## Propostes i reflexions sobre comunicació

- Establir una línia de comunicació pròpia, centrada en butlletins enviats periòdicament.

## Propostes i reflexions relacionades amb formació

- Formació destinada al personal d'atenció al públic en relació amb la recollida de les dades: coneixement dels objectius i la utilitat de la informació recollida.
- Formació per a la implicació de totes les persones que integren els equips dels equipaments patrimonials en relació amb els públics.

## 3. Proposta estratègica

### 3.1. MISSIÓ

La missió de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya és contribuir a l'excel·lència dels museus i equipaments patrimonials 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.

L'OPPCC treballa per una societat que expandeix els seus límits gràcies a uns museus i equipaments patrimonials connectats amb els seus públics i amb les seves comunitats.

### 3.2. VISIÓ

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

L'OPPCC també contribueix a mostrar a la societat els beneficis que li aporten els museus i equipaments patrimonials.

### 3.3. ATRIBUTS

#### **Rigorós.**

Aplicant metodologies que generin informació fiable i precisa sobre els públics dels museus i equipaments patrimonials que sigui d'utilitat per al sector.

#### **Pròxim.**

Mantenint-se atent a les demandes dels museus i equipaments patrimonials en quant a 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 i equipaments patrimonials coneixements, eines i manuals que els permetin millorar la seva capacitat professional.

## 3.4. MANDAT

L'OPPCC vol donar suport als museus i equipaments patrimonials i a les administracions públiques que els financen i gestionen 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 i equipaments patrimonials 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 l'esforç que suposa respondre les enquestes i els altres mecanismes de consulta, promovent-ne la seva difusió entre els museus i equipaments patrimonials.

### Àmbit funcional

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

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

L'OPPCC ofereix, principalment, serveis relacionats amb la **gestió dels públics**, com la mediació i la recepció del patrimoni per part dels públics. L'OPPCC també vol oferir serveis relacionats amb la **gestió dels recursos**, com el finançament i els recursos humans; així com amb la **comunicació dels museus i equipaments patrimonials**, mitjançant accions de formació als professionals.

## Gestió dels públics

Els museus i equipaments patrimonials 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 i equipaments patrimonials es plantegen: quantes persones han visitat o participat en una activitat? Quin ha estat el nivell d'aprenentatge o de sensibilització que l'exposició o activitat ha aconseguit? Quina ha estat la valoració de l'experiència viscuda per part dels visitants i usuaris? Com mesurarem la implicació dels visitants en les exposicions? etc.

## Gestió dels recursos

Així mateix, la gestió dels museus i equipaments patrimonials necessita de dades per poder avaluar l'eficàcia i l'eficiència dels resultats aconseguits com, per exemple, poder respondre a la pregunta: com se n'han assabentat els visitants de l'exposició? Les dades relatives als visitants permetran als equipaments avaluar si és eficient la despesa i els esforços esmerçats en comunicació, si és adequada la seva política tarifària, així com desenvolupar noves audiències, definir les promocions més adequades atesa una determinada política d'equitat, o quin esquema de fidelització és el més adient.



### 3.5. A QUI DONA SERVEI L'OPPCC

Equipaments als que es dona servei actualment:

- Museus registrats
- Col·leccions
- Monuments i jaciments
- Centres d'Interpretació

Al llarg del període 2022–2025 l'OPPCC revisarà aquestes tipologies de classificació.

Una de les tasques del període 2022–2025 serà avaluar la possibilitat d'ampliar l'espectre d'equipaments:

- Espais Escrits. Cal indicar que alguns dels centres d'aquesta xarxa ja estan inclosos al directori de l'OPPCC com, per exemple, la Fundació Jacint Verdaguer. Casa Museu Verdaguer.
- Equipaments de Catalunya Sacra que encara no col·laboren amb l'OPPCC.
- Avaluar la possibilitat d'incorporar equipaments depenents de la DG del Patrimoni Cultural:
  - Arxius històrics.
  - Biblioteques patrimonials.
- Establir contactes amb la Direcció General de Cultura Popular i Associacionisme Cultural per avaluar una futura coordinació.

A més, l'OPPCC dona servei a:

- Administracions públiques amb competències en patrimoni cultural
- Món acadèmic: formatiu i de recerca
- Sector del patrimoni cultural. A Catalunya existeix un ampli sector privat que dona suport als museus i equipaments patrimonials:
  - Empreses de museografia, continguts i producció audiovisual
  - Empreses de monitoratge i serveis educatius
  - Empreses de consultoria
  - Altres

### 3.6. OBJECTIUS I PROGRAMES

Donar suport als museus i equipaments patrimonials, així com a les administracions que en són titulars o en tenen competències, a partir del desenvolupament de les FUNCIONS següents:

<b>Funcions dels museus i del sector del patrimoni cultural</b>	<b>Programes</b>
<b>1. Gestió de públics</b> Disposar d'informació i coneixement per a la gestió de les audiències actuals.	<b>1.</b> Recompte de visitants <b>2.</b> Anàlisi digital <b>3.</b> Enquesta a la taquilla <b>4.</b> Estudi satisfacció dels visitants <b>5.</b> Estudis sobre públics recurrents i fidelitzats
<b>2. Planificació</b> Disposar d'informació del sector del patrimoni cultural sobre els mercats, la demanda, els públics i els no públics.	<b>6.</b> Enquesta de Participació Cultural a Catalunya <b>7.</b> Informe per a la Junta de Museus sobre l'estat dels museus a Catalunya <b>8.</b> Informes puntuals <b>9.</b> Indicadors de context
<b>3. Educació</b> Millorar l'avaluació de les activitats educatives i dels projectes pedagògics	<b>10.</b> Metodologies per a l'avaluació dels programes educatius
<b>4. Social</b> Disposar d'informació sobre l'impacte social dels museus i equipaments patrimonials	<b>11.</b> Baròmetre Social dels Museus <b>12.</b> Catàleg de projectes participatius dels museus i equipaments patrimonials de Catalunya

<b>Funcions dels museus i del sector del patrimoni cultural</b>	<b>Programes</b>
<p><b>5. Formació</b> Augmentar el capital humà dels museus i equipaments patrimonials i millorar-ne la formació del personal.</p>	<p><b>13.</b> Jornada anual <b>14.</b> Formació als professionals</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equips directius i de gestió de públics</li> <li>• Personal d'atenció al públic</li> <li>• Conjunt dels equips dels museus i equipaments patrimonials</li> </ul> <p><b>15.</b> Professionals en formació <b>16.</b> Edició de manuals i quaderns</p>
<p><b>6. Recerca i Cooperació</b> Incrementar i difondre el coneixement acadèmic sobre les audiències del patrimoni cultural.</p>	<p><b>17.</b> Recerca acadèmica</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Open data</li> <li>• Projectes de recerca compartits amb universitats</li> <li>• Publicacions acadèmiques</li> </ul> <p><b>18.</b> Cooperació i internacionalització</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en projectes europeus relacionats amb l'ús social del patrimoni cultural</li> <li>• Establir relacions amb altres observatoris del públics a nivell espanyol i iberoamericà</li> <li>• Associar-se a xarxes internacionals relacionades amb el patrimoni</li> </ul>

Objectius de gestió de l'OPPCC	Programes
<p><b>7. Gestió interna de l'OPPCC</b> Revisar la governança, acréixer els recursos, millorar els processos interns, augmentar la visibilitat de l'OPPCC, millorant els seus processos interns de funcionament.</p>	<p><b>19.</b> Governança de l'OPPCC</p>
	<p><b>20.</b> Incrementar els recursos humans i econòmics</p>
	<p><b>21.</b> Millorar la gestió de dades i la presentació de resultats als museus i equipaments patrimonials</p>
	<p><b>22.</b> Pla de comunicació</p>

### 3.7. CALENDARI DELS PROGRAMES

Programa	2022		2023		2024		2025	
	1r semestre	2n semestre	1r semestre	2n semestre	1r semestre	2n semestre	1r semestre	2n semestre
1. Recompte de visitants								
2. Analítica digital								
3. Enquesta a la taquilla								
4. Estudi satisfacció dels visitants								
5. Estudis sobre públics fidelitzats								
6. Enquesta de Participació Cultural								
7. Informe per a la Junta de Museus								
8. Informes puntuals								
9. Indicadors de context								
10. Avaluació programes educatius								
11. Baròmetre Social Museus (quanti.)	Test	Test	Llanç. general	Llanç. general				
11. Baròmetre Social Museus (quali.)		Definic. metodol.		1r qualitatiu		2n qualitatiu		3r qualitatiu
12. Catàleg de projectes participatius								
13. Jornada anual								
14. Formació als professionals								
15. Professionals en formació								
16. Edició de manuals i quaderns								
17. Recerca acadèmica								
18. Cooperació i internacionalització								
19. Governança de l'OPPCC								
20. Incrementar recursos								
21. Millora presentació resultats								
22. Pla de comunicació								
Projectes periòdics								
Projectes continus								

## 4. Programes

### 4.1. GESTIÓ DE PÚBLICS

#### Programa 1. Recompte de visitants

- Millorar el Recompte de visitants.
- Plataforma en línia. Disposar d'una plataforma en línia per facilitar l'entrada de dades dels museus i equipaments patrimonials. Analitzar la plataforma del SICUB i conèixer els seus avantatges i inconvenients.
- Informes de conjuntura i de prospectiva. Accedir a les dades mensuals que recull la Direcció General del Patrimoni Cultural d'una cinquantena d'equipaments. Permetrà fer seguiment de l'estacionalitat al llarg de l'any. Atesa la data de resposta del recompte anual per part d'alguns equipaments, disposar de les dades mensuals al llarg de mes de gener permetrà disposar d'una estimació anticipada del volum total de visitants a partir de les dades de la mostra de la cinquantena d'equipaments.

#### Programa 2. Analítica digital

- Incrementar el nombre d'equipaments que participen en l'analítica digital trimestral. El projecte s'adreça a aquells museus i equipaments patrimonials que disposen d'un social manager que recull i analitza les dades de visitants virtuals a la web, així com el tràfic a les XXSS. Hi ha museus i equipaments patrimonials que disposen d'aquesta figura i no participen en el projecte.
- Mantenir actualitzats els indicadors de l'analítica digital trimestral a mesura que es vagin introduint canvis i millores a Google Analytics i als programes de seguiments de les XXSS.

#### Programa 3. Enquesta a la taquilla

- Avaluar la possibilitat d'ampliar a tots aquells museus i equipaments patrimonials que hi vulguin participar el model d'enquesta implantat per l'ICUB. El punt crític serà calcular el cost que tindria per a cada museu l'explotació de les dades.

El model d'enquesta a taquilla implantat per l'ICUB des de fa anys genera una informació i coneixement bàsics sobre el perfil dels visitants. Les variables analitzades són les següents:

- Nombre d'entrades venudes
- Sexe

- Edat
- Lloc de residència
- 1a vegada que visita: Sí – No
- Amb qui ha vingut
- Com s'ha assabentat de l'existència del museu

A més, la informació recollida és, a diferència de les enquestes de resposta voluntària com el Happy Click, de total fiabilitat estadística atès el sistema de selecció aleatòria de les persones que responen l'enquesta.

L'ACdPC ha iniciat la implementació d'aquest model. Caldrà avaluar la implantació de l'enquesta entre els equipaments de l'ACdPC que han començat a implantar l'enquesta.

#### Programa 4. Estudi satisfacció dels visitants

- Enquesta de satisfacció. Més enllà de les característiques sociodemogràfiques o dels factors de la visita (1a vegada, amb qui ha vingut, com s'ha assabentat) els professionals consultats mostren interès en disposar de dades que permetin un coneixement dels visitants més enllà de la freqüentació. Per aconseguir avaluar aspectes relacionats amb el desenvolupament de la visita, així com aspectes relatius amb la satisfacció no hi ha més remei que fer una enquesta a la sortida.
- Enquesta de participació voluntària.
- Qüestionari consensuat.
- Periodicitat triennial o quinquennial.
- 2022 preparació de l'enquesta: definició dels aspectes executius del projecte.
- 2023 treball de camp i resultats.

#### Programa 5. Estudi sobre públics recurrents i fidelitzats

- Coneixement dels Amics dels Museus així com persones incloses en els directoris dels museus i equipaments patrimonials que volen rebre butlletins i informacions.
- Formació en realització d'enquestes en línia per tal que cada museu i equipament patrimonial faci recerca pel seu compte en coneixement dels Amics del Museu, així com de les persones incloses en els directoris i que han demanat rebre informació periòdicament.

## 4.2. PLANIFICACIÓ

### Programa 6. Enquesta de Participació Cultural a Catalunya (EPCCat)

- Manteniment de l'anàlisi estadística anual de l'EPCCat.
- Introducció de l'Anàlisi en Correspondències Múltiples per aconseguir una segmentació de la població catalana segons la visita a museus i equipaments patrimonials.

### Programa 7. Informe per a la Junta de Museus sobre l'estat dels museus a Catalunya

- Manteniment de l'elaboració de l'Informe sobre l'estat dels museus a Catalunya per a la Junta de Museus.
- Acompanyar al Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles en la redefinició del formulari del Registre de Museus. Preguntes relatives a la titularitat, el model de gestió, el personal i el pressupost.
- Possibilitat d'incloure una Anàlisi en Components Principals.

### Programa 8. Informes puntuals

- Seguir donant resposta a les demandes d'estudis encarregats pel Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles.

### Programa 9. Indicadors de context

- Posar a disposició del sector dades i coneixement relatiu a l'evolució d'alguns mercats del patrimoni cultural a partir de fonts secundàries: idescat, Turisme de Catalunya, Dept. d'Ensenyament, etc.
  - Demografia: la població catalana evoluciona any rere any, tant en el seu volum, com en la piràmide d'edats, la proporció d'immigrants o segons el nivell de coneixement, o bé l'ús del català.
  - El volum de població en edat escolar a Catalunya varia any a any.
  - El turisme ha estat la principal tipologia de visitants als grans equipaments patrimonials del país, especialment a Barcelona ciutat i, més modestament, a les comarques de Girona. Les variacions en la demanda turística afecten directament la freqüentació de molts equipaments patrimonials, així com la generació d'ingressos propis.



### 4.3. EDUCACIÓ

#### Programa 10. Metodologies per a l'avaluació dels programes educatius

Aquest programa té per objectiu millorar l'avaluació de les activitats educatives i dels projectes pedagògics.

El 2021 es va iniciar un treball exploratori coordinat per Andrea Granell sobre l'avaluació de les activitats educatives dels equipaments patrimonials.

Des del Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles es considera imprescindible que aquest programa vagi coordinat amb el Departament d'Educació. Es va establir un pont de col·laboració a través de Begonya Folch, Cap del Servei d'Èxit Educatiu i Noves Oportunitats de la Sub-direcció general de Transformació Educativa de la Direcció General d'Innovació, Recerca i Cultura Digital del Departament d'Educació.

Entre altres activitats, es va realitzar un webinar amb la participació d'expertes de diversos museus, equipaments patrimonials i institucions que van aportar la seva experiència i van formular algunes recomanacions en la tasca que podria desenvolupar l'OPPCC en aquesta matèria.

La tasca per a 2022 és avaluar el calendari de les diverses propostes i establir l'ordre de les possibles actuacions. Les actuacions establertes com a prioritàries seran desenvolupades a partir de 2023. Les recomanacions són les següents:

- Constituir un grup de treball sobre avaluació de les activitats educatives als museus i equipaments patrimonials de Catalunya.
- Realitzar un *benchmarking* de bones experiències en avaluació d'activitats educatives als museus i equipaments patrimonials a nivell internacional.
- Fer una recerca de la situació de l'ús dels museus i equipaments patrimonials de Catalunya per part de les escoles del país.
- Elaborar un glossari sobre avaluació d'activitats educatives als museus i equipaments patrimonials.
- Coordinar i sistematitzar la metodologia de recull de dades de les activitats educatives als museus i equipaments patrimonials de Catalunya: ampliar el nombre de dades que es recullen, no només nombre de tallers, usuaris, etc.
- Crear un marc de referència sobre l'avaluació global en tot el procés de les activitats (avaluació prèvia, formativa i sumativa) i establir objectius.
- Realitzar *focus groups* amb el professorat que realitza les activitats educatives escolars als museus i equipaments patrimonials (per recollir les seves reflexions).

Registre dels grups escolars:

- Avaluar la possibilitat d'estendre el model de l'ICUB de l'anàlisi de les reserves als museus i equipaments patrimonials que hi estiguin interessats.

L'ICUB ha treballat un protocol en les reserves dels grups escolars que introdueix el codi del centre del Departament d'Educació en el moment de fer la reserva.

Això permet quantificar la proporció de centres educatius d'un determinat territori (districte, municipi, comarca) que ha visitat el centre en un any determinat. Per tant, permet respondre a la pregunta: quants centres educatius del municipi venen al museu?

#### 4.4. SOCIAL

##### Programa 11. Baròmetre Social dels Museus

La posada en marxa del Baròmetre Social dels Museus (BSM) és el nou programa prioritari de la nova etapa de l'OPPCC. Aquest programa és una iniciativa promoguda des del Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Els responsables tant de les administracions públiques amb competències en patrimoni cultural, així com els responsables dels museus, han expressat un interès per complementar les dades quantitatives amb informacions de caràcter més qualitatiu.

En el desplegament del document "Museus 2030. Pla de Museus de Catalunya", el Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles va encarregar a Margarida Loran el disseny conceptual del BSM. Els treballs han donat per resultat el doc LORAN Margarida; LLOBET, Olga (2021). "Baròmetre Social dels Museus. Segona fase de desplegament".

Al llarg de 2021 s'ha traduït el llistat d'indicadors proposat per LORAN, LLOBET (2021) en un qüestionari que permeti la recollida de la informació.

El Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles ha encarregat a l'OPPCC la posada en marxa d'una fase test per a 2022 i la consolidació del projecte en els pròxims anys. Les tasques per a 2022 són les relatives a una part del BSM, l'anàlisi quantitativa:

- Desplegament de la fase test: febrer - juny
- Coordinació dels 14 museus de la prova pilot

- Recopilació de dades mitjançant un qüestionari, tractament de dades i elaboració d'informes
- Avaluació de la fase test: juliol

Tot i no ser-ne el responsable, l'OPPCC també participarà en:

- Comunicació dels resultats de la fase test: setembre - octubre
- Elaboració del projecte definitiu: novembre - desembre

Així mateix, caldrà precisar els objectius i les metodologies per l'anàlisi qualitativa que se centrarà en casos concrets de bones pràctiques.

### Programa 12. Catàleg de projectes participatius dels museus i equipaments patrimonials de Catalunya

- Incrementar el catàleg de projectes participatius dels museus i equipaments patrimonials.

## 4.5. FORMACIÓ

### Programa 13. Jornada anual

- Convocar al sector del patrimoni cultural al voltant de temes d'interès relatius a l'estudi dels visitants.
- Presència de casos nacionals i ponents internacionals per tal de donar a conèixer què fan i què poden aportar els museus i equipaments patrimonials de Catalunya i també quines són les visions i les línies del sector museístic internacional.

### Programa 14. Formació als professionals

- Equips directius i de gestió de públics.  
Sessions en línia de presentació i debat dels informes elaborats per l'OPPCC.
- Personal d'atenció al públic

Sessions de formació al personal d'atenció al públic explicant el valor estratègic de la recollida de dades i de la utilitat del coneixement dels visitants de l'equipament.

- Conjunt dels equips dels equipaments patrimonials.

Sessions de formació al equips dels museus i equipaments patrimonials que no tenen funcions relacionades amb els públics sobre la importància estratègica de la funció social del patrimoni.

- Conjunt dels equips dels equipaments patrimonials.

Sessions de formació al equips dels museus i equipaments patrimonials que no tenen funcions relacionades amb els públics sobre la importància estratègica de la funció social del patrimoni.

- L'OPPCC prioritzarà, sempre que sigui possible, l'articulació de les formacions a través de les Xarxes de Museus i/o dels Serveis d'Atenció als Museus (SAM) del territori.

### Programa 15. Professionals en formació

La formació de tercer grau universitari en gestió cultural i gestió del patrimoni requereix sovint la realització de pràctiques en un equipament o institució patrimonial per part de l'alumnat.

- Oferir suport (formació en metodologia) als museus i equipaments patrimonials que acullen estudiants en pràctiques que desenvolupen estudis de públics.
- Contribuir a la formació dels estudiants de tercer grau en gestió cultural i del patrimoni a través de la participació en el desenvolupament dels projectes de l'OPPCC.

### Programa 16. Edició de manuals i quaderns

Posar a disposició dels professionals del patrimoni eines i metodologies relatives a l'avaluació dels visitants i altres temes relacionats amb els seus públics.

- Elaboració enquestes
- Preus
- Altres

## 4.6. RECERCA I COOPERACIÓ

### Programa 17. Recerca acadèmica

- Open data: posar a disposició dels investigadors les bases de dades de l'OPPCC
- Projectes de recerca compartits amb universitats
  - Universitat Deusto
- Difondre les recerques realitzades per l'OPPCC mitjançant la publicació d'articles en revistes especialitzades, amb preferència per a la publicació en revistes indexades.

### Programa 18. Cooperació i internacionalització

- Participar en projectes europeus relacionats amb l'ús social del patrimoni cultural
- Establir relacions amb altres observatoris de públics a nivell espanyol i iberoamericà
  - Laboratorio Permanente de Público de Museos
  - Observatorio Iberoamericano de Museos
- Associar-se a xarxes internacionals relacionades amb el patrimoni

## 4.7. GESTIÓ DE L'OBSERVATORI DELS PÚBLICS

### Programa 19. Governança de l'OPPCC

L'OPPCC és un programa liderat pel Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles de la Direcció General del Patrimoni Cultural del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya.

Per sumar esforços, no duplicar projectes i posar-se al servei dels diversos agents que actuen en el camp del patrimoni cultural a Catalunya, l'OPPCC ja ha vingut mantenint reunions amb diverses administracions públiques titulars de museus i equipaments patrimonials o bé amb competències en patrimoni cultural.

Cal esmentar que tant l'Oficina del Patrimoni Cultural de la DIBA, així com el Gabinet Tècnic de l'ICUB disposen de programes i equips que tenen per funció el coneixement i monitoratge dels públics culturals.

Per tal de mantenir i reforçar el paper de l'OPPCC en el camp de l'estudi i l'avaluació dels públics es proposa crear el Consell Assessor de l'OPPCC. Aquest Consell Assessor serà un òrgan consultiu amb les funcions següents:

- Assessorar l'OPPCC en les seves línies estratègiques, d'acord amb les necessitats i interessos del sector.
- Formular propostes de serveis als museus i equipaments patrimonials.

Es proposarà als següents organismes la seva participació en el Consell Assessor de l'OPPCC:

- Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles
- Agència Catalana del Patrimoni Cultural
- Xarxes de Museus
- Oficina del Patrimoni Cultural (DIBA). Xarxa de Museus Locals
- Gabinet Tècnic i Direcció del Patrimoni Cultural de l'Institut de Cultura de Barcelona
- Associació de Museòlegs de Catalunya
- Catalonia Sacra

Un cop constituït el Consell Assessor pot eventualment convidar a participar-hi a algun professor universitari responsable de programes de formació de tercer cicle en gestió del Patrimoni Cultural.

També participarà en el Consell Assessor de l'OPPCC el Director/a de l'ICRPC.

### Programa 20. Incrementar els recursos humans i econòmics

- Augmentar els recursos humans i econòmics de l'OPPCC.
- Diversificar les fonts de finançament.

### Programa 21. Millorar la gestió de dades i la presentació de resultats als museus i equipaments patrimonials

- Millorar la gestió interna de dades, prospecció de nous programaris per gestionar i visualitzar grans volums de dades.
- Millorar la comunicació i visualització de les dades i informacions adreçades als museus i equipaments patrimonials.

### Programa 22. Pla de comunicació

- Major visibilitat entre els professionals del patrimoni cultural.
- Avaluar l'oportunitat d'editar un butlletí de l'OPPCC.
- Mantenir i activar la web i XXSS.

## Annex 1. Benchmarking internacional

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 a nivell internacional.

### ESPANYA

Des del 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 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 es proposa 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 rellevants 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 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.

El LPPM ha realitzat estudis individuals per a cadascun dels 16 museus estatals i per a 2 més (Lázaro Galdiano i MNCARS) amb els quals ha arribat a acords per aplicar la mateixa enquesta que ha aplicat als museus estatals. Aquests estudis es basen en una enquesta als visitants i tenen per objectiu conèixer les seves



principals característiques per poder establir els seus perfils bàsics: característiques sociodemogràfiques, freqüència de les visites, motivacions, àrees visitades o informació prèvia a la visita. A més, també es recullen dades sobre el nivell d'utilització dels diferents serveis dels museus i sobre les opinions i valoracions dels visitants.

Aquestes enquestes utilitzen un qüestionari molt complet compartit per tots els museus que formen part o col·laboren amb el LPPM.

Algunes parts del qüestionari es poden modificar o s'hi poden afegir preguntes per respondre a objectius concrets i específics de cada museu. El qüestionari estàndard presenta la següent estructura:

- Característiques sociodemogràfiques dels visitants: gènere, edat, nivell d'estudis, ocupació, lloc de residència i procedència, amb qui realitza la visita, etc.
- Previsions de la visita: és la primera vegada que es visita el museu, quan fa de l'anterior visita, freqüència de la visita al museu, motius de la visita, nombre de museus visitats durant l'últim any, etc.
- Planificació de la visita: com s'ha informat sobre el museu abans de la visita.
- La visita: temps de visita, utilització de serveis que ofereix el museu, demanda de nous serveis, zones del museu visitades, quins objectes es recorden, etc.
- Valoració de la visita: satisfacció amb els serveis del museu utilitzats, satisfacció amb la visita, intenció de repetir-la i intenció de recomanar-la.
- Preguntes per analitzar l'experiència de la visita.

El treball de camp és encarregat a empreses externes. Les mostres de cada estudi varien en funció del nombre de visitants de cada museu per a que siguin representatives del seu univers (el total de visitants de cada museu) i aportin un alt grau de fiabilitat als resultats obtinguts; per tant, alguns estudis compten amb prop de mig miler d'enquestes mentre que altres s'aproximen a les 1.500.

Entre el 2011 i el 2016 es van realitzar els estudis individuals dels 18 museus que formen part o col·laboren amb el LPPM. Amb posterioritat a aquesta data el LPPM ha encarregat altres estudis de caràcter més sectorial i ha reeditat les enquestes a dos museus estatals: Arqueológico Nacional i Nacional de Escultura.

El fet d'utilitzar un qüestionari compartit per a les enquestes als diferents museus ha permès al LPPM confeccionar l'estudi *Conociendo a nuestros visitantes. Estudio de público en museos del Ministerio de Cultura* a partir de les dades de 12 museus per conèixer les característiques més importants dels visitants i comparar els resultats dels diferents museus.

A més dels estudis individuals sobre els públics dels museus, el LPPM ha encarregat altres estudis de caràcter generalista que són d'utilitat per a to el sector del patrimoni cultural. Són els següents:

- Conociendo a todos los públicos. ¿Qué imágenes se asocian a los museos? (2012)
- Conociendo a todos los públicos. La experiencia de la visita al museo (2013)
- Una evaluación sobre planos de mano en museos (2013)
- Proyectos educativos y culturales en museos. Guía básica de planificación (2015)
- Conociendo a todos los públicos. Un análisis de la visita al museo en familia (2017)
- Guía para la evaluación de actividades para público intergeneracional en museos (2020)
- Conociendo a todos los públicos. Los jóvenes y los museos (2020)
- El público de museos en tiempo de pandemia. Impacto de la COVID-19 (2021)

Per a la realització de les enquestes als museus el LPPM compta amb la direcció científica d'Eloísa Pérez Santos, Professora Titular de la Facultat de Psicologia de la Universidad Complutense de Madrid.

## FRANÇA

El *Ministère de la Culture* de França promou la investigació del patrimoni cultural i fa difusió del coneixement dels patrimonis<sup>2</sup> per informar sobre les polítiques patrimonials desenvolupades i implementades pel ministeri i totes les institucions patrimonials. Es proposa renovar i millorar l'acció dels professionals per a millorar la gestió del patrimoni. La visió del ministeri és presentar el patrimoni com a objecte de recerca per si mateix a través de les "ciències del patrimoni".

Dins del "coneixement dels patrimonis" es contempla el coneixement dels públics<sup>3</sup>, a través del *Département de la politique des publics*, un dels departaments transversals de la *Direction Générale des Patrimoines*. S'encarrega de coordinar la xarxa de serveis relatius als públics de les institucions patrimonials (museus, monuments, arxius, *Villes et Pays d'Art et d'Histoire*, etc.) a nivell nacional i territorial. Contribueix a millorar les condicions d'informació, recepció i confort del

<sup>2</sup><https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Connaissance-des-patrimoines>

<sup>3</sup><https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Connaissance-des-patrimoines/Connaissance-des-publics>

públic i dona suport a la innovació en la mediació cultural, en particular mitjançant la tecnologia digital. També contribueix en la redacció de projectes científics i culturals, la definició d'indicadors de rendiment, l'evolució de les llistes de preus o l'accessibilitat als llocs i les obres. Així mateix contribueix al desenvolupament de l'educació sobre el patrimoni cultural i actua com a observatori dels públics recopilant i difonent dades d'assistència, dirigint enquestes sociològiques i econòmiques i avaluant mesures, operacions i programes per a la democratització de la cultura.

Aquest departament fa difusió dels resultats dels estudis sobre públics i patrimoni sota quatre col·leccions accessibles online gratuïtament<sup>4</sup>:

- *Guide méthodologique*: aquest apartat presenta una guia metodològica sobre estudis de públic, dirigida a professionals de museus, monuments i altres llocs patrimonials. El seu objectiu és donar suport al desenvolupament dels estudis i enquestes als visitants.
- *PatrimoEtudes*<sup>5</sup>: aquesta col·lecció, creada el 2012, presenta els principals resultats d'estudis realitzats pel Ministeri o encarregats a organitzacions d'estudis i recerca. Entre els estudis d'aquesta col·lecció destaquem «*A l'écoute des visiteurs 2012*»: *résultats de l'enquête nationale sur la satisfaction des publics des musées nationaux*, amb els resultats d'un programa d'enquestes a 47 museus nacionals sobre el perfil sociològic i la satisfacció dels visitants.
- *PatrimoStat*<sup>6</sup>: l'observatori públic del patrimoni "Patrimostat" controla l'assistència als museus de França (Llei del 2002), als monuments nacionals, a les cases de persones il·lustres, als arxius de França i a les *Villes et Pays d'Art et d'Histoire*. Es presenten informes que posen en relleu les principals tendències en visites al patrimoni anualment. Les xifres es presenten segons la tipologia dels llocs patrimonials i a nivell de regions i departaments.
- *Les publics des archives*: aquesta col·lecció presenta estudis relatius al coneixement del perfil dels públics dels arxius francesos, així com aspectes relacionats amb els públics de les activitats educatives i culturals dels arxius.

---

<sup>4</sup><https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Connaissance-des-patrimoines/Connaissance-des-publics/Publics-et-patrimoines>

<sup>5</sup><https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Connaissance-des-patrimoines/Connaissance-des-publics/Publics-et-patrimoines/PatrimoEtudes>

<sup>6</sup><https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Connaissance-des-patrimoines/Connaissance-des-publics/Publics-et-patrimoines/PatrimoStat>

El *Département de la politique des publics* també contempla un apartat d'accions<sup>7</sup> i un altre de jornades d'estudis i seminaris<sup>8</sup>.

## BÈLGICA

Bèlgica compta amb l'*Observatoire des publics des établissements scientifiques fédéraux*, que realitza investigacions sobre els usuaris i visitants de les deu institucions conegudes com a "Institucions Científiques Federals", amb l'objectiu de permetre a aquestes institucions controlar i millorar la qualitat del seu servei al públic.

Aquest observatori es va fundar el 2003 per decret ministerial i és una de les poques organitzacions actives a Bèlgica especialitzada en la investigació de públics. Forma part dels serveis centrals del Departament de la Política Científica Federal.

L'*Observatoire* 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 de 7 dels equipaments associats.
- Anàlisis ad hoc de visitants i usuaris, normalment en relació amb exposicions, museus més petits o museus no inclosos a l'enquesta permanent. Els temes que s'analitzen són:
  - 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.

Per exemplificar el tipus d'estudis que realitza aquest observatori ens podem fixar en els estudis que va realitzar durant el 2019:

---

<sup>7</sup><https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Connaissance-des-patrimoines/Connaissance-des-publics/Actions>

<sup>8</sup><https://www.culture.gouv.fr/Sites-thematiques/Connaissance-des-patrimoines/Connaissance-des-publics/Journees-d-etudes-et-seminaires>

- Anàlisi de l'impacte dels canals de comunicació de l'exposició "Horta & Wolfers", del Museu d'Art i Història, amb enquestes sobre com els visitants s'han informat sobre l'exposició.
- Monitoratge de visitants individuals als museus 2018, pel Museu de Ciències Naturals (399 enquestes) i pel Museu d'Art i Història (304 enquestes).
- Avaluació de l'exposició "Ours & Nounours", per al Museu de Ciències Naturals, amb anàlisi de xifres d'assistència, observacions i mini-enquestes.
- Enquesta web per al Reial Institut de Meteorologia.
- Monitoratge d'internet d'estadístiques d'Internet, per a 7 institucions. Basant-se en programes com Google Analytics, es recopilen anualment les estadístiques de diferents llocs web (nombre de visites, visitants, pàgines populars, paraules clau, etc.). Les dades de l'any en curs es comparen amb les dades d'anys anteriors. L'objectiu és controlar els desenvolupaments i les tendències al llarg del temps. Algunes institucions van donar a l'Observatori accés directe a les seves estadístiques a través de Google Analytics; per a altres, rep un fitxer de dades anuals per analitzar.
- Dimecres gratuïts, del Museu de Ciències Naturals. Estudi sobre l'impacte de la gratuïtat del primer dimecres de cada mes en atreure més públics. Es van fer 578 enquestes, la meitat els dimecres gratuïts i la resta els dimecres no gratuïts.

## ITÀLIA

A Itàlia, la *Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale* del *Ministero per i Beni e le Attività Culturali* va posar en marxa el [Sistema Informativo Integrato](#), que subministra informació resum global com informació detallada sobre tots els museus, zones arqueològiques i complexos monumentals italians oberts al públic.

La informació subministrada s'ha recopilat gràcies a la col·laboració –regulada per un acord protocol·lari entre l'Istat, el Ministeri i les regions i províncies autònomes d'Itàlia– basada en definicions, metodologies i procediments acordats amb precisió. Es descriuen diverses característiques dels equipaments expositius: quants n'hi ha, on són, com s'organitzen i es gestionen, quines activitats duen a terme i com es relacionen amb els seus visitants.

## REGNE UNIT

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.

## EUROPA

L'[European Group on Museum Statistics](#) (EGMUS) es planteja com a missió recopilar i compilar les dades estadístiques disponibles sobre els museus a Europa i promoure l'harmonització de les estadístiques dels museus.

Un dels principals projectes d'aquesta plataforma és compilar les dades disponibles de les estadístiques i enquestes dels museus nacionals en una "Llista abreujada d'indicadors clau de museus" (ALOKMI), sent aquest el primer pas cap a l'harmonització de les estadístiques dels museus a Europa. Aquests indicadors engloben informació sobre visitants, despeses, empleats, tipus de propietat dels museus, tipus de gestió, nivell de digitalització dels museus, tipus de programes educatius, preus de les entrades, entre d'altres.

Així doncs, EGMUS constitueix la primera iniciativa europea supranacional amb l'objectiu d'aconseguir dades de freqüentació homogènies i comparables. En aquest sentit, EGMUS va publicar una metodologia amb un qüestionari que havia de convertir-se en un estàndard a utilitzar pels museus europeus a l'hora de recollir les seves dades per tal d'obtenir informació estadística comparable. En el moment actual, alguns països utilitzen aquest qüestionari per a les seves investigacions a nivell nacional i alguns museus també ho fan encara que sigui parcialment. En tot cas, no s'ha aconseguit un ús generalitzat.

[Network of European Museum Organisations](#) (NEMO) es va fundar el 1992 com una xarxa independent d'organitzacions museístiques nacionals que representen la comunitat museística dels estats membres del Consell d'Europa. Una de les diverses tasques que desenvolupa és proporcionar una plataforma i publicacions per ajudar a compartir informació, esdeveniments i bones pràctiques entre museus, per aprendre els uns dels altres i perseguir objectius compartits. La xarxa actua com a canal de comunicació i informació entre els museus d'Europa i les institucions europees, les seves polítiques i oportunitats de finançament.

## IBEROAMÈRICA

[Ibermuseos](#) és un programa de cooperació per als museus de Iberoamèrica, que té l'objectiu de promoure l'enfortiment de les institucions existents a la regió.

Una de les accions que desenvolupa és l'[Observatorio Iberoamericano de Museos](#) (OIM), que ha desenvolupat el *Registro de Museos Iberoamericanos*, un repositori

on estan recopilades i en permanent actualització dades sobre museus de 17 països, entre elles dades de públics.

Un dels projectes de l'OIM és un sistema de recollida de dades sobre públics de museus, que proporciona les eines necessàries per a que els museus puguin conèixer als seus visitants i representa un pas important en l'establiment de metodologies i conceptes comuns. Aquesta eina parteix de consens per recollir dades bàsiques sobre el públic pel que fa a les seves característiques sociodemogràfiques, motivacions i expectatives relacionades amb la visita. També es va desenvolupar un manual d'aplicació adreçat a facilitar la recollida i explotació de les dades.



## Annex 2. Conclusions de les taules amb el sector

### VALORACIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL DE L'OPPCC

A continuació es presenten les principals valoracions, tant positives com negatives, que el sector expressa a l'OPPCC organitzades per temes.

#### L'OPPCC, una eina per al sector dels museus i equipaments patrimonials

##### **Punts forts**

- L'OPPCC és una eina necessària, en tant que agent que arbitra i lidera els temes que li corresponen: establir metodologies, recollir dades, escoltar els professionals del sector, consensuar línies de treball, etc.
- L'OPPCC ha propiciat un lloc comú de trobada entre les administracions per parlar de temes d'interès i per anar construint un llenguatge compartit per entendre'ns entre tots.
- L'OPPCC aporta estabilitat i suport al sector, essent un instrument que proposa eines i visions compartides.
- L'OPPCC és d'utilitat per reflexionar sobre el coneixement dels públics en el marc estratègic i metodològic, marc en el que els equips de treball dels museus i equipaments patrimonials poden confluïr amb els seus estudis i dades per arribar a planejar estratègicament i prendre decisions a partir de les dades.

#### Consolidació del projecte

##### **Punts forts**

- S'ha aconseguit la consolidació del projecte i la seva legitimació dins del sector com un agent que aporta serveis, dades, reflexió.
- Una part de la confiança del sector envers l'OPPCC es basa en els informes de retorn als equipaments patrimonials amb les seves dades, indicadors i la comparativa amb els altres agents del sector. En aquest sentit, es considera encertada la política de l'OPPCC de no donar dades individuals dels equipaments.

- **Jornada.** Es valoren molt positivament les Jornades anuals de l'OPPCC, amb temes diversos i d'interès per al sector.
- Igualment es valora la voluntat de l'OPPCC per arribar a tots els racons del país.

### **Punts febles**

- Els equipaments patrimonials associen l'OPPCC amb el projecte del recompte de visitants. És a dir, l'OPPCC ha d'ampliar el seu coneixement en el sector professional.
- Hi ha la percepció que l'OPPCC és conegut per les direccions però no tant pels tècnics dels museus i equipaments patrimonials del país. Atès que a molts museus i equipaments patrimonials les idees no parteixen dels directors sinó dels equips tècnics, valdria la pena apostar fort per donar a conèixer la tasca de l'OPPCC entre els tècnics, incrementar la projecció de l'OPPCC com a ens. Falla la comunicació entre l'OPPCC i els museus i equipaments patrimonials.

### Destinatari del projecte

### **Punts forts**

- L'OPPCC ha adoptat la posició de prioritzar els museus i equipaments patrimonials mitjans i petits atès que els grans ja disposen de recursos per a l'avaluació de públics, tot i que també se'ls dona serveis específics. De tota manera el projecte d'analítica digital trimestral va adreçat amb una part reduïda ja que s'adreça als museus i equipaments patrimonials que disposen d'un tècnic que avalua l'impacte de la web i la resposta a les xarxes socials.

### **Punts febles**

- El sector museístic català està format per una gran diversitat d'equipaments que no s'acaba de veure reflectida en l'OPPCC. Es considera que cal que tinguï en compte les problemàtiques i les necessitats diferenciades dels museus i equipaments patrimonials locals i els museus nacionals, per exemple.
- Igualment, es considera que l'OPPCC no diferencia les dinàmiques de comportament del públic dels equipaments a l'exterior (monuments, jaciments), que són diferents a les dels museus.

## Utilitat de la informació

### Punts forts

- Alguns professionals valoren els beneficis que els ha aportat l'adaptació dels conceptes de l'OPPCC al seu sistema, proporcionant-los molta informació valuosa tant a nivell qualitatiu com quantitatiu.
- Es considera que els informes, formacions i material generat per l'OPPCC són de qualitat, s'aprecia positivament la profunditat i amplitud de les dades.
- Es considera que l'OPPCC ha aconseguit abastar l'àmbit de les dades quantitatives, que cal que serveixin per activar polítiques i que constituiran la base per incorporar les dades qualitatives.
- **Públic virtual.** L'OPPCC lidera el projecte de recompte del públic virtual, molt valorat pel sector que manifesta la seva necessitat de conèixer aquest públic cada cop més rellevant.
- Pel que fa a l'analítica de dades digitals, es valoren positivament els *dashboards* elaborats per l'OPPCC.

### Punts febles

- **Informes feixucs.** L'equip de l'OPPCC té la percepció que no es comuniquen correctament els continguts dels informes que produeix. En aquest sentit, el sector coincideix en que els informes són feixucs i que el temps que els dedica és escàs. No tenen prou temps per processar tota la informació que reben, la qual, d'altra banda, no és fàcil de llegir i d'interpretar.
- **Falta interpretació de les dades.** El sector reconeix que hi ha moltes dades i els falta capacitat per utilitzar aquesta informació. La informació que arriba als museus i equipaments patrimonials hauria de ser la justa per a que la puguin gestionar.
- Pel que fa a la **contextualització de les dades**, a alguns museus i equipaments patrimonials els costa entendre els indicadors que l'OPPCC retorna. Quan un indicador és bo o dolent? Com interpretar si una taxa de gratuïtat és alta o baixa? És a dir, es troba a faltar suport en la detecció de potencialitats i mancances en les dades retornades.
- **Manquen pautes per aplicar els resultats dels informes.** La limitació dels recursos humans dels museus i equipaments patrimonials fa que no es pugui

arribar a tot. Com que no poden dedicar tot el temps que caldria als informes, gairebé els serveixen més com a reflexió teòrica, sense arribar al punt de passar a la pràctica les seves conclusions. El fet de no poder aprofitar-los els genera una certa frustració.

- Algunes persones del sector consideren que la informació facilitada per l'OPPCC pot servir per **marcar tendències** però no dona una informació detallada per aprofundir en polítiques i en la planificació estratègica. Cal millorar l'aplicabilitat de les dades en aquest sentit.

## Gestió dels processos

### Punts forts

#### Processos estandarditzats, homogeneïtzats

- El sector valora la feina de l'OPPCC en l'estandardització i homogeneïtzació del recompte de visitants, que considera que ha estat molt útil.
- Es considera que la feina de l'OPPCC ha sigut valuosa clarificant conceptes i glossaris, especialment de cara a les administracions públiques proporcionant una visió de conjunt.
- Algunes de les eines proposades són considerades especialment útils com, per exemple, el full per la recollida de dades de visitants per als museus i equipaments patrimonials sense sistema de tíqueting o el formulari dels visitants virtuals.

### Punts febles

- **Processos feixucs.** Si bé es nota la feina feta pel que fa a facilitar els processos (integració de sistemes de recompte, homogeneïtzació del glossari, etc.), es considera que no s'ha assolit l'objectiu al 100%. Es considera que encara s'han de treballar molt les dades que surten d'Euromus per aplicar-les al sistema de l'OPPCC.
- Igualment, falta automatització en la tramesa de les dades.
- El qüestionari és massa llarg i complex, el que s'entén davant la necessitat de contemplar una gran diversitat de casuístiques. El resultat, però, és un qüestionari feixuc i complex especialment per als museus i equipaments patrimonials locals.

- **Coordinació en la recollida de dades.** Es valora l'esforç aconseguit amb la unificació de la demanda de les dades. Tot i així, els museus i equipaments patrimonials encara reben demandes diverses de dades procedents de diferents institucions. L'OPPCC ha d'acabar d'assolir l'objectiu que els museus i equipaments patrimonials només hagin de donar resposta a una única demanda de dades. Cal aconseguir més coordinació entre tots aquells agents que recullen dades.

## Anàlisi qualitativa i valor social dels museus i equipaments patrimonials

### Punts forts

- L'OPPCC gestionarà la implementació del Baròmetre Social dels Museus donant resposta a la necessitat de conèixer el seu valor social i el seu impacte en la comunitat.

### Punts febles

- **Coneixement dels visitants, anàlisi qualitativa.** S'expressa la percepció que es posa l'accent a les dades quantitatives (de les que també es podrien treure aspectes qualitatius amb una lectura profunda), però que també s'hauria d'intentar tractar aspectes qualitatius. Hi ha preocupació per conèixer bé el públic (característiques dels visitants) i el no públic per poder establir-hi relacions.
- Els museus i equipaments patrimonials no disposen d'informació qualitativa sobre els interessos o la satisfacció dels visitants. L'OPPCC, en el moment actual, no fa aquest tipus d'anàlisi i hi ha coincidència en el sector en sol·licitar la seva actuació en aquest sentit.
- També troben a faltar una anàlisi sobre els públics recurrents, els més fidelitzats dels museus i equipaments patrimonials.
- **Falta anàlisi del valor social dels museus i equipaments patrimonials.** Alguns museus i equipaments patrimonials troben a faltar que l'OPPCC ofereixi informació de rellevància social, informació que posi en valor el sector. Consideren que les dades, tal com estan plantejades ara estan orientades massa per a consum intern del sector (direcció, gestió, etc.), però no per aconseguir impacte social i mediàtic. És a dir, cal que es posi més èmfasi no només en el coneixement dels visitants, sinó també en què aporta el museu al territori i a la comunitat.

- Els museus i equipaments patrimonials tenen interès en conèixer l'entorn a nivell local i de context, lligant amb el paper social dels museus i equipaments patrimonials amb la seva comunitat més pròxima. En el moment actual, i a l'espera d'iniciar la implantació del Baròmetre Social dels Museus, l'OPPCC no realitza aquest tipus d'anàlisi i els museus i equipaments patrimonials volen disposar d'indicadors que permetin mesurar el seu rol social.

## PROPOSTES DE FUTUR

### Propostes i reflexions relacionades amb projectes

#### **Recompte de visitants**

Simplificar les eines de recollida de dades.

- Trobar un mínim comú denominador per reduir la demanda de dades que simplifiqui el qüestionari actual.
- Plataforma en línia de recollida de dades. Digitalitzar i agilitzar la recollida de dades del recompte (i si pot ser "reaprofitar" la solució que es pugui trobar per replicar-la per altres projectes, per exemple el projecte d'indicadors digitals).
- El model SICUB és útil per introduir dades i extreure informació. Es pot plantejar una plataforma similar a nivell de Catalunya?
- La tasca més feixuga i "poc agraïda" és "perseguir" per a que ens enviïn les dades. Es pot planejar un sistema d'incentius / penalitzacions?
- Una alternativa als sistemes comercials de tíqueting podria ser implementar una plataforma de tíqueting amb programari obert a nivell de país des de l'Administració pública, que permetés l'entrada de dades en temps real. Cal avançar cap a la digitalització. L'OPPCC vol abordar el tema del sistema de tíqueting en programari obert, avaluar la seva viabilitat.
- Cal avançar cap a una estratègia unitària i transversal en les polítiques de dades, amb més coordinació entre tots els agents que recullen dades.
- S'hauria de diferenciar el formulari de recompte per a museus i per a monuments.

## **Informe Junta de Museus i Qüestionari del Registre de Museus**

- Millorar el qüestionari del Registre de Museus: fer un glossari i, sobretot, millorar les preguntes econòmiques (despeses i ingressos anuals) així com de recursos humans (necessitat de disposar de dades sobre el personal d'empreses externes que treballen als museus.). -> Vincular amb la proposta del Gabinet Tècnic del Departament de Cultura i el CoNCA de crear una metodologia conjunta per avaluar el valor econòmic del patrimoni cultural.
- Intentar millorar el traspàs de dades del Registre de Museus (Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles) a l'OPPCC.

## **Comunicació dels informes als museus i equipaments patrimonials**

- Cal ajustar la selecció de les dades demanades. Quines dades són les més importants? Quines dades donem i on posem l'accent? Quins indicadors seleccionem? L'OPPCC podria liderar la selecció d'indicadors i dades a destacar.
- Cal consensuar els objectius de les dades recollides i dels informes. Per exemple, augmentar visitants i augmentar la seva satisfacció: veure com les dades i el retorn poden anar en la direcció d'assolir aquests objectius.
- Tenir en compte que els museus i equipaments patrimonials petits i mitjans necessiten síntesis d'informació i dades concretes.
- Per resoldre els problemes de comunicació dels informes es podrien fer focus groups amb els museus i equipaments patrimonials per fer una lectura conjunta amb l'OPPCC que orientés els museus i equipaments patrimonials a partir de les dades.
- Millorar els informes de retorn d'indicadors: donar més visibilitat i millorar la comunicació dels indicadors que retorna l'OPPCC.
- Fer una plataforma online per preguntes conjuntes, tipus fòrum de debat per crear xarxa en el tema dels públics i les estadístiques.
- Plantejar contractar un dissenyador per a crear unes plantilles d'informes "professionals": plantilla vertical, plantilla horitzontal i plantilla resum. Segurament pot ser un encàrrec petit: n'hi hauria prou amb que el professional convertís un informe ja fet de l'OPPCC en una nova plantilla.

- Sobre el retorn de les dades i la utilitat dels indicadors de l'OPPCC: cal donar més visibilitat i millorar la comunicació dels indicadors que retorna l'OPPCC. Els indicadors estan relacionats amb l'avaluació de les estratègies i objectius de cada museu particular. Fer sessions de formació i reflexionar conjuntament per fer el salt de les dades al coneixement.

### **Públics digitals**

- L'OPCC ha de liderar el tema de l'avaluació digital, tant dels públics –per estandarditzar, recollir i analitzar les dades–, com les col·leccions en línia –com recollir dades, què analitzar–. Per als museus i equipaments patrimonials petits és difícil d'assumir-ho per la seva migradesa de recursos.
- L'OPPCC podria ser qui sintetitzés totes les dades de visitants virtuals, a través d'una eina comuna de recollida de dades virtuals.
- Cal fixar criteris per al recompte dels usuaris de les activitats online, en streaming, en diferit... Com recomptar aquests usuaris? Com homogeneïtzar-lo? Com recollir les dades que no passen per Google Analytics?

### **Enquesta de Participació Cultural de Catalunya**

- S'observa que l'Enquesta de Participació Cultural de Catalunya (EPCC) es fa anualment i s'obtenen unes dades amb poques variacions interanuals. Recomana fer l'EPCC quinquennalment. I, els anys que no hi hagi EPCC, destinar recursos a altres estudis, com per exemple el *Audience Atlas Catalunya* amb la metodologia de *Culture Segments*.
- Ampliar l'anàlisi de l'Enquesta de Participació Cultural de Catalunya aprofundint en les informacions relacionades amb els monuments.

### **Satisfacció i perfil dels visitants**

Cal parar atenció en la innovació a l'hora d'obtenir dades de l'opinió dels visitants: de quines noves maneres es pot copsar el que interessa a la gent.

#### Enquesta a taquilla

- Cal pensar quines eines es poden utilitzar per entendre millor als públics. L'enquesta a l'entrada pot ser molt beneficiosa en aquest sentit.
- Sobre els públics dels museus i equipaments patrimonials: enguany hem donat suport a l'ACdPC a estendre l'enquesta de l'ICUB que es fa a la taquilla als seus



museus. Seria bo estendre aquesta enquesta a tots aquells museus i equipaments patrimonials que s'hi vulguin sumar. Amb l'enquesta a l'entrada de l'ICUB es podrien fer uns segments senzills però útils, en consonància amb les polítiques de treball i comunicació dels museus i equipaments patrimonials. Es podria estructurar una segmentació a partir de les dades del recompte i les dades de l'enquesta a taquilla que utilitzen els museus de l'ICUB i els equipaments de l'ACdPC. A part de disposar dels grups escolars i els altres grups, es podrien contemplar les variables de lloc de residència (mateix municipi, mateixa comarca, resta Catalunya, resta Espanya i estranger) i acompanyament (sol, parella, amics, família, grups).

- Caldria realitzar l'enquesta en diferents èpoques temporals al llarg de l'any per avaluar els diferents perfils del públic.
- Incorporar als monuments i jaciments l'enquesta a la taquilla que ja s'ha introduït als museus i equipaments patrimonials de l'ACdPC demanant algunes dades d'interès: lloc de residència, edat, 1a vegada que visita, amb qui ha vingut i com se n'ha assabentat.

#### CRM (*Customer Relationship management*)

- L'OPPCC està interessat en nous sistemes com el CRM (*Customer Relationship management*) i la informació que deixen els usuaris en la compra online de les entrades.

#### Enquesta després de la visita

- A mig termini el projecte de l'OPPCC ha d'incloure la realització d'aquest tipus d'enquestes a nivell nacional per conèixer qualitativament els públics. Aquesta enquesta caldria coordinar-la amb les xarxes territorials. Considerar la possibilitat d'enquestadors professionals. Es podria fer amb periodicitat quinquennal.
- És important conèixer l'impacte de la visita en els visitants: aprenentatge, transformació, experiència,... Com es pot recollir aquesta informació després de visitar el museu?
- L'enquesta de després de la visita als museus i equipaments patrimonials seria molt útil si s'aconseguís informació qualitativa que ajudi a la gestió del contingut del centre, per exemple per valorar la qualitat del contingut, recomanació de l'experiència, si el contingut és sorprenent, etc. És a dir, respondre preguntes que els equips s'haguessin plantejat abans de produir una exposició.

- Cal saber si els públics han complert les seves expectatives, saber els seus interessos, etc. Els museus i equipaments patrimonials s'han de reinventar i veure com poden transmetre benestar a la ciutadania.

### Coneixement segmentat dels públics

- Es percep un gran canvi en la demanda, interès en conèixer què busca i quins interessos té el públic local, quines són les seves motivacions i què es pot fer per a que vinguin.
- Cal tirar endavant línies d'anàlisi sobre l'impacte de la pandèmia en els públics. Com estan vivint els públics actuals dels museus i equipaments patrimonials l'oferta ara que no hi ha turistes? Com és l'experiència de la població actualment? Seguir el procés de descobriment dels museus i equipaments patrimonials per part del públic local ara que no hi ha la "distorsió" del públic massiu turista.
- L'OPPCC ha de tractar els públics recurrents, aquelles persones que venen molt sovint als equipaments, persones fidelitzades. Cal saber-ne més per poder fer polítiques específiques.
- Cal identificar uns segments clars a nivell del patrimoni com joves, escolars, famílies, etc. i monitoritzar la seva evolució. També es podria analitzar el públic del patrimoni segons el seu gènere.
- Noves metodologies per entrar en contacte amb les comunitats, per exemple tècniques qualitatives com reunions per saber quines motivacions, què interessa, etc. en definitiva escoltar.

### **Avaluació activitats educatives**

- Cal conèixer l'impacte dels museus i equipaments patrimonials en l'educació, en les famílies, etc. Per això es proposa buscar nous indicadors per fer aquesta recollida.
- S'ha de ressaltar la tasca educativa dels museus i equipaments patrimonials, entesa com a educació al llarg de la vida. Analitzar la interrelació que estan establint els museus i equipaments patrimonials amb els agents educatius del territori.
- Es necessita disposar d'informacions sobre el públic escolar per ajustar l'oferta dels museus i equipaments patrimonials a la seva demanda.

- Hi ha un gran interès en el tema escolar i educatiu. Cal decidir quin tipus d'anàlisi pot aportar l'OPPCC, així com observar les formes d'avaluació internacional per comprovar la possible alineació.
- En el disseny de l'avaluació de les activitats educatives és necessari que els especialistes en pedagogia de museus i equipaments patrimonials marquin objectius, l'OPPCC pot establir com avaluar.

## **Impacte social**

- Cal observar a nivell micro: als museus i equipaments patrimonials els interessa tenir coneixements a nivell local i contextual dels equipaments, lligant amb el paper social dels museus i equipaments patrimonials amb la seva comunitat més pròxima.
- Oferir informació de rellevància social. Comunicar informació que posi en valor els museus i equipaments patrimonials. Mirar d'oferir dades de rellevància per a la societat.
- Cal estudiar la visió que té la societat dels museus i equipaments patrimonials, de la seva percepció, a través d'una metodologia tipus enquesta òmnibus, o bé algun estudi puntual. Quin és el concepte de museu que té el públic?, què esperen de nosaltres? Estem esforçant-nos en fer recursos relacionats amb la salut, per exemple, i cal saber si la comunitat espera això dels museus i equipaments patrimonials? Ens necessiten? Saben que poden comptar amb nosaltres?
- Cal treballar col·lectivament per aconseguir que els museus i equipaments patrimonials siguin espais de participació de la societat i un laboratori social.

## **Comunicació dels museus i equipaments patrimonials**

- Seria útil que l'OPPCC ajudi els museus i equipaments patrimonials en la definició d'estratègies de comunicació. És important també disposar d'informació sobre els impactes que generen els museus i equipaments patrimonials per poder arribar a segments com, per exemple, els patrocinadors.
- Suport en temes de comunicació. Donar eines o formació per veure com millorar o fer més eficaç la comunicació. Fer recomanacions als museus i equipaments patrimonials sobre estratègies de comunicació.

- L'impacte digital de les accions que s'emprenen des dels museus i equipaments patrimonials, l'impacte de la comunicació i com fer arribar els missatges. Com conèixer l'impacte de les comunicacions i com millorar.
- Els museus i equipaments patrimonials necessiten algun tipus d'assessorament per trobar empreses de consultoria que col·laborin en els estudis de públics en funció de les programacions, activitats i línies estratègiques que cadascun contempla. Resultaria interessant utilitzar l'OPPCC per parlar sobre els estudis de públics, etc.
- Assessorar als museus i equipaments patrimonials sobre estratègies de comunicació. És una línia a tenir en compte: en la formació, les Jornades, els manuals,...

### **Jornades**

- Realitzar més "jornades" o eines de treball sobre temes concrets relacionats amb els museus i equipaments patrimonials.
- Es podria plantejar que a la jornada de l'OPPCC es tractés algun tema més específic en relació amb els museus i equipaments patrimonials allunyats de les grans ciutats, anàlisi comparat de casos a partir d'aquesta variable.

### **Segmentació dels museus i equipaments patrimonials**

- L'OPPCC ha de treballar la segmentació dels destinataris dels seus serveis perquè siguin adequats i diferenciats per a cadascun.
- Es podrien fer anàlisis puntuals i donar eines a, per exemple, museus i equipaments patrimonials diferenciats per temàtica com, per exemple, museus de ciència.
- L'OPPCC podria donar suport als museus i equipaments patrimonials petits del territori amb poc personal i recursos, oferint exemples de models internacionals de museus i equipaments patrimonials territorials molt petits.
- Cal afinar més les diferències per territoris. Per exemple, a la Xarxa de de Museus de les Terres de Lleida i Aran hi ha realitats molt diverses. Així, cal incorporar la visió i accions per zones diferents entre les terres de Lleida i el Pirineu.

- Es demana que l'OPPCC tingui més en compte els monuments: a vegades diferenciar-los o agrupar-los. Empúries és un museu perquè està així registrat, però la gent hi va com a monument. Potser seria més interessant separar entre museus o monuments dins de les ciutats o situats fora de les ciutats. Així, més que la diferència tipològica entre museus i monuments, potser la diferència principal està en la ubicació, això s'ha de tenir en compte.
- Plantejar donar serveis extra als equipaments patrimonials de l'ACdPC. A la manera com ho fan l'*Observatoire des publics des établissements scientifiques fédéraux* de Bèlgica<sup>9</sup> (10 institucions) o el *Laboratorio Permanente de Públicos de Museos* d'Espanya (16 institucions).
- Eines senzilles per als museus i equipaments patrimonials. Posar en marxa una bateria d'eines per als museus i equipaments patrimonials: dades de context (Idescat, Turisme), enquesta taquilla, llibre de visites.

## Propostes i reflexions sobre recerca

### **No públic**

- Seria molt interessant conèixer el no públic i com ho poden fer els museus i equipaments patrimonials per arribar a aquestes persones, establint metodologies. En relació a aquesta demanda, recomano incloure les nostres pròpies propostes.
  - ja es fan alguns estudis sobre l'actitud envers la participació cultural. Veure estudi CoNCA sobre la Joventut (bissap).
  - Les conclusions d'un estudi sobre el no públic són previsible, atesa la poca variació en les conclusions dels estudis dels últims anys.
  - Els no públics no són un col·lectiu homogeni, sinó una miríada de petits (i grans) col·lectius.
  - El repte que hi ha darrere l'interès per elaborar un estudi sobre el no públic és el desenvolupament de públics.
  - Per endegar projectes de desenvolupament de públics és recomanable:
    - Conèixer els propis públics actuals.
    - Definir clarament la missió i la visió.
    - Conèixer a fons la pròpia organització: Ajuntar els esforços de tots els membres de l'organització.
    - Recomana contractar a professionals joves amb noves habilitats relacionades amb el treball social i associatiu.
    - Analitzar qui visita i qui no visita de la pròpia comunitat.

---

<sup>9</sup> Veure observatoris internacionals a l'annex.

- Definir quin col·lectiu es vol atreure.
  - Començar el procés: atansar-se al col·lectiu, conèixer les seves necessitats, proposar projectes de co-creació, avaluar resultats.
- Es proposa consultar l'Idescat sobre indicadors que permetin conèixer els públics que no venen al museu. Per exemple, se'ls demana l'índex d'igualtat de gènere. Voldrien saber què necessiten recollir per aquest índex i saber què poden aportar els museus i equipaments patrimonials en aquest sentit.

### **Indicadors de referència, de context**

- Una de les funcions de l'OPCC hauria de ser observar més enllà de les dades, veure què està passant als museus i equipaments patrimonials i liderar la reflexió. Els museus i equipaments patrimonials canvien, hi ha una gran diversitat de serveis, visitants diferents... Els museus i equipaments patrimonials es relacionen amb altres organitzacions culturals diferents, cada cop hi ha més "agermanaments" entre museus i equipaments patrimonials i escoles, en definitiva observar per on evoluciona la realitat museística i posar en qüestió mètodes, sistemes i conceptes.
- El que enfronten ara els museus i equipaments patrimonials té molt a veure amb la seva dimensió social. Cal plantejar-se altres indicadors més enllà del públic. Potser altres indicadors que permetin mesurar el rol social dels museus i equipaments patrimonials a nivell de cultura i a nivell de societat. Potser els indicadors han de sortir no dels propis visitants del museus i equipaments patrimonials sinó d'altres àmbits (impactes a mitjans de comunicació, etc.).
- Cal creuar dades a nivell nacional i local. Per exemple, per conèixer comportaments de públics en zones determinades o creuar dades culturals i turístiques. Indicadors de comparació entre països com, per exemple, relacionar turistes, població i visites al patrimoni.
- Seria molt útil crear una plataforma per centralitzar recursos rellevants sobre públics i informacions d'entorn (demografia, escolar, turisme, atur,...), passant pel filtre de l'OPCC per saber quins són els estudis rellevants. Actualment, l'OPCC té habilitada la secció "Recursos" dins la seva web, on es pengen estudis i informes de rellevància fets per agents del sector (nacionals i internacionals). Es podria comunicar amb més vehemència tot el que es pengi en aquesta secció amb una *newsletter* mensual o bimensual. A més, l'OPCC també podria recopilar per al sector alguns indicadors de context bàsics a partir de dades de l'IDESCAT i de Turisme.

- Contextualitzar els informes de l'OPPCC en contextos amplis, internacionals, per poder entendre les nostres dades en relació amb altres realitats culturals, contextualització de les tendències que ens ajudin a situar en un mapa la nostra realitat.

### **Tendències de futur**

- Val la pena reflexionar sobre com adaptar-se als canvis permanents que generarà la pandèmia. Ara mateix hi ha 2 tendències de pensament sobre el futur:
  - a) un cop passi la pandèmia tot tornarà a ser com abans
  - b) res tornarà a ser igual
- En la situació actual és interessant intentar veure cap on aniran les tendències del públic, més que no pas mirar cap a les dades del passat. Amb l'històric de les dades i els coneixements de l'OPPCC sobre els públics de les diferents tipologies d'equipaments seria interessant projectar quines tendències es poden donar, també observant a nivell internacional.
- És necessari analitzar les tendències internacionals, què s'està treballant fora: com poden ser més útils els museus i equipaments patrimonials, com es poden vincular amb els públics joves observant què fan altres museus i equipaments patrimonials internacionals.

### **Publicacions acadèmiques**

- En la línia iniciada amb les propostes d'abstracts enviades a la revista de l'ICOM, intentar traduir la recerca aplicada de l'OPPCC en papers acadèmics.
- Una tasca pendent és introduir l'OPPCC en diverses xarxes acadèmiques per estar al dia de publicacions i de *call for papers* de temes afins (ja estem per exemple a VSA).

### **Propostes i reflexions sobre comunicació**

- L'OPPCC ha de donar-se més a conèixer en el sector professional. És conegut per les direccions però no tant pels tècnics dels museus i equipaments patrimonials del país. En molts d'ells les idees no parteixen dels directors sinó dels equips tècnics. Valdria la pena apostar fort per donar a conèixer la tasca de l'OPPCC entre els tècnics, incrementar la projecció de l'OPPCC com a ens.

Cal generar consciència de la importància de la tasca de l'OPPCC. Això pot ajudar en la generació de la voluntat de canvi en les organitzacions.

- S'ha de sistematitzar un canal de comunicació per visibilitzar la feina i les dades de l'OPPCC.
- Tenir una línia de comunicació pròpia, bàsicament centrada en enviar butlletins mensuals o bimensuals.

### Propostes i reflexions relacionades amb formació

- Formació al personal d'atenció al públic en la recollida de dades, perquè sàpiguen quina utilitat tenen les dades que recullen i perquè estan fent aquesta feina.
- Formació sobre com interactuar millor amb els visitants a través de les xarxes socials.
- A molts museus i equipaments patrimonials no hi ha gent especialitzada en públics ni formada en temes de públics. És important tenir el suport extern per fer accions, com tirar endavant enquestes, etc. Tenir formacions en aquests temes és molt important.
- El personal que està involucrat amb els públics (comunicació, educació) estan alineats amb el tema, però la resta del personal dels equips estan fora d'aquest tema. L'OPPCC pot oferir línies de pedagogia interna per als museus i equipaments patrimonials per a que puguin canviar aquesta dinàmica.
- Llibre de visita (i plataformes digitals): formació per part de l'OPPCC en el tema de com recollir les dades i sistematitzar per poder extreure informació.

### **Acompanyament en la interpretació de les dades**

- Ajudar en l'explotació i anàlisi de dades per decidir estratègies. Orientació metodològica sobre com s'han de llegir les dades i com la informació es pot convertir en estratègies que orientin una dinàmica d'actuacions i de l'activitat dels museus i equipaments patrimonials. Des del punt de vista metodològic, aprendre a llegir les dades que tenen els museus i equipaments patrimonials i aprendre metodologies que permetin passar de la informació a les actuacions. Aquesta mancança és una de les principals que tenen els museus i equipaments patrimonials.



- Sobre el retorn de les dades i la utilitat dels indicadors de l'OPPCC: els indicadors tenen a veure amb l'avaluació de les estratègies i objectius de cada museu particular. Fer formació i reflexionar conjuntament per fer el salt de les dades al coneixement.
- Millorar com s'utilitza i s'acosta la informació als museus i equipaments patrimonials, més enllà dels informes. Per resoldre els problemes de comunicació dels informes es podrien fer reunions de treball amb els museus i equipaments patrimonials per fer una lectura conjunta amb l'OPPCC per orientar a partir de les dades. Detectar potencialitats i mancances amb el retorn de les dades. Donar un cop de mà als museus i equipaments patrimonials individualment a partir de les dades, com millorar el tema dels visitants. Potser l'OPPCC ha de donar més eines, formació, etc. Formació a nivell d'interpretació de dades.
- Ampliar la recollida de dades digitals que siguin útils. La profunditat i amplitud de les dades que es recullen ara està molt bé, però seria útil tenir un acompanyament per veure com utilitzar les dades.

### Propostes i reflexions relacionades amb coordinació institucional

- Coordinació amb el Gabinet Tècnic del Departament de Cultura per a benefici mutu. Exemple de projecte innovador: aprofundir en el Big Data i el món del patrimoni cultural. Seguiment de públics de museus i monuments amb Big Data: telefonia, mobilitat, procedència o altres camps. A mesura que es generalitzin els estudis de Big Data es podria plantejar establir estàndards i elements homologables com a guies per saber com s'han d'agafar les dades, quines metodologies utilitzar, etc., per poder sumar estudis i fer indicadors comparables i homologables per compartir informacions i paràmetres i tenir dades agregables.
- Actualment el Consell Nacional de la Cultura i les Arts (CoNCA) no té oberta una línia específica sobre públics, però en el passat han publicat diversos treballs sobre la matèria. Estarien encantats en col·laborar en possible projectes sobre el tema.
- Es poden crear sinergies amb l'Institut Català de les Empreses Culturals (ICEC) en projectes de formació, perquè el sector del patrimoni i de les arts en viu poden tenir diversos punts en comú. Segons l'ICEC, un nombre important dels assistents a les seves formacions, potser un 30%, provenen del sector patrimonial.

- Crear una metodologia conjunta amb el Gabinet Tècnic i el CoNCA per avaluar el valor econòmic del patrimoni cultural, adaptant els factors intangibles de la cultura. Això és important per defensar el sector.
- L'ICUB ofereix a l'OPPCC la possibilitat d'implementar els seus projectes ja en funcionament com, per exemple, l'enquesta als visitants a la taquilla dels museus i la categorització dels grups.
- Sobre el tema de la segmentació: les administracions s'haurien de posar d'acord en la segmentació dels públics del patrimoni i de la segmentació de la població en general. Seria de gran utilitat encarregar un projecte d'enquesta a la població per segmentar els ciutadans segons els seus estils de vida, interessos, etc. La proposta *Culture Segments* de Morris Hargreaves & McIntyre anava en aquest sentit. És un projecte a nivell de Conselleria.
- L'ACdPC i l'OPPCC han d'unificar els criteris. L'ajuntament de Girona també demana dades, l'OPPCC s'hi ha de posar d'acord per unificar la demanda de dades. Parlar amb altres administracions, com els ajuntaments, per unificar les recollides.

## Annex 3. Calendari de les reunions

- 15-09-2020 reunió amb el Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles del Departament de Cultura, l'Institut de Cultura de Barcelona i l'Oficina del Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona.
- 22-09-2020 reunió amb els museus de la Xarxa de Museus de les Comarques de Tarragona i les Terres de l'Ebre.
- 23-09-2020 reunió amb els museus de la Xarxa de Museus de les Terres de Lleida i Aran.
- 14-10-2020 reunió amb els museus de la Xarxa de Museus de les Comarques de Girona.
- 27-10-2020 reunió amb els museus de l'Institut de Cultura de Barcelona.
- 09-11-2020 reunió amb els museus de la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona (I).
- 18-11-2020 reunió amb els museus de la Xarxa de Museus Locals de la Diputació de Barcelona (II).
- 22-01-2021 reunió amb directores i responsables de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.
- 02-02-2021 reunió amb directius i responsables de Monuments i Jaciments de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.
- 16-02-2021 reunió amb tècnics de públics i comunicació de museus de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural.
- 17-02-2021 reunió amb 5 grans museus de Barcelona.
- 10-03-2021 reunió amb la Junta de Museus de Catalunya.
- 11-03-2021 reunió amb grans col·leccions de Barcelona.
- 13-04-2021 reunió amb directius i responsables del Consell Nacional de la Cultura i les Arts, del Gabinet Tècnic del Departament de Cultura i de l'Institut Català de les Empreses Culturals.

## Annex 4. Participants a les taules de treball

- Adrián Soler (AS), Museu Municipal de Montcada
- Agustín Castellano (AC), Museu de l'Hospitalet
- Alba Boixader (AB), Museu de les Mines de Cercs
- Alba Tomàs (AT), Centre d'Interp. del Romanticisme Manuel de Cabanyes
- Alba Tosquella (AT), Casa Milà – La Pedrera
- Andrea Ferrer (AF), Museu Arqueològic de Banyoles
- Àngel Galobart (AG), Museu de la Conca Dellà
- Àngela Martí (AM), Museu del Suro
- Anna Capella (AN), Museu de Mataró
- Anna Monleón (AM), Thermalia. Museu de Caldes de Montbui
- Anna Saurí (AS), Fundació Tàpies
- Assumpta Dangla (AD), Museu de l'Estampació de Premià de Mar
- Aurora de la Rosa (AR), Museu d'Història de Barcelona
- Belén Monge (BM), CaixaForum
- Carla Galisteo (CG), Museu d'Història de Catalunya
- Carla Ventosa (CV), Museu d'Art Contemporani de Barcelona
- Carles Mela (CM), Museu d'Història de Barcelona
- Carles Padrós (CP), Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles, DG del Patrimoni Cultural
- Carme Alòs (CA), Museu de la Noguera
- Carme Bergés (CB), Museu de Cervera
- Carme Clusellas (CC), Museu d'Art de Girona
- Carme Espinosa (CE), Museu d'Art Contemporani de Barcelona
- Carme Gilabert (CG), Ecomuseu Farinera de Castelló d'Empúries
- Carme Irla (CI), Museu d'Història de Girona
- Carme Martinell (CM), Museu d'Art de Girona
- Carme Martinell (CM), Museu d'Art de Girona
- Carme Torm (CT), Museus de Premià de Mar
- Clara López (CL), Xarxa de Museus Terres de Lleida i Aran
- Clara Sen (CS), Museu de la Música
- Cristina Tembleque (CT), Museu Pau Casals
- Cristina Taberner (CT), Museu d'Història dels Jueus
- Damià Martínez (DM), Agència Catalana del Patrimoni Cultural
- Eduard Thió (ET), El Born Centre Cultural
- Elena Gisbert (EG), Museu Frederic Marès
- Eli Nebot (EN), Museu Picasso
- Elisabet Pueyo (EP), Museu Nacional d'Art de Catalunya
- Elsa Ibar (EI), Directora General del Patrimoni Cultural
- Elvira Eguizabal (EE), Park Güell
- Elvira Mata (EM), Museu Marítim de Barcelona

- Enric Ortega (EO), Museu Arxiu de Vilassar de Dalt
- Enric Puga (EP), Museu Monestir de Pedralbes
- Èric Cedran (EC), assessor de l'ICUB
- Esther Ramon (ER), Museu Nacional Arqueològic de Tarragona
- Eva Castellanos (EC), Museu de Tortosa
- Eva Pascual (EP), Fundació Museu del Joguet
- Fina Carreras (FC), Museu del Càntir d'Argentona
- Francesc Vilaró (FV), Gabinet Tècnic del Departament de Cultura
- Georgina Coca, Oficina Tècnica Xarxa Museus Comarques Tarragona
- Gerard Martí (GM), Museu d'Història de Cambrils
- Glòria Escala (GE), Museu de la Pell d'Igualada i Comarcal de l'Anoia
- Glòria Fusté (GF), Museu de Granollers
- Glòria Ñaco (GÑ), Museu de la Pesca
- Ignasi Soler (IS), Biblioteca-Museu Víctor Balaguer
- Imma Boj, (IB), Museu d'Història de la Immigració de Catalunya
- Iolanda Puigdevall (IP), Museu d'Arqueologia de Catalunya – Empúries
- Isabel Argany (IA), Museu d'Història de Sabadell
- Jaume Espinagosa (JE), Museu Comarcal de Tàrrrega
- Jaume Perarnau (JP), Museu Nacional de la Ciència i la Tècnica
- Javier Redondo (JR), Gabinet Tècnic del Departament de Cultura
- Jesús Navarro (JN), Museu Jaume Morera
- Joan Comasòlivas (JC), Museu d'Història de Sabadell
- Joan Muñoz (JM), Museu d'Arqueologia de Catalunya
- Joaquim Vicente (JV), Institut de Cultura de Barcelona
- Jordi Abella (JA), Ecomuseu de les Valls d'Àneu
- Jordi Blesa (JB), Terracotta Museu
- Jordi Nogués (JN), Servei d'Atenció als Museus - Girona
- Jordi Penas (JP), Museu del Futbol Club Barcelona
- José M. Romero (JMR), Museu d'Art de Cerdanyola, Junta de Museus
- Josep Barcons (JB), Museu d'Història de Barcelona
- Josep M. Riba (JMR), Museu Episcopal de Vic
- Josep Manuel Rueda (JMR), Agència Catalana del Patrimoni Cultural
- Josep Miquel García (JMG), Museu Apel·les Fenosa, El Vendrell
- Josep Vilà (JV), Museu Etnològic i de les Cultures del Món
- Judit Figueras (JF), Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles, DG del Patrimoni Cultural
- Jusèp Maria Boya (JB), Museu d'Arqueologia de Catalunya
- Laia Sans (LS), Àrea de Programes Públics de l'ACdPC
- Laura Costa (LC), Oficina del Patrimoni Cultural de la DIBA
- Laura Puig (LP), Museu de Guissona
- Lídia Donat (LD), Museu d'Història dels Jueus
- Lídia Fàbregas (LF), Museu de Solsona Diocesà i Comarcal
- Magda Clavell (MC), Museu Torre Balldovina

- Magda de Mas (MM), Àrea de Monuments i Jaciments de l'ACdPC
- Magda Gassó (MG), Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles, DG del Patrimoni Cultural
- Marc Guàrdia (MG), Museu de Granollers
- Marga del Campo (MdC), Museu de Lleida
- Marga XXX, Museu Hidroelèctric de Capdella
- Margarida Sala (MS), Museu d'Història de Catalunya
- Maria Àngela Taulé (MT), Museu Egipci de Barcelona
- Maria Cacheda (MC), Àrea de Monuments i Jaciments de l'ACdPC
- Maria Lladó (ML), Museu de Sant Boi de Llobregat
- Maria Ocaña (MO), Museu Arqueològic de l'Esquerda
- Maria Serra (MS), Museu Comarcal de la Conca de Barberà
- Maria Vilasó (MV), Museu Picasso
- Marian Ballestar (MB), Museu Monestir de Pedralbes
- Marilí Guerrero (MG), Basílica de la Sagrada Família
- Marina Miquel (MM), Agència Catalana del Patrimoni Cultural
- Marina Pons (MP), Museus d'Esplugues de Llobregat
- Marta Fàbrega (MF), Museu Municipal de Moià
- Marta Sáez (MS), Responsable de Premsa i Comunicació de l'ACdPC
- Marta Santos (MS), Museu d'Arqueologia de Catalunya - Empúries
- Marta Torrijos (MT), Museus de Sitges
- Maurici Dueñas (MD), Museu Nacional d'Art de Catalunya
- Mercè Sabartés (MS), Fundació Miró
- Merche Marcos (MM), Museu de l'Hospitalet
- Mila Arcarons (MA), Centre d'Interp. del Romanticisme Manuel de Cabanyes
- Mireia Forasté (MF), Museu de Gavà. Parc Arqueològic Mines de Gavà
- Mireia Mayolas (MM), Museu Marítim de Barcelona
- Mònica Borrell (MB), Museu Nacional Arqueològic de Tarragona
- Montserrat Caballero (MC), Serveis Territorials de Cultura de la Generalitat
- Montserrat Iniesta (MI), El Born Centre Cultural
- Montserrat Tort (MT), Institut de Cultura de Barcelona
- Muntsa Guasch (MG), Oficina del Patrimoni Cultural de la DIBA
- Neus Peregrina (NP), Museu Frederic Marès
- Neus Ribas (NR), Museu d'Arenys de Mar
- Neus Ríos (NR), Gabinet Tècnic del Departament de Cultura
- Núria Payán (NP), Museu Deu, El Vendrell
- Olga López (OL), Museu Marítim de Barcelona, Junta de Museus
- Pere Luque (PL), Museu de les Terres de l'Ebre, Amposta
- Pia Subias (PS), Institut Català de les Empreses Culturals
- Ramon Castells (RC), Consell Nacional de la Cultura i les Arts
- Ramón Llinàs (RLL), Junta de Museus
- Ricard Barrera (RB), Park Güell
- Roger Òdena (RO), Museu de la Vida Rural

- Roser Bifet (RB), Museu de la Ciència i la Tècnica de Catalunya
- Sandra Pujadas (SP), Museu Etnològic Montseny
- Serra Paris (SP), Museu del Disseny
- Sílvia Duran (SD), Institut Català de les Empreses Culturals
- Sofia Mata (SM), Museu Diocesà de Tarragona
- Sol Sánchez (SS), Museu de la Pell d'Igualada
- Sonia Blasco (SB), Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles, DG del Patrimoni Cultural
- Sònia Garcia (SG), Museu Municipal de la Pagesia
- Susana Galindo (SG), Fundació Tàpies
- Susanna Izquierdo (SI), Museu d'Història de Girona
- Teresa Reyes (TR), Oficina del Patrimoni Cultural de la DIBA
- Urgell Duró, Museu Diocesà d'Urgell
- Valentí Farràs (VF), CosmoCaixa
- Víctor Magrans (VM), Museu Nacional d'Art de Catalunya
- Víctor Oliver (VO), Museu del Futbol Club Barcelona
- Xavier Fornos (XF), Vinseum. Museu de les Cultures del Vi de Catalunya
- Xavier Menéndez, Junta de Museus