

3a Jornada  
Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

# Avaluant la qualitat als museus

#3jornadaOPCC



Dimarts 16 octubre 2018

Auditori del MACBA,  
Plaça dels Àngels, 1  
08001 Barcelona

## 3a Jornada

### Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

# Avaluant la qualitat als museus

Els museus i equipaments patrimonials del segle XXI han col·locat els visitants al centre de la seva estratègia, de manera que els públics han passat a desenvolupar un paper clau en l'assoliment dels seus objectius.

Aquesta és una de les raons per la qual els museus han centrat els seus esforços en satisfer els interessos i les necessitats de les persones que els visiten, de manera que la tradicional visita al museu s'ha convertit en una experiència global, generada a partir de l'oferta: les exposicions, les activitats, l'edifici, els serveis complementaris i l'atenció personal.

L'objectiu final dels museus és aconseguir que aquesta experiència sigui el més satisfactòria possible. Així doncs, la satisfacció dels visitants ha passat a ser un dels components de la seva experiència al museu.

Estudis portats a terme en els últims anys han posat en evidència la relació existent entre la satisfacció i altres factors, com la repetició de la visita i la recomanació de l'experiència, en tant que indicadors de la lleialtat i implicació dels visitants. L'interès dels responsables dels museus en aconseguir la màxima implicació o *engagement* dels seus visitants els ha plantejat la necessitat d'avaluar la satisfacció, la mesura de la qual té a veure amb aspectes tangibles (oferta, serveis, etc.) però també intangibles, de caràcter qualitatiu.

L'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya, en la seva vocació de suport als museus i altres equipaments patrimonials del país en el coneixement dels seus visitants i usuaris per crear, mantenir i desenvolupar noves audiències i millorar l'ús social del patrimoni cultural, dedica la seva tercera Jornada anual a l'avaluació de la qualitat de l'experiència als museus.

La Jornada permetrà presentar metodologies per a l'avaluació de la qualitat així com per utilitzar els resultats, d'una banda, per a la millora de la gestió dels museus i, d'altra banda, per visibilitzar una part important de la seva feina que habitualment no queda reflectida per la tradicional preponderància de les dades quantitatives.

## Programa

### Matí

9.00–9.30  
Acreditacions

9.30–10.00

**Benvinguda als assistents**

Ferran Barenblit Scheinin (@MACBA\_Barcelona), Director del [MACBA](#)

**Obertura de la Jornada**

Elsa Ibar Torras, Directora General del Patrimoni Cultural

10.00–10.30

**Presentació de la Jornada de l'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya**

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

10.30–11.30

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

Carl Stevens, Senior Manager Audience Insight and Innovation & Music, [Arts Council of England](#)

11.30–12.00

Cafè

12:00–13.00

**El Net Promoter Score (NPS), la propensió a recomanar com un indicador de la satisfacció**

Jesús M<sup>a</sup> Bueno Evia, Director de [Radical Customer Experience](#)

13.00–14.00

**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.

14.00–15.45

Dinar

## Tarda

15.45–16.45

### **De la satisfacció a l'engagement**

Gerri Morris, Directora de [Morris Hargreaves McIntyre](#).

16.45–17.15

### **Els Cercles de comparació intermunicipals, una 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.
- Aurèlia Cabot Mota, Cap de l'Oficina del Patrimoni Cultural.

17.15–18.30

### **La gestió de la qualitat als museus de Catalunya**

Taula rodona:

- Gemma Carbó Ribugent (@carboribu), Directora del [Museu de la Vida Rural](#)
- Carles Garcia Hermsilla (@museudelter), Director del [Museu del Ter](#)
- Damià Martínez Latorre, Cap de l'Àrea de Programes Públics, Agència Catalana de Patrimoni Cultural
- Ignasi Miró Borràs (@FundlaCaixa), Director de Cultura, Fundació Bancària "la Caixa"
- Glòria Ñaco del Hoyo (@MuseudelaPesca), Cap de l'Àrea de Públics del [Museu de la Pesca](#)

Modera: Sonia Blasco Andaluz, Cap de Coordinació Museística, Servei de Museus i Protecció de Béns Mobles, Generalitat de Catalunya

18.30

### **Tancament de la Jornada**

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



L'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya està gestionat per:



L'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya està finançat i és una iniciativa de:



Generalitat de Catalunya  
**Departament  
de Cultura**

Amb el suport de:



I la col·laboració del:



Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya  
Pia Almoina, Plaça de la Catedral 8  
17004 Girona  
+34 972 486 158  
[observatoridepublics@icrpc.cat](mailto:observatoridepublics@icrpc.cat)  
<http://observatoripublics.icrpc.cat/>