

Avaluant la qualitat als museus

3a Jornada

OBSERVATORI DELS PÚBLICS DEL PATRIMONI CULTURAL DE CATALUNYA

Obertura

Elsa Ibar Torras, Directora General de Patrimoni Cultural



Arquitecta per l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona de la Universitat Politècnica de Catalunya, especialitat en projectes i construcció. Formació complementària a través de beca a la Technische Universiteit Delft, Holanda (1997).

Ha desenvolupat diverses tasques i ha assumit diverses responsabilitats a l'Administració del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya. Entre 2004 i 2006 ha estat cap de servei d'Obres i Instal·lacions. Entre 2006 i 2007 sub-directora general d'arqueologia i Patrimoni Immoble. Entre 2007 i 2014 cap de servei de Patrimoni Arquitectònic. Des del 2014 fins a 2018 ha estat sub-directora general de Patrimoni Arquitectònic, Arqueològic i Paleontològic.

Benvinguda

Ferran Barenblit Scheinin, Director del MACBA (@MACBA_Barcelona)



Llicenciat en Història de l'art per la Universitat de Barcelona (1991). Va estudiar Museologia a la New York University (1995). Director del MACBA des del 2015. Ha estat director del CA2M *Centro de Arte Dos de Mayo* de la Comunidad de Madrid (2008 – 2015).

Director del Centre d'Art Santa Mònica (2002–2008).

Comissari de L'Espai 13, Fundació Joan Miró entre 1996–1998 i 2000–2001.

Presentació de la Jornada

Joaquim Nadal i Farreras, Director de l'ICRPC (@quimnadal)



Catedràtic d'Història Contemporània de la Universitat de Girona i director de l'Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural.

Investigador principal del Grup de Recerca Preconsolidat "El Patrimoni Cultural de Catalunya" reconegut per la Generalitat de Catalunya. Ha estat investigador principal d'altres projectes com "La Ciudad y el Mar. La Patrimonialización de las Ciudades Portuarias".

Anteriorment ha estat professor de la Universitat de Liverpool i de la Universitat Autònoma de Barcelona. Ha publicat recentment *Joan Subias Galter (1897–1984). Dues vides i una guerra* (Institut d'Estudis Catalans, 2016).

Quality Metrics, la mesura de la qualitat a les entitats culturals angleses

Carl Stevens, Senior Manager, Audience Insight and Innovation, Arts Council England



Senior Manager de l'equip d'*Audience Insight & Innovation* de l'*Arts Council of England*, donant suport al sector cultural i artístic anglès en el desenvolupament d'habilitats i capacitats digitals, l'increment del coneixement dels públics mitjançant de l'ús de les dades i ampliar el seu abast a través de la seva difusió digital. Molt interessat en les dades sobre públics, s'ha encarregat de la supervisió de l'*Impact and Insight Toolkit* i gestiona el programa *Audience Finder*.

El Net promoter score (NPS), la propensió a recomanar com un indicador de la satisfacció

Jesús M^a Bueno Evia, Director Radical Customer Experience



Professional amb més de 20 anys en projectes d'Experiència de Client, ajudant a les companyies a la transformació del seu negoci a través d'una millora de la relació amb els seus clients. Treballa per a companyies creant sistemes de diagnòstic, mesura i millora de l'experiència en el sector d'assegurances, retail, gran consum, IT i del món digital. Autor d'articles sobre experiència de client i de "*Mejores prácticas en el diseño de un programa de NPS*". Professor del Programa Superior en *Customer Experience Management*, de l'ICEMD (Esic). Membre de la *Customer Experience Professionals Association (CXPA)* i l'*Asociación Española de la Calidad (AEC)*.

Les certificacions de qualitat en el context de la millora del patrimoni cultural

Matilde González Méndez, Consultora en gestió de recursos culturals i difusió del patrimoni



Arqueòloga. Postgrau en Gestió de Patrimoni. Doctora en Història. Amb experiència a diferents institucions, actualment professional autònoma dedicada a la gestió i revalorització del patrimoni juntament amb la docència a cursos de especialització i màsters. Autora individual o col·lectivament de mig centenar d'articles i dues monografies. Membre de HERITY Internacional, entre 1998 i 2014, ha format part de l'equip avaluador de diferents llocs culturals a Itàlia i Espanya.

De la satisfacció a l'engagement

Gerri Morris, Directora de Morris Hargreaves McIntyre



Fundadora de Morris Hargreaves McIntyre consultora en estratègia i recerca, líder en el sector de la cultura, el patrimoni i les organitzacions sense ànim de lucre. Experiència de 35 en el sector cultural britànic portant importants projectes al voltant dels públics per institucions com la Tate, National Gallery, British Museum o Art Institute Chicago. Ha estat líder en el desenvolupament de projectes amb el públic com eix central als museus del Regne Unit i d'altres països: segmentació, diversitat i desenvolupament de públics. Va iniciar un important estudi sobre el mercat de les exposicions temporals en 2011, amb rellevants resultats per a aquest mercat, estratègic per a molts museus i centres. Autora de diverses publicacions, imparteix

docència a diversos centres i és responsable d'un MBA a Manchester Business School.

Els Cercles de comparació intermunicipals, eina al servei de la Xarxa de Museus locals de la Diputació de Barcelona

Ramon Dordal Zueras, Cap de la Secció de Suport a l'Activitat Econòmica i Financera Municipal del servei de Programació de la Diputació de Barcelona



Llicenciat en Economia per la Universitat de Barcelona i Màster en Funció Directiva per la Universitat Autònoma de Barcelona. Actualment és el Cap de la secció de Suport a l'Activitat Econòmica financera Municipal de la Diputació de Barcelona. Des de fa més de 20 anys ha focalitzat la seva activitat en 2 grans àmbits: el suport financer a les hisendes locals i l'avaluació i la millora continua en la prestació dels serveis públics municipals per assolir majors nivells d'eficiència i igualtat. El producte més emblemàtic és Els Cercles de Comparació Intermunicipal.

Aurèlia Cabot Mota, Cap de l'Oficina del Patrimoni Cultural de la Diputació de Barcelona



Llicenciada en Psicologia del Treball i de les Organitzacions per la Universitat de Barcelona, diplomada en Relacions Laborals per la Universitat Autònoma de Barcelona i postgrau en Direcció Estratègica de Museus i Centres Patrimoniales per la Universitat de Girona. Durant 20 anys ha treballat en l'àmbit de la gestió municipal i des de fa 5 anys forma part de l'equip de l'Oficina de Patrimoni Cultural, que posa a l'abast dels municipis un conjunt de serveis i accions de suport en relació amb els béns patrimonials i equipaments culturals especialitzats que actuen des de l'àmbit municipal, partir de l'articulació d'un seguit de xarxes sectorials i territorials.

Taula rodona

La gestió de la qualitat als museus de Catalunya

Modera: **Sonia Blasco Andaluz**, Cap de Coordinació Museística, Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles, Generalitat de Catalunya (@sbsoniabrasco)



Llicenciada en Geografia i Història, Màster en Museologia i Gestió del Patrimoni, i Màster Executiu en Direcció de Màrqueting i Comercial. Després de 20 anys treballant en la dinamització de museus i espais patrimonials, es va formar en màrqueting per entendre millor les motivacions dels públics, actuals i potencials. Va ser responsable de Màrqueting i Comunicació de l'Agència Catalana del Patrimoni Català. Des d'abril d'aquest any forma part l'equip del Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles.



Gemma Carbó Ribugent, Directora del Museu de la Vida Rural (@carboribu)

Doctora en ciències de l'educació en l'àmbit de les polítiques culturals i educatives. Ha estat directora de la càtedra UNESCO de Polítiques culturals a la Universitat de Girona i professora de pedagogia i gestió cultural a la UdG i a la UOC. Fou també responsable d'educació i comunicació als Museus d'Arqueologia de Catalunya i Museu del Cinema a Girona. Ha estat consultora per a organismes internacionals com UNESCO i OEI en matèria de cultura, educació i desenvolupament.



Carles Garcia Hermosilla, Director del Museu del Ter (@museudelter)

Llicenciat en Geografia i Història (especialitat Antropologia) i Màster en museologia i Gestió del Patrimoni Cultural per la Universitat de Barcelona. Ha treballat en l'àmbit de la gestió del patrimoni cultural i els museus: entre el 1998 i 2004, en la definició i gestió de l'Observatori i l'Inventari del Patrimoni Etnològic de Catalunya de la Direcció General de Cultura Popular i Tradicional de la Generalitat de Catalunya; i des de l'any 2004, com a director del Museu del Ter de Manlleu, tocant totes les tecles.



Damià Martínez Latorre, Cap de l'Àrea de Programes Públics, Agència Catalana de Patrimoni Cultural, Generalitat de Catalunya
Doctor en Història de l'Art per la Universitat Autònoma de Barcelona. Des de fa una vintena d'anys ha desenvolupat la seva trajectòria professional en l'àmbit dels museus i de la gestió cultural a diverses institucions: a l'Institut Ramon Llull, com a Director de l'Àrea de Creació; al Museu Nacional d'Art de Catalunya, com a Cap d'Activitats i Relacions Externes; a l'Obra Social de Caixa Catalunya, com a Cap d'Exposicions Temporals i Itinerants a la Pedrera i, anteriorment, en diferents empreses dedicades a la coordinació tècnica d'exposicions d'art.



Ignasi Miró Borràs, Director de Cultura, Fundació Bancaria "la Caixa" (@FundlaCaixa)

Músic de formació i gestor cultural amb 20 anys d'experiència, des de 2007 dirigeix la divisió cultural de la Fundació "la Caixa". És responsable, entre altres, de les programacions dels 8 CaixaForum de Catalunya i resta de l'Estat. També ha impulsat projectes culturals amb una nítida vocació social: els concerts participatius o les actuacions que involucren col·lectius de persones vulnerables o amb discapacitat amb artistes i institucions de primer nivell: Tino Segal, Hofesh Shechter, Àlex Rigola o Miquel Barceló i institucions com la Orquesta del Siglo XVIII o la Fundació Calouste Gulbenkian.



Glòria Naco del Hoyo, responsable de l'Àrea de Públics del Museu de la Pesca (@MuseudelaPesca)

Llicenciada en Història de l'Art per la Universitat de Girona, 1993-1997. Títol d'Especialització en Patrimoni Cultural i Museus per la Fundació de la Universitat de Girona, 1998-2000. Diploma de Postgrau en Direcció Estratègica de Museus i Centres Patrimonials per la Universitat de Girona i l'Institut Català de Recerca de Patrimoni Cultural, 2017-2018. Des de l'any 2001 ocupa el càrrec de tècnica d'Educació i Acció cultural del Museu de la Pesca on és la responsable de l'Àrea de Públics. Entre les seves funcions hi ha la gestió de les activitats d'acció cultural del mateix Museu de la Pesca, de l'Espai del Peix centre d'interpretació del peix i aula gastronòmica i de la resta d'equipaments de patrimoni cultural del municipi de Palamós.

Cloenda

Hble. Sra. Laura Borràs i Castanyer, Consellera de Cultura (@LauraBorras)



Llicenciada en Filologia Catalana (1993) i doctora cum laude en Filologia Romànica (1997) per la Universitat de Barcelona (UB). Diputada al Parlament de Catalunya. Ha dirigit l'Institut de les Lletres Catalanes entre 2013 i 2018. Des de fa 19 anys és professora a la UB, on imparteix Teoria de la Literatura i Literatura Comparada.

Des de l'any 2000 dirigeix Hermeneia, Grup de Recerca que estudia les connexions entre els estudis literaris i les tecnologies digitals. Ha estat guardonada amb la Distinció de Jove Investigador de la Generalitat de Catalunya (2001-05). Des de 2007 és la directora acadèmica del Màster en Literatura en l'era digital, de la UB i el Grup 62.

El 2012 va ser nomenada comissària del Centenari Sales, Calders, Tísner. Membre del jurat del Premi Sant Jordi de novel·la, del Premi Ramon Llull i del Premi d'Honor de les Lletres Catalanes. Ha pronunciat conferències en diferents universitats del món i ha publicat nombrosos llibres, articles i treballs sobre literatura contemporània, teatre i cinema.