



ICRPC
Institut Català de Recerca
en Patrimoni Cultural

Observatori dels Públics
del Patrimoni Cultural de Catalunya

Avaluant la qualitat als museus

Una proposta des de la Fundació "la Caixa"

Ignasi Miró

Director Àrea de Cultura



16 d'octubre de 2018

	TOTAL CAIXAFORUM	Madrid	Barcelona	Palma	Girona	Tarragona	Lleida	Zaragoza	Sevilla
TOTAL VISITANTS	2.420.572	622.968	748.140	309.943	156.298	87.600	52.502	213.793	229.328
<i>Públic general PG</i>	2.182.180	576.480	664.398	291.743	142.174	70.325	40.387	182.560	214.113
<i>Públic escolar</i>	238.392	46.488	83.742	18.200	14.124	17.275	12.115	31.233	15.215
Taxa de repetició PG	2,80	2,52	3,20	2,12	1,94	3,25	4,58	3,40	1,41
% Públic nou	21,24	22,88	10,33	38,40	35,08	21,10	8,63	12,24	70,35
Base social PG	883.290	228.762	207.624	137.615	73.286	21.638	8.818	53.694	151.853
Anàlisi territori									
<i>% PG ciutat</i>	65	50	64	59	50	61	80	87	70
<i>Base Social PG ciutat</i>	<i>539.026</i>	<i>115.090</i>	<i>132.880</i>	<i>81193</i>	<i>36.643</i>	<i>13.199</i>	<i>7.010</i>	<i>46.714</i>	<i>106.297</i>
<i>Població ciutat</i>	<i>6.932.501</i>	<i>3.182.981</i>	<i>1.620.809</i>	<i>406.492</i>	<i>99.013</i>	<i>131.507</i>	<i>137.327</i>	<i>664.938</i>	<i>689.434</i>
% Penetració PG	7,78	3,62	8,20	19,97	37,01	10,04	5,10	7,03	15,42

Fitxes de pressupost

FITXA BUAAL APPROVADA DE LA PROPOSTA		FITXA BUAAL APPROVADA DE L'EXPOSICIO																																																												
AREA QUE PROPONIA L'EXPOSICIO		AREA QUE PROPONIA L'EXPOSICIO																																																												
DATA: 11/03/2017		DATA: 10/03/2017																																																												
EXPOSICIO	ANDY WARHOL	EXPOSICIO	ANDY WARHOL																																																											
TEORICA	Exposicio d'obra d'Andy Warhol amb unes 100 obres en producció amb el Museu Picasso de València	TEORICA	Exposicio d'obra d'Andy Warhol amb unes 100 obres en producció amb el Museu Picasso de València																																																											
CONCEPCIONALS	Planificació: 400 Disseny: 400 Planificació: 400 Disseny: 400 Planificació: 400 Disseny: 400	CONCEPCIONALS	Planificació: 400 Disseny: 400 Planificació: 400 Disseny: 400 Planificació: 400 Disseny: 400																																																											
DEVIANTS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripció</th> <th>Unitat</th> <th>Quantitat</th> <th>Preu Unitari</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Transport</td> <td>km</td> <td>100</td> <td>1000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>Assegurances</td> <td>any</td> <td>1</td> <td>100000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>Producció</td> <td>peanes</td> <td>100</td> <td>1000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>Embalatges</td> <td>kg</td> <td>100</td> <td>1000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2.000.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	Descripció	Unitat	Quantitat	Preu Unitari	Total	Transport	km	100	1000	100000	Assegurances	any	1	100000	100000	Producció	peanes	100	1000	100000	Embalatges	kg	100	1000	100000	TOTAL				2.000.000,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripció</th> <th>Unitat</th> <th>Quantitat</th> <th>Preu Unitari</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Transport</td> <td>km</td> <td>100</td> <td>1000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>Assegurances</td> <td>any</td> <td>1</td> <td>100000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>Producció</td> <td>peanes</td> <td>100</td> <td>1000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>Embalatges</td> <td>kg</td> <td>100</td> <td>1000</td> <td>100000</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2.007.000,00</td> </tr> </tbody> </table>	Descripció	Unitat	Quantitat	Preu Unitari	Total	Transport	km	100	1000	100000	Assegurances	any	1	100000	100000	Producció	peanes	100	1000	100000	Embalatges	kg	100	1000	100000	TOTAL				2.007.000,00
Descripció	Unitat	Quantitat	Preu Unitari	Total																																																										
Transport	km	100	1000	100000																																																										
Assegurances	any	1	100000	100000																																																										
Producció	peanes	100	1000	100000																																																										
Embalatges	kg	100	1000	100000																																																										
TOTAL				2.000.000,00																																																										
Descripció	Unitat	Quantitat	Preu Unitari	Total																																																										
Transport	km	100	1000	100000																																																										
Assegurances	any	1	100000	100000																																																										
Producció	peanes	100	1000	100000																																																										
Embalatges	kg	100	1000	100000																																																										
TOTAL				2.007.000,00																																																										

Estimacin

Real

Anàlisi de desviacions

- Producció:
 - Assegurances, préstecs, catàleg, transport i embalatges, disseny del muntatge i producció d'elements (vitrines o peanes).
- Explotació:
 - Roda de premsa, inauguració, difusió, correus, publicitat, monitors, vigilància, muntatge/desmuntatge i manteniment.

+ Anàlisi transversal per anys i per CaixaForum (per a despeses d'explotació)



EXPOSICIÓ	TIPUS (A,B,C)	TEMA	Cost mitjà total	Fees	% Fee	Dies exposició per punt	Visitants per punt	Rati visitants / dia	Rati cost / dia	Rati cost per visitant
PHILLIPS COLLECTION	A	Art clàssic / modern	1.211.541 €	486.339 €	40,14	102	161.273	1.589	11.936 €	7,51 €
DELACROIX	A	Art clàssic / modern	1.159.932 €	117.836 €	10,16	93	262.551	2.838	12.540 €	4,42 €
ART SUMERI – ABANS DEL DILUVI	A	Etnografia	1.001.760 €	167.755 €	16,75	92	140.914	1.540	10.948 €	7,11 €
MESTRES DEL CAOS	A	Etnografia	899.373 €	235.500 €	26,18	103	148.106	1.438	8.732 €	6,07 €
PISSARRO	A	Art clàssic / modern	891.456 €	25.000 €	2,80	100	140.772	1.408	8.915 €	6,33 €
OBRES MESTRES DEL CLARK ART INSTITUTE	A	Art clàssic / modern	867.521 €	363.810 €	41,94	88	203.455	2.312	9.858 €	4,26 €
LE CORBUSIER	A	Arquitectura	770.910 €	50.000 €	6,49	114	113.780	1.002	6.792 €	6,78 €
ART I CINEMA. 120 ANYS D'INTERCANVIS	A	Cinema	754.866 €	115.303 €	15,27	108	94.433	874	6.989 €	7,99 €
MEDITERRANI	A	Etnografia	753.299 €	13.100 €	1,74	136	98.234	725	5.559 €	7,67 €
JOAN MIRÓ I L'OBJECTE	A	Art contemporani	745.300 €	10.000 €	1,34	103	76.530	743	7.236 €	9,74 €
GOYA. LLUMS I OMBRES	A	Art clàssic / modern	741.353 €	2.069 €	0,28	101	293.581	2.907	7.340 €	2,53 €
ANIMALS I FARAONS. EL REGNE ANIMAL A L'ANTIC EGIPTE	A	Arqueologia	707.289 €	0 €	0,00	127	119.114	942	5.591 €	5,94 €
BALLETS RUSSOS	A	Art clàssic / modern	691.889 €	78.474 €	11,34	106	141.617	1.342	6.558 €	4,89 €
MÚSICA I SONS – LOUVRE	A	Etnografia	675.558 €	4.000 €	0,59	96	99.425	1.041	7.074 €	6,79 €
MING. L'IMPERI DAURAT	A	Etnografia	663.091 €	64.965 €	9,80	102	55.424	545	6.522 €	11,96 €
JAPONISME	A	Art clàssic / modern	656.707 €	10.422 €	1,59	107	90.225	847	6.166 €	7,28 €
ANDY WARHOL	A	Art clàssic / modern	616.485 €	139.920 €	22,70	104	128.675	1.241	5.947 €	4,79 €

Indicador de la lleialtat dels clients a un producte segons les seves recomanacions

NPS *Net Promoter Score*:

➤ *Mètrica mes precisa: major implicació del visitant a les respuestes*

▪ **“¿Recomanaries X a algun amic o familiar?”**

resposta **de 0 a 10**: 0 es «**Molt improbable**» i 10 és «**Definitivament sí que el recomanaria**»

NPS = % (9-10) - % (0-6)

Resultat de -100 a 100:

✓ **> 50** **nivell d'excel·lència**

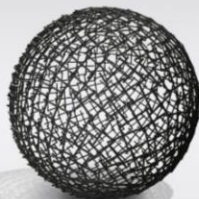
✓ **25-50** **bon nivell però millorable**

✓ **< 25** **nivell baix**

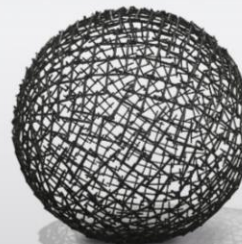




Nombre
visitants



Rati
Cost/visitant



NPS

NPS

100

cost < mitjana y alta valoració

cost > mitjana y alta valoració

50

cost < mitjana y valoració mitjana

cost > mitjana y valoració mitjana

25

Rati cost por
visitant

Punt de tall dels eixos =
mitjana rati de cost ponderada per n^o de visitants

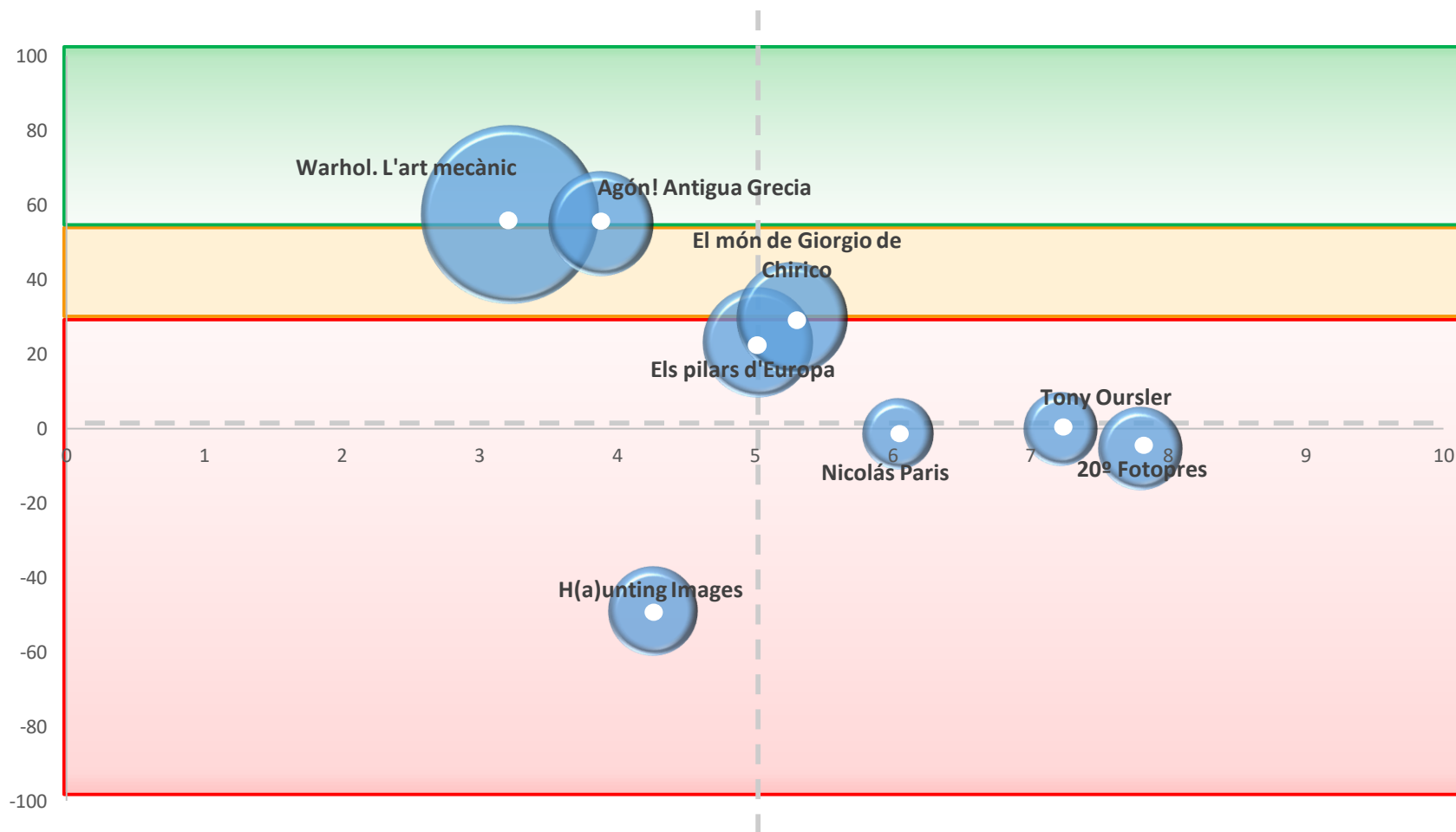
cost < mitjana y baixa valoració

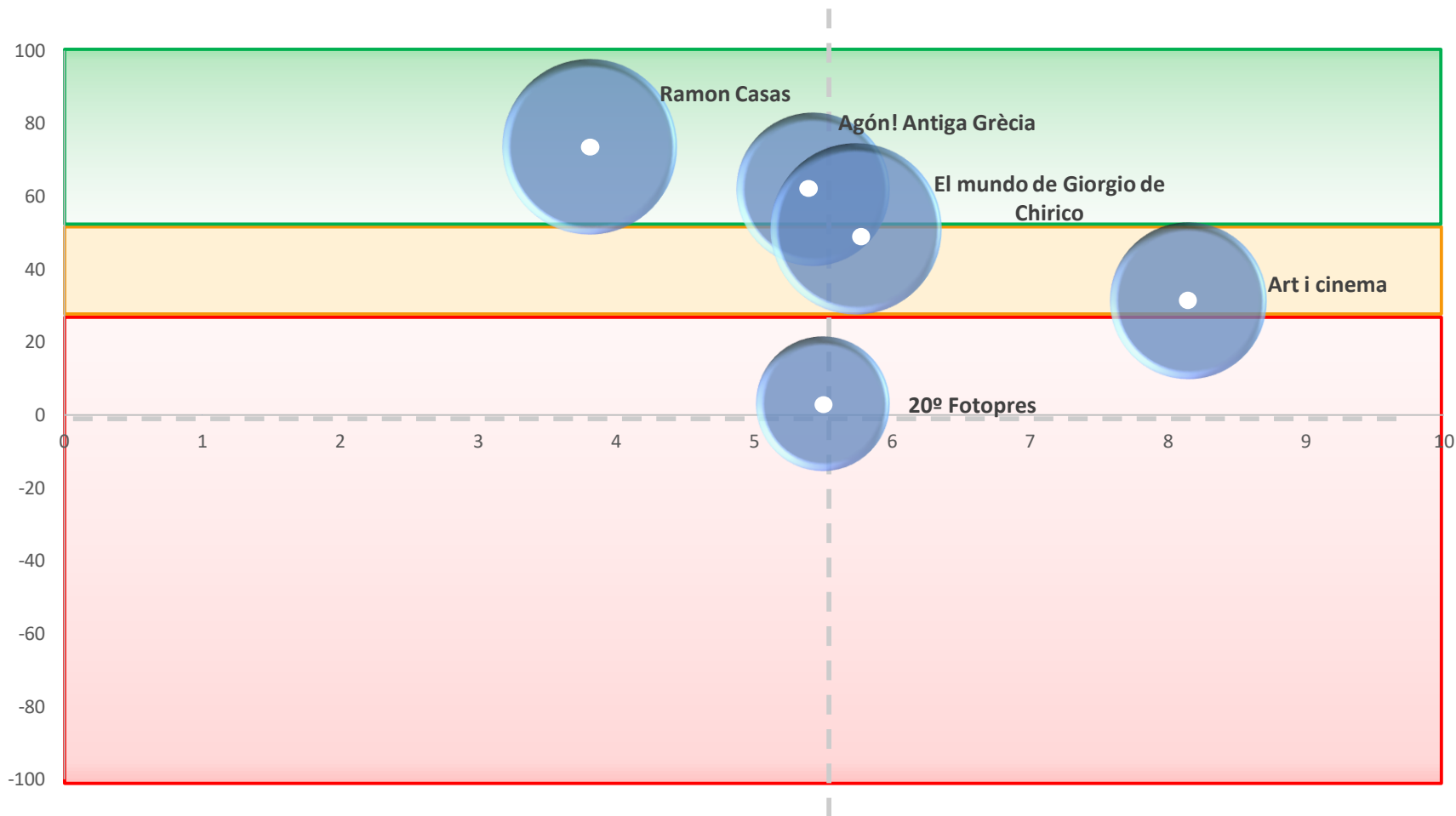
cost > mitjana y baixa valoració

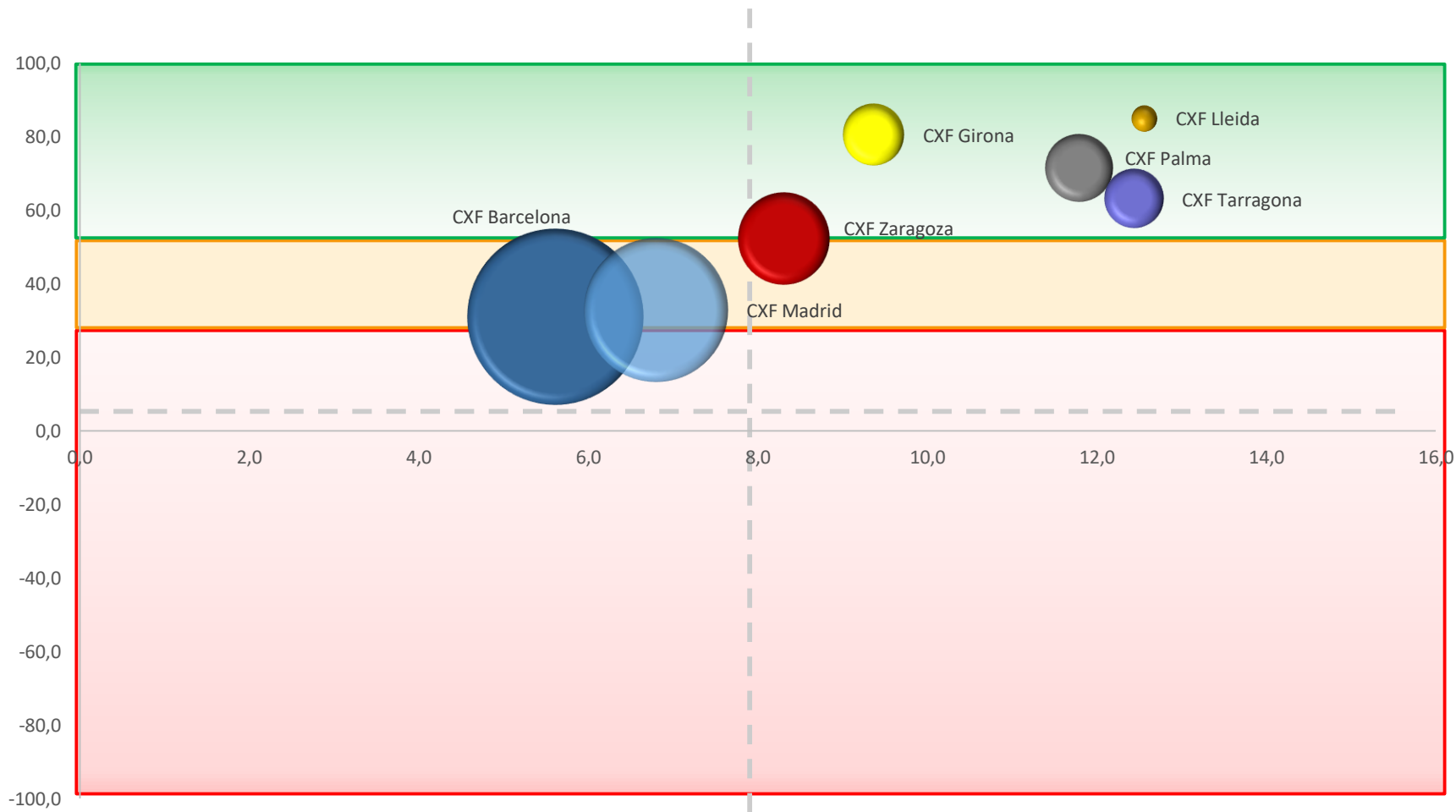
-100

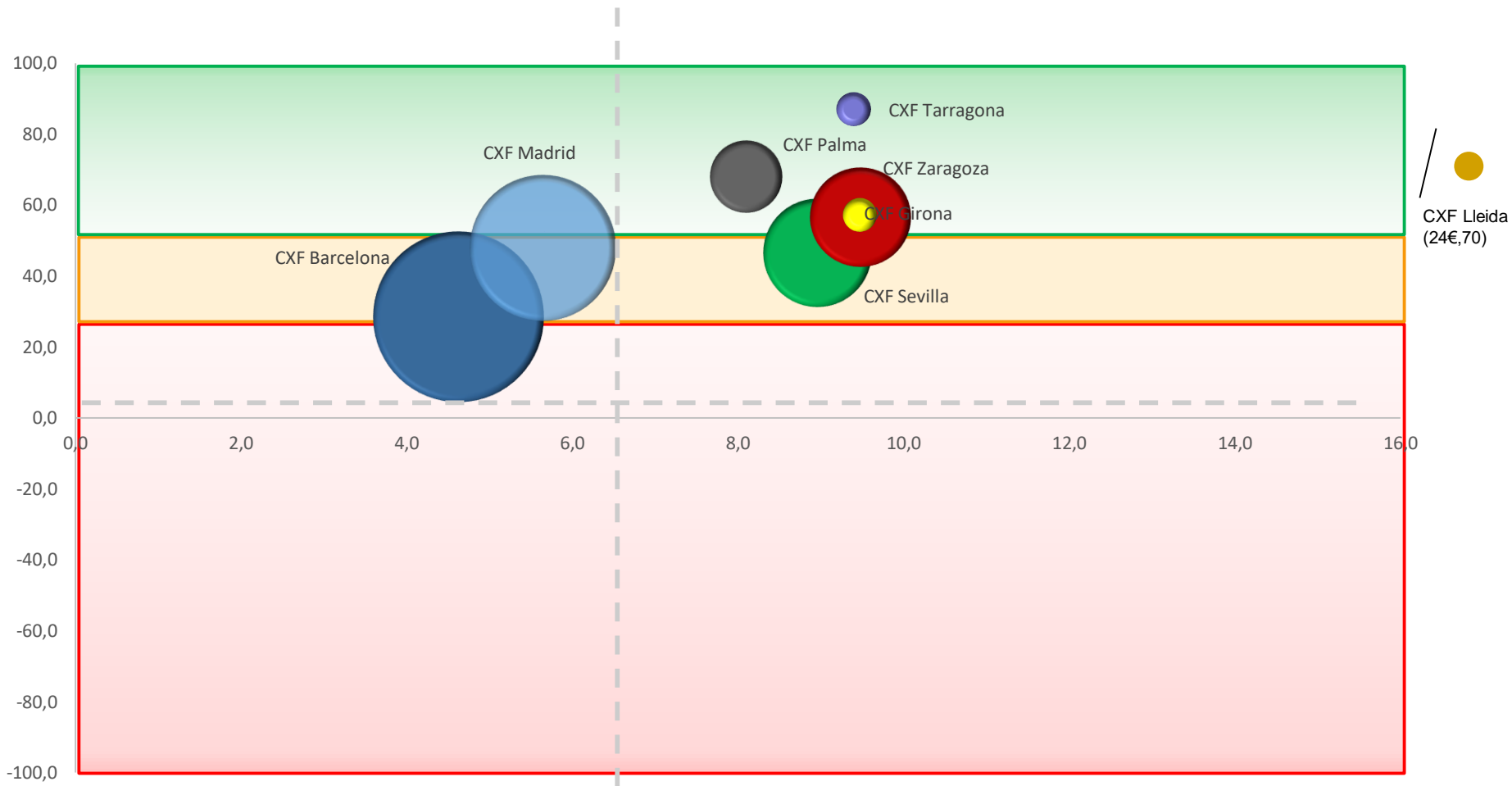
Mida de
l'àrea: n^o de
visitants

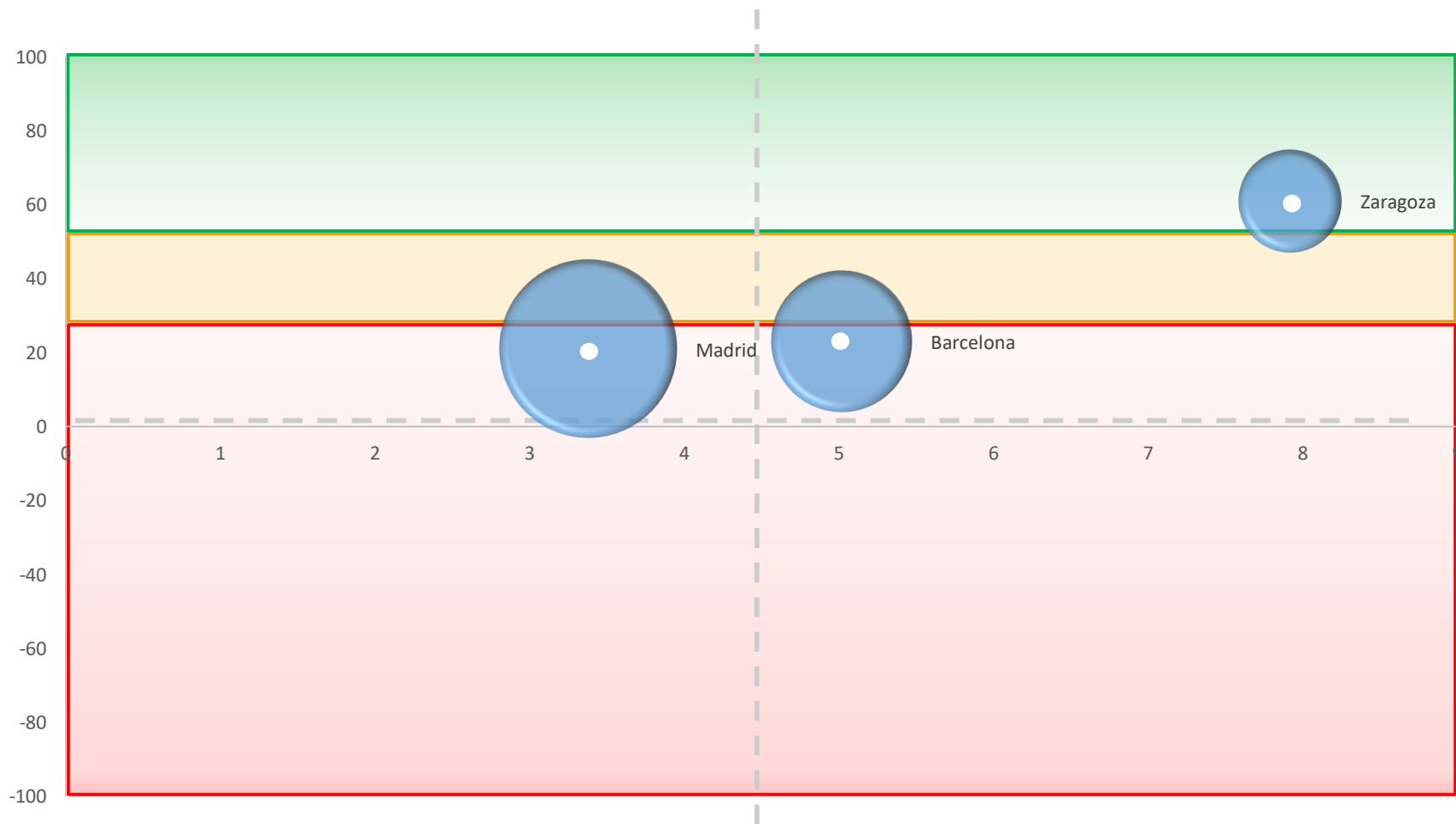


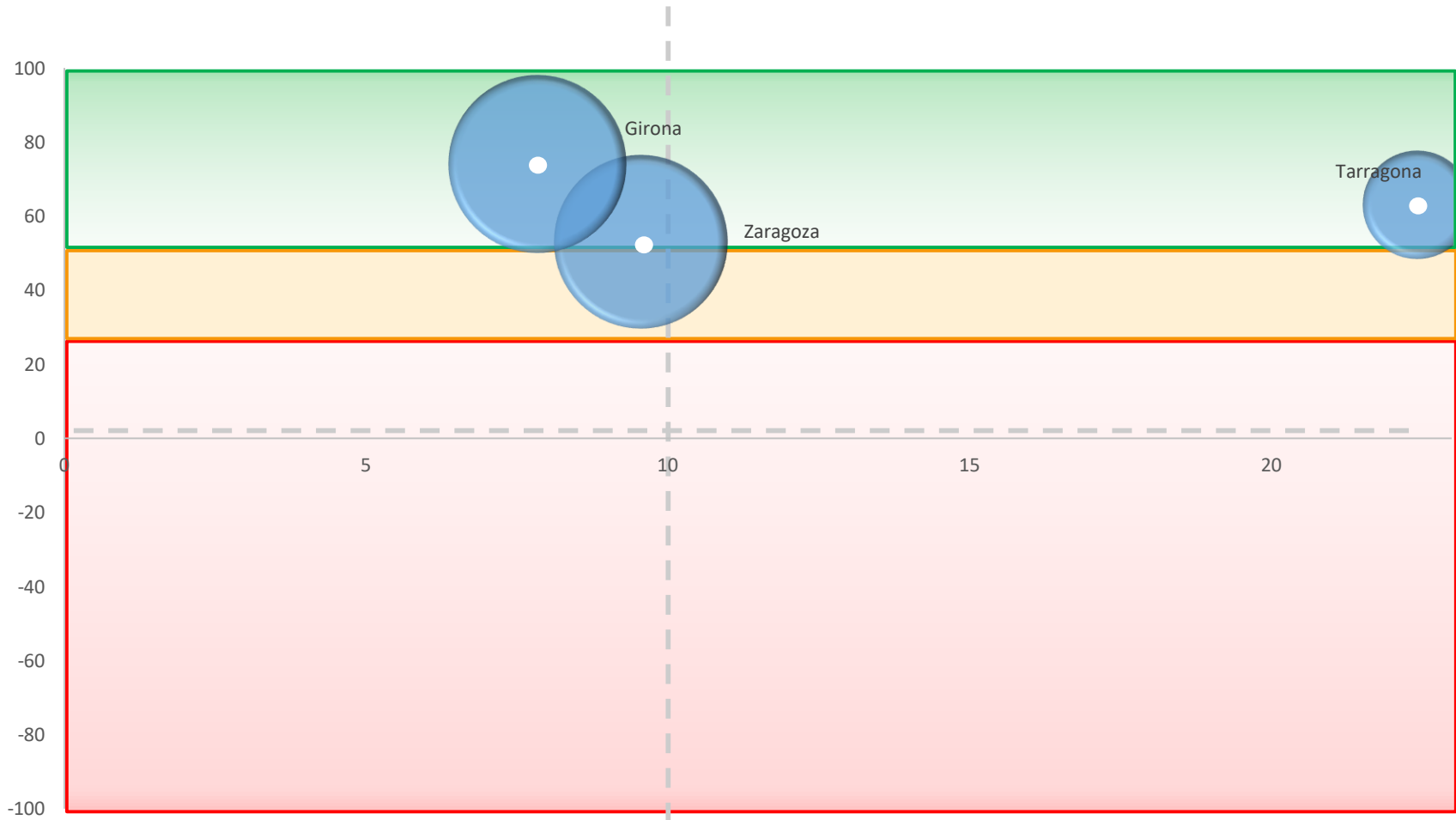












Anàlisi multivariable

Quantitatiu → N^o visitants
Rati cost / visitant

Qualitatiu → NPS



Gestió prèvia

Presa de decisions

Previsió futura (?)



Avaluant la qualitat als museus

Una proposta des de la Fundació "la Caixa"

Gràcies!