

# Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni  
Departament de Cultura  
Generalitat de Catalunya

Institut Català de Recerca del Patrimoni Cultural

## Els museus de Catalunya i el coneixement dels públics Diagnòstic – Fase II

## Sumari

---

1. Introducció .....	1
2. Resum executiu .....	3
3. Recompte de visitants .....	5
4. Registre de visitants .....	10
5. Mètode de Registre de visitants .....	12
6. Tipologies de visitants .....	14
7. Tipologies d'activitats .....	17
8. Característiques dels usuaris .....	19
8.1. Informació que es demana .....	20
8.2. A qui es demana la informació .....	22
8.3. Selecció visitants enquestats.....	23
9. Serveis de la pàgina web .....	24
Annex 1. Taules estadístiques .....	25
P1, P2, P3, P4, P4.1, P4.2 i P4.3. Recompte de visitants .....	25
P5. El visitant ha de pagar entrada per accedir al museu? .....	25
P5.1 En el cas que el museu sigui de pagament, a la taquilla, es registren els visitants amb entrada gratuïta? .....	26
P6. Quin sistema s'utilitza per al registre dels visitants? .....	26
P6.1 Quin programari feu servir? .....	26
P7. Quines tipologies de visitants es diferencien a la taquilla? .....	27
P8. Quines tipologies d'activitats es diferencien a taquilla? .....	27
P9. Es demana cap informació personal (codi postal, edat, etc.) als visitants quan són a la taquilla? .....	28
P9.1. Quina informació es demana als visitants? .....	28
P9.2. Aquesta informació es demana a tots els visitants? .....	28

P9.3. Com se seleccionen els visitants a qui es demana la informació? .....	29
P10. La pàgina web del museu disposa dels següents serveis: .....	29
<b>Annex 2. Tramesa de qüestionaris i recepció de respostes</b>	<b>30</b>
A2.1. Test del qüestionari .....	30
A2.2. Tramesa del qüestionari definitiu .....	30
A2.3. Recepció de respostes .....	30
<b>A3. Qüestionari .....</b>	<b>31</b>
<b>A4. Museus que han participat .....</b>	<b>39</b>

## 1. Introducció

---

La Direcció General d'Arxius, Biblioteques, Museus i Patrimoni de la Generalitat de Catalunya està impulsant amb l'Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural (ICRPC) la creació de l'Observatori de Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya.

L'Observatori de Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya (OPPCC) neix amb la voluntat de donar servei als centres museístics i de patrimoni cultural del país, amb l'objectiu de contribuir a millorar el coneixement i la relació d'aquests centres amb els seus públics.

El primer projecte de l'Observatori consisteix en emetre un diagnòstic sobre la situació actual dels museus de Catalunya en relació al coneixement dels seus públics.

El diagnòstic se centra en els museus inclosos en el Registre de Museus. L'OPPCC és conscient de la gran quantitat d'equipaments patrimonials (col·leccions, jaciments arqueològics, monuments, etc.) que, per una raó o una altra, no estan inclosos en el Registre i tanmateix assoleixen uns estàndards de professionalitat molt elevats i, en alguns casos, superiors als d'alguns museus registrats. Tanmateix, s'ha optat per una anàlisi aprofundida en un conjunt abastable d'equipaments patrimonials.

El treball que es presenta és la segona fase del diagnòstic sobre la situació dels museus i l'avaluació i coneixement dels seus públics.

Els resultats que es presenten són una imatge global de la realitat dels museus a casa nostra, doncs han participat en l'estudi la totalitat dels museus registrats de Catalunya.

Els resultats de la recerca són fruit d'una enquesta adreçada als museus registrats a Catalunya que té l'objectiu de conèixer i mesurar els processos de recompte i registre dels visitants.

Per facilitar la comparabilitat entre museus, es proposa un vocabulari de conceptes. La terminologia utilitzada diferencia

- ✓ Persones: persones que entren per la porta del museu;
- ✓ Visitants: persones que entren als espais expositius del museu;
- ✓ Visites: visitants segons el nombre d'exposicions diferents que visiten.

- ✓ Usos: assistents a activitats no expositives del museu: tallers, conferències, etc.

A través de la recerca s'han recollit dades relatives als processos i els mètodes emprats pels museus per al recompte i registre dels visitants i usuaris.

Igualment s'ha demanat sobre la informació demanada als visitants a la taquilla, així com els serveis que es posen a disposició de les persones interessades al web del museu.

Els punts crítics que es volen contrastar a través d'aquesta recerca són els següents:

- Si els museus registrats de Catalunya recompten les persones que entren per la porta del centre.
- Si diferencien entre visitants/usuaris i visites/usos en el recompte i registre.
- Quin nivell d'automatització dels processos de registre i recompte.

La qualitat i la comparabilitat de les dades comença per l'homogeneïtzació dels conceptes i pel rigor dels processos i mètodes per a la seva obtenció. És per tant imprescindible tenir un coneixement precís de la situació dels museus registrats de Catalunya en aquest sentit.

## 2. Resum executiu

---

- (1) El recompte de persones que creuen la porta d'entrada del museu, freqüent en biblioteques públiques, és, en canvi, molt rar en el cas dels museus: d'entre els 111 museus registrats només 3 disposen d'un comptador zenital amb aquesta funció.
- (2) Gairebé el 80% dels museus de Catalunya cobren entrada per accedir al museu.
- (3) Menys de les dues terceres parts dels museus comptabilitzen els visitants amb dret a entrada gratuïta en la seva estadística de visitants.
- (4) Pel que fa al registre dels visitants, la meitat dels museus de Catalunya disposen d'un ordinador amb un programari informàtic a la taquilla per registrar els visitants, el 69% dels quals fan servir Euromus.
- (5) Gairebé el 30% del total de museus registren els visitants de manera manual en un full, amb el seu registre posterior en suport informàtic.
- (6) La majoria de museus diferencia els visitants segons tipologies en la taquilla segons diversos criteris: tarifes i descomptes (estudiants, gent gran,...), procés de reserva prèvia (grups amb reserva), tractament diferencial (VIP) i característiques de determinats col·lectius.
- (7) Les dues categories més diferenciades pels museus a taquilla són els visitants individuals (86,5%) i els grups escolars amb reserva prèvia (85,6%).
- (8) L'11,7% dels museus no diferencia els visitants i usuaris per tipologia d'activitats, arribant al 35,3% entre els museus que no cobren entrada.
- (9) Per tipologia d'activitat, el control d'assistència més freqüent per part dels museus es dona en les visites guiades de pagament (66,7%), els tallers amb monitors (64,0%), els cursos o seminaris organitzats pel museu (63,1%), així com l'exposició permanent (62,2%).
- (10) El fet que una activitat generi transacció econòmica sembla ser el principal criteri per comptabilitzar i registrar els visitants i/o usuaris que les utilitzen.
- (11) Gairebé dues terceres parts dels museus registrats a Catalunya aprofiten el pas de les persones per taquilla per demanar alguna

informació personal, majoritàriament la seva procedència i/o nacionalitat (64,0%).

- (12) Per a la majoria de museus les qüestions relacionades amb la comunicació (procedència, nacionalitat, canal de comunicació emprat) són el principal interès a l'hora de preguntar als visitants sobre alguna qüestió d'ordre personal.
- (13) Un 44,1% dels museus registrats a Catalunya declaren preguntar a tots els visitants que passen per taquilla alguna pregunta d'ordre personal, percentatge que cal prendre's amb prudència atès que sembla molt a l'alça.
- (14) En el cas dels 22 museus que declaren no preguntar a tots els que passen per taquilla, sinó seleccionar aquells als que formulen alguna pregunta, l'aleatorietat (ja sigui pel programari informàtic de gestió de les entrades com per un altre procediment) és el tipus més freqüent de selecció.
- (15) Gairebé la totalitat dels museus (97,3%) ofereix una adreça electrònica al servei dels visitants virtuals.
- (16) Entre una quarta part i un terç dels museus ofereixen als grups escolars la possibilitat de reservar a través de la pàgina web. Tanmateix alguns responsables de museus consideren el telèfon com el mitjà més adequat per a fer una oferta a mida de les necessitats i característiques dels grups escolars.

### 3. Recompte de visitants

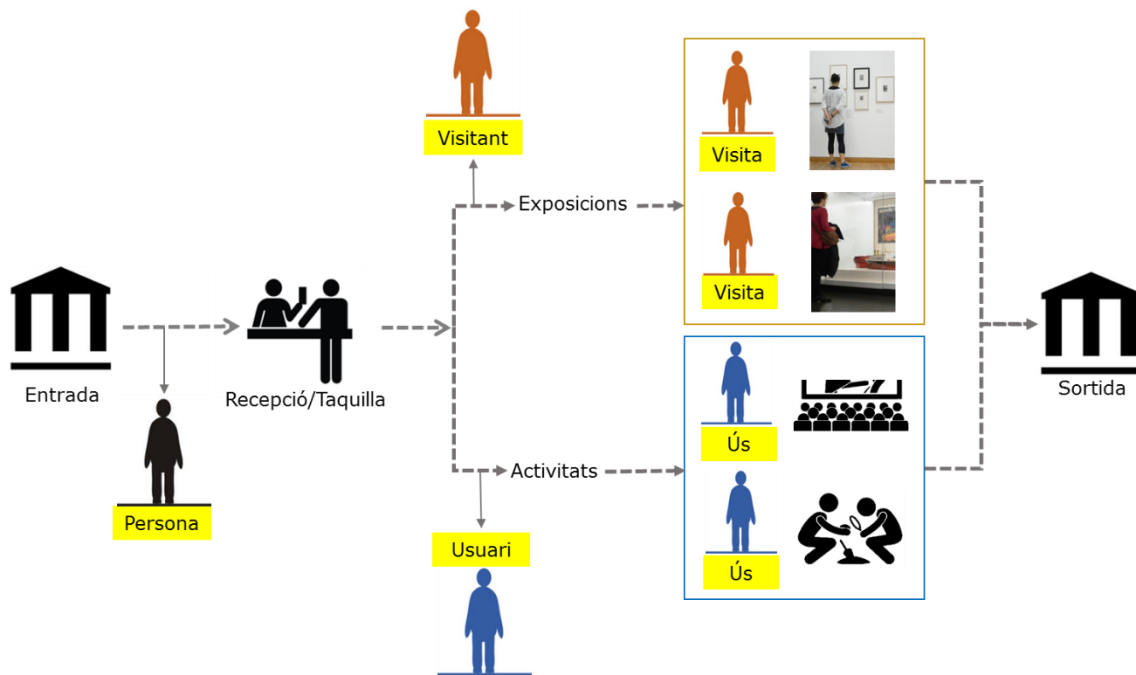
Per garantir l'homogeneïtat dels resultats de la recerca, s'ha començat per proposar un glossari dels conceptes que integren el procés de recompte dels públics d'un museu.

Així doncs, l'objectiu del glossari ha estat aplicar una única terminologia als conceptes per tal que cada museu respongués segons una nomenclatura comparable i agregable.

En el procés de recompte dels públics del museu s'ha proposat als museus que diferenciïn les següents categories:

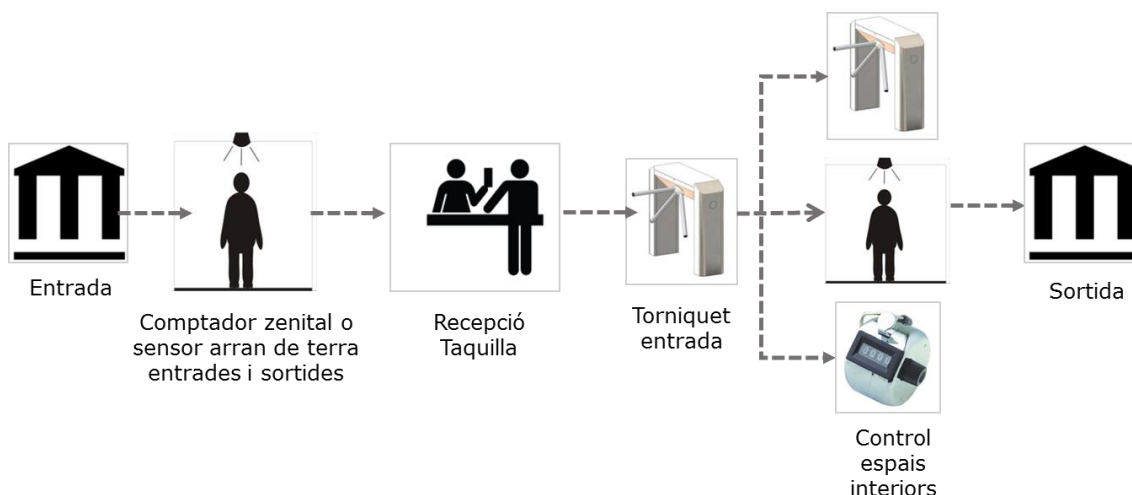
- PERSONES: persones que entren per la porta del museu;
- VISITANTS: persones que entren als espais expositius del museu;
- USUARIS: persones que accedeixen als espais on el museu realitza activitats (auditori, espai polivalent, aula, etc.);
- VISITES: visitants segons el nombre d'exposicions diferents que visiten;
- USOS: assistents segons el nombre d'activitats no expositives del museu que fan (tallers, conferències, etc.).

Tot seguit es representa gràficament l'esquema de circulació del públic un cop accedeix al museu:





Els museus disposen de diferents sistemes de recompte de les persones en la seva circulació pel museu. El gràfic següent proposa un recull d'aquests sistemes al llarg del circuit seguit per les persones a l'interior del museu.



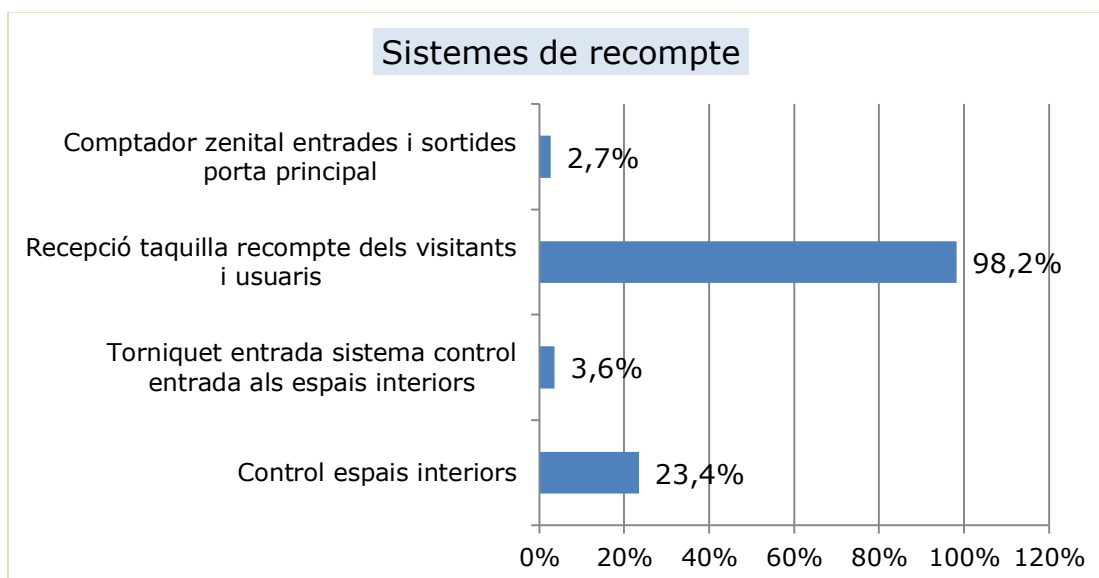
Així doncs,

El procés de **RECOMpte** serveix per quantificar les persones que accedeixen al museu i les visites i usos que fan.

La primera pregunta del qüestionari ofereix una visió global de la situació dels museus pel que fa als sistemes de recompte disponibles.

<i>Vist l'esquema anterior de quins elements disposa el seu museu?</i>		
	N	%
Comptador zenital o sensor arran de terra entrades i sortides: sensor per al recompte de les persones quan entren per la porta principal del museu	3	2,7%
Recepció-taquilla: recompte dels visitants i usuaris manualment o amb l'entrega de tiquets	109	98,2%
Torniquet entrada: sistema de control d'entrada als espais del museu	4	3,6%
Control d'espais interiors: sistema de control d'entrada als espais interiors del museu	26	23,4%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>

multirresposta



En relació al recompte de persones que creuen la porta d'entrada del museu, només en 3 casos es disposa d'un **comptador zenital**. Aquest mètode, freqüent en biblioteques públiques, és, en canvi, molt rar en museus.

Gairebé la totalitat dels museus de Catalunya disposa d'una recepció amb una **taquilla** mostrador on es recompten els visitants, només 2 casos declaren no disposar de taquilla.

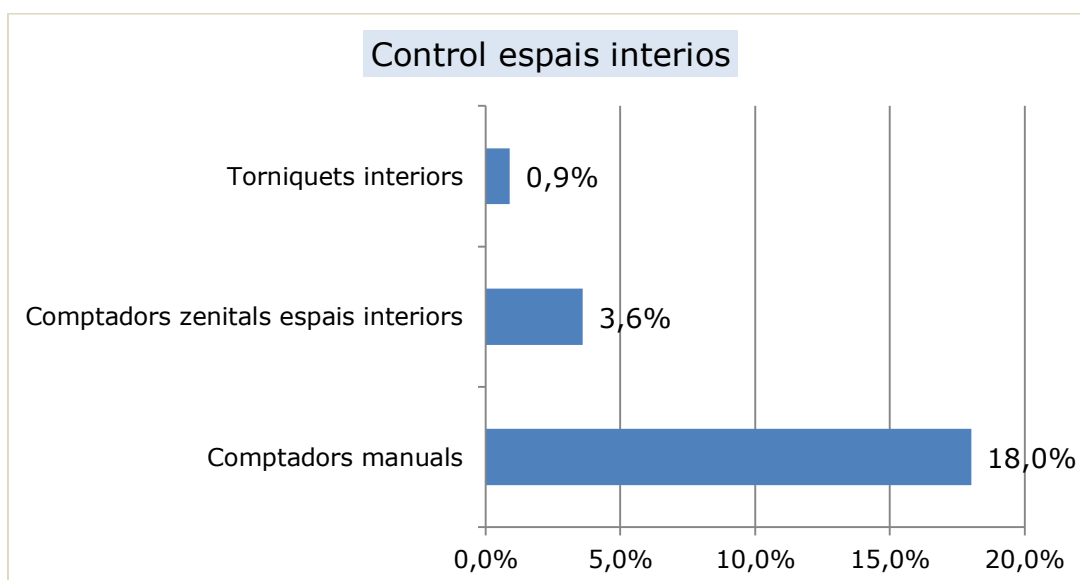
Un cop traspassada la recepció, és molt poc freqüent la presència de **torniquets**. Segurament el seu preu elevat n'és una de les causes.

Una quarta part dels museus disposen de mecanismes de **control dels espais interiors**; és a dir, poden diferenciar, per exemple els visitants segons la visita a l'exposició permanent o a alguna de les temporals. El mètode més freqüent per al recompte de visitants en els espais interiors és el comptador manual (20 casos, el 18% del cens).

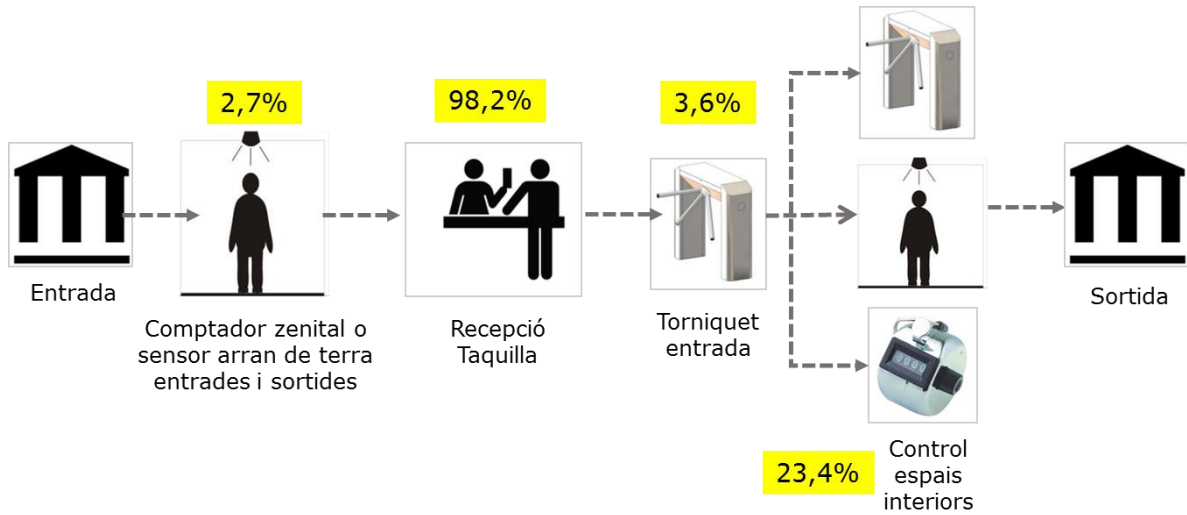
Les altres dues tecnologies proposades (torniquets i comptadors zenitals) tenen molt poca presència: 1 i 4 casos respectivament.

Control dels espais interiors		
	N	%
Torniquets interiors: sistema de control d'accès a un o més espais: expositius o d'activitats	1	0,9%
Comptadors zenitals o sensors arran de terra espais interiors: sensor per al recompte de visitants i usuaris en la seva circulació entre els diferents espais	4	3,6%
Comptadors manuals	20	18,0%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>

multirresposta



En el següent gràfic es resumeixen els percentatges d'ús de cada sistema de recompte.



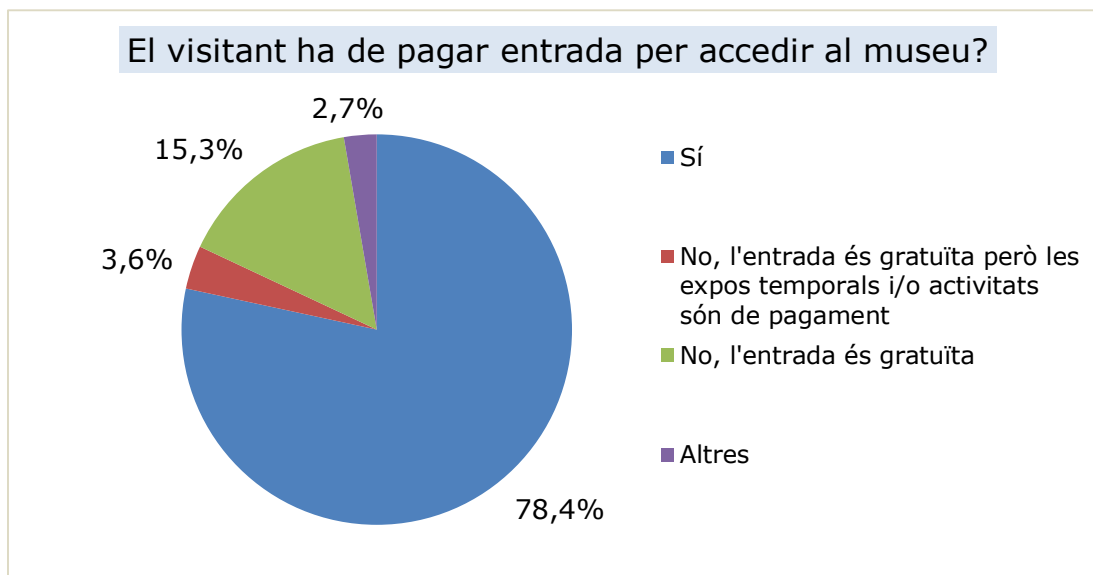
## 4. Registre de visitants

El **REGISTRE** consisteix en el procés d'anotar el nombre i/o característiques dels visitants del museu.

Al qüestionari s'ha demanat als museus si l'entrada és o no de pagament, doncs doncs la taquilla suposa, en la majoria de casos, el mecanisme bàsic de registre del nombre de persones que accedeixen al museu.

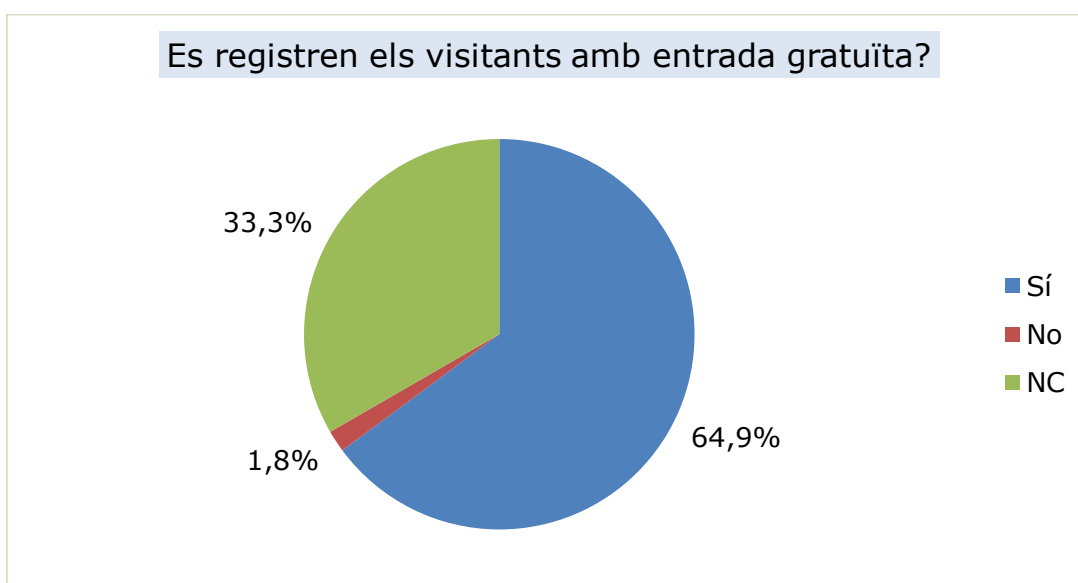
El visitant ha de pagar entrada per accedir al museu?		
	N	%
Sí	87	78,4%
No, l'entrada és gratuïta però les expos temporals i/o activitats són de pagament	4	3,6%
No, l'entrada és gratuïta	17	15,3%
Altres	3	2,7%
Total	111	100,0%

Les situacions són diverses. Gairebé el 80% dels museus de Catalunya cobren entrada per accedir al museu. Cal destacar el 15% d'equipaments que no cobren entrada per a l'accés.



En relació al registre dels visitants amb dret a entrada gratuïta, menys de les dues tercers parts dels museus els comptabilitzen en la seva estadística de visitants.

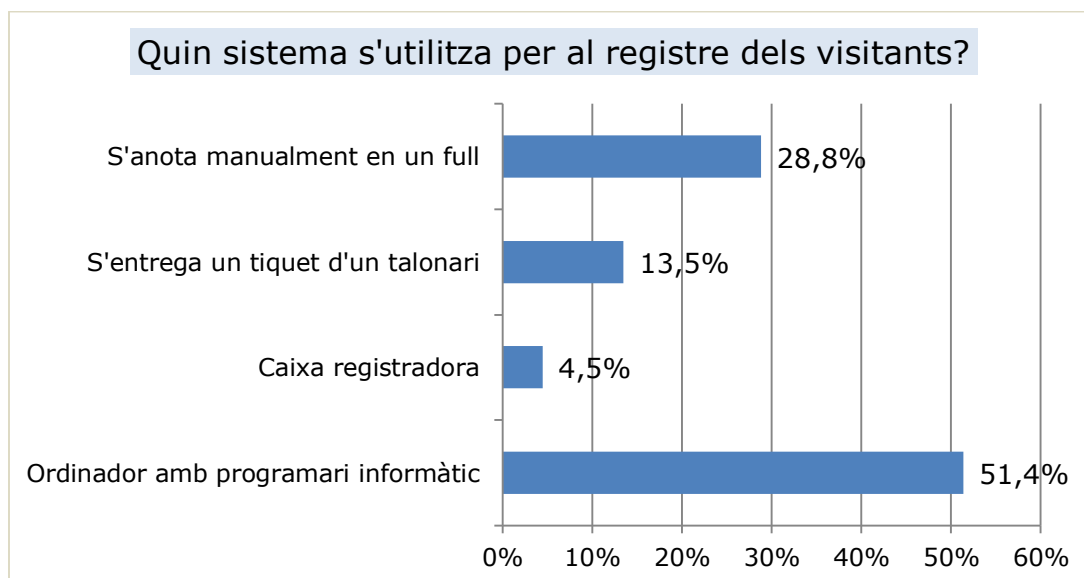
Es registren els visitants amb entrada gratuïta?		
	N	%
Sí	72	64,9%
No	2	1,8%
NC	37	33,3%
Total	111	100,0%



## 5. Mètode de Registre de visitants

En relació als mètodes per registrar els visitants, la meitat dels museus de Catalunya disposen d'un ordinador amb un programari informàtic a la taquilla. Destaca que en 32 casos (gairebé el 30% de l'univers) s'anoten els visitants de manera manual en un full. Dades que després són passades a les oficines per al seu registre posterior en suport informàtic. En 15 casos s'entrega un tiquet d'un talonari i, per tant, la matriu resulta ser l'eina per comptar la freqüentació. Finalment, una minoria (5 casos) disposen de caixa registradora i no han actualitzat els seus aparells incorporant un ordinador.

P6. Quin sistema s'utilitza per al registre dels visitants?		
	N	%
S'anota manualment en un full	32	28,8%
S'entrega un tiquet d'un talonari	15	13,5%
Caixa registradora	5	4,5%
Ordinador amb programari informàtic	57	51,4%
Altres	2	1,8%
Total	111	100,0%



D'entre el 50% dels museus que utilitzen un programari informàtic per al registre del públic destaca l'ús d'Euromus com el més utilitzat en un 69,0% dels casos.

Quin programari feu servir? Només els que han respost "programari informàtic a P6.			
	N	%	% vàlid
Euromus	40	36,0%	69,0%
Altres	18	16,2%	31,0%
Total	58	52,3%	100,0%
NC	53	47,7%	
Total	111	100,0%	

Tanmateix un altre 31% utilitza altres programaris, ja siguin més antiquats, ja siguin fets a mida. Són els següents:

Altres programaris	
Programari propi	4
DIMONI	1
EpiMuseum	1
Excel	1
Gescom	2
Gestió de museus	1
IMUSEY	1
NITRO TPV	1
GiroSystem	1
STPplus Elite	1
Programari de l'OT	1



## 6. Tipologies de visitants

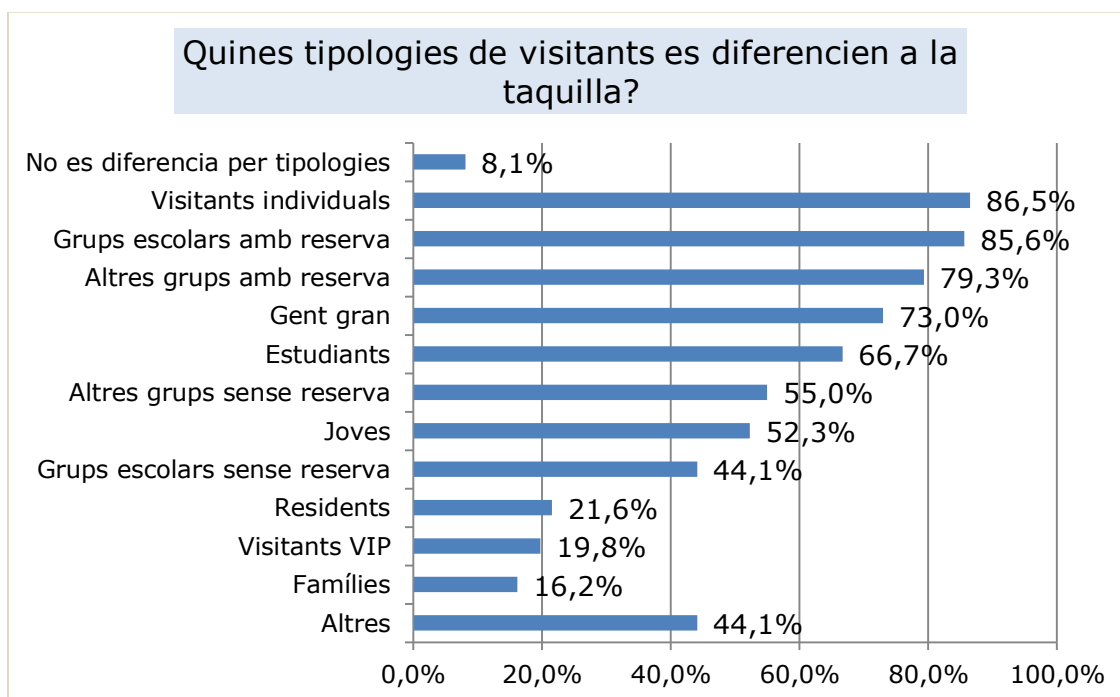
La majoria de museus diferencia els visitants segons tipologies en la taquilla, en alguns casos perquè responen a determinades tarifes i descomptes (estudiants, gent gran,...), altres pel procés de reserva prèvia (grups amb reserva), en alguns casos pel tractament diferencial que reben (VIP) i, finalment, alguns altres per l'interès en registrar característiques de determinats col·lectius.

Cal indicar que en 9 casos no es registren les diferents tipologies de visitants. La no diferenciació de visitants segons tipologia augmenta significativament entre els museus que no cobren entrada. En efecte, si bé la no diferenciació es dona entre entre el 8,1% del total de museus, en el cas dels museus que no cobren entrada aquesta proporció augmenta fins el 29,4%.

Les dues categories més diferenciades pels museus a taquilla són els visitants individuals (86,5%) i els grups escolars amb reserva prèvia (85,6%).

Quines tipologies de visitants es diferencien a la taquilla?		
	N	%
No es diferencia per tipologies	9	8,1%
Visitants individuals	96	86,5%
Famílies	18	16,2%
Grups escolars amb reserva	95	85,6%
Grups escolars sense reserva	49	44,1%
Altres grups amb reserva	88	79,3%
Altres grups sense reserva	61	55,0%
Estudiants	74	66,7%
Residents	24	21,6%
Gent gran	81	73,0%
Joves	58	52,3%
Visitants VIP	22	19,8%
Altres	49	44,1%
Total	111	100,0%

multirresposta



49 museus han respost "Altres categories". Les respostes donades es presenten a la següent taula.

Altres categories de visitants que es diferencien	
	N
Amics del Museu/ Fundació, Carnet Picasso	6
Aturats	15
Discapacitats	7
Jubilats, pensionistes	4
Docents: mestres i professors	14
Estudiants	3
Infants, nens i joves (fins a 16 o 18 anys)	19
Famílies nombroses	3
Entitats locals	2
Associacions professionals: AMC, ICOM, Ad'AC	8
Promocions i convenis: Amics dels Museus, Carnet Jove, Súper3, TresC, carnet biblioteques, Combinat FFCC de la Generalitat	14
Periodistes	4
Guies	4
Vinculats amb la col·lecció: ceramistes, col·leccionistes,...	1
1r diumenge de mes, dies de gratuïtat	2
Invitacions	1

multirresposta

La majoria de les respostes tenen relació amb l'existència de preus especials per determinades categories:

- els infants i joves fins a una determinada edat (segons els casos fins els 9, 12, 14 o 16 anys) és una de les categories més citades;
- aturats i discapacitats;
- docents i discents;
- persones que es beneficien d'alguna promoció o conveni.

En algun cas, se segueixen criteris que van més enllà de les tipologies de tarifes per segmentar les persones que accedeixen al museu a través de la taquilla:

*... en el nostre cas us podem passar la informació dels usuaris del Museu, que, tal i com venim registrant des de la dècada dels 80, més enllà dels visitants i dels assistents a activitats públiques, també inclou, entre els presencials: els donants, els investigadors de les col·leccions o la mediateca, els col·laboradors, el personal en pràctiques o en formació, els que reben préstecs d'infraestructura, els qui hi realitzen exposicions, etc. I entre els virtuals, el públic del web i les xarxes socials, els que sol·liciten informació, etc.*

## 7. Tipologies d'activitats

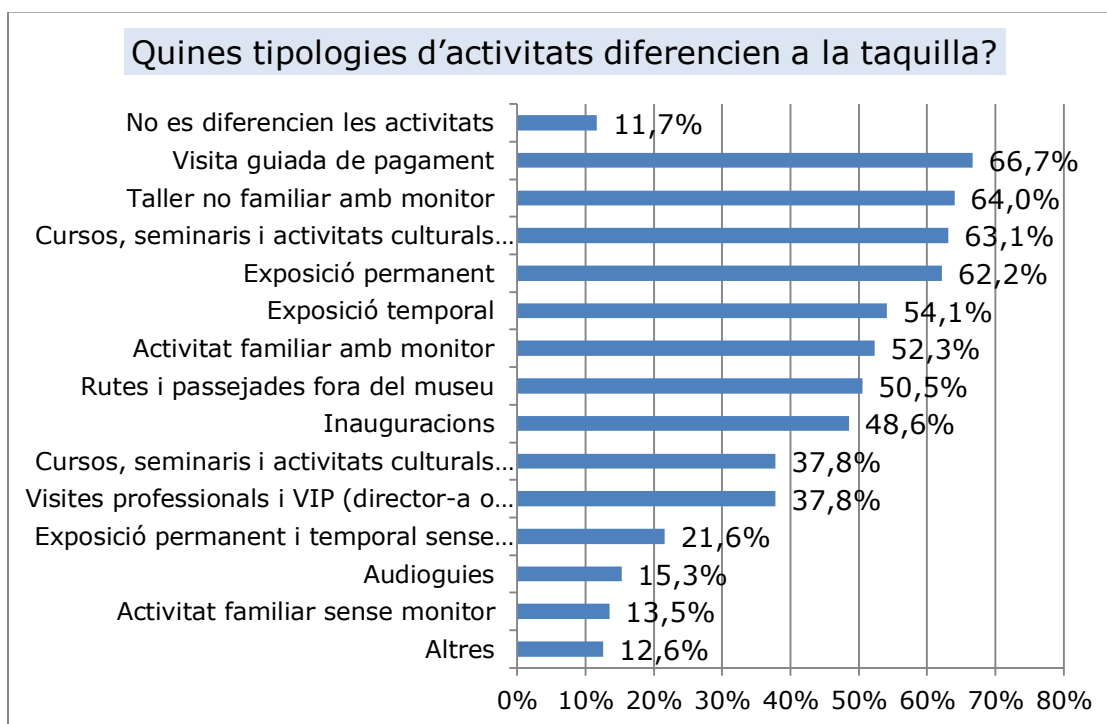
De la mateixa manera que es diferencien tipologies de visitants, els museus diferencien tipologies d'activitats.

Tanmateix hi ha un grup de 13 museus que declara no diferenciar el recompte de visitants i usuaris segons les activitats que el museu ofereix. Aquest grup representa l'11,7% dels museus. La proporció de museus que no diferencia segons activitat augmenta fins al 35,3% entre els museus que no cobren entrada.

Quines tipologies d'activitats diferencien a la taquilla?		
	N	%
No es diferencien les activitats	13	11,7%
Exposició permanent	69	62,2%
Exposició temporal	60	54,1%
Exposició permanent i temporal sense diferenciar	24	21,6%
Visita guiada de pagament	74	66,7%
Audioguies	17	15,3%
Activitat familiar sense monitor	15	13,5%
Activitat familiar amb monitor	58	52,3%
Taller no familiar amb monitor	71	64,0%
Cursos, seminaris i activitats culturals (conferències, cinema, concert,...) organitzats pel museu o per la institució de la que depèn	70	63,1%
Cursos, seminaris i activitats culturals (conferències, cinema, concert,...) no organitzats pel museu ni per la institució de la que depèn	42	37,8%
Rutes i passejades fora del museu	56	50,5%
Inauguracions	54	48,6%
Visites professionals i VIP (director-a o altre)	42	37,8%
Altres	14	12,6%
Total	111	100,0%%

multirresposta

Per tipologia d'activitat, el control d'assistència més freqüent per part dels museus es dona en les visites guiades de pagament (66,7%), els tallers amb monitors (64,0%), els cursos o seminaris organitzats pel museu (63,1%), així com l'exposició permanent (62,2%). Sembla concloure's de les respostes expressades pels museus que el fet que una activitat generi transacció econòmica sigui el principal motiu per comptabilitzar i registrar els visitants i/o usuaris que les utilitzen.



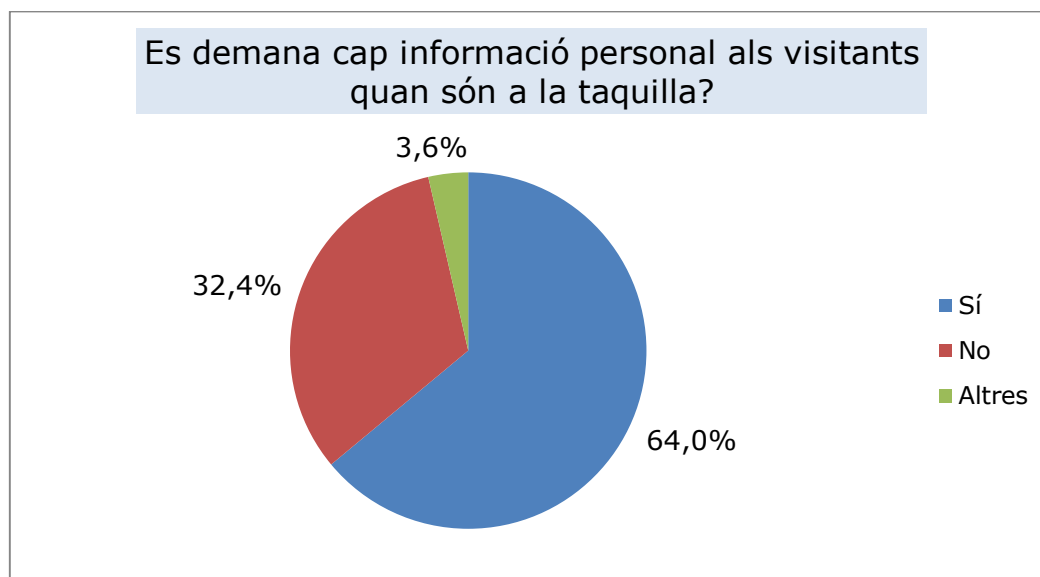
La categoria "Altres activitats" és poc citada pels museus. Les respostes en aquesta categoria han estat les següents:

Altres categories d'activitats/serveis de visitants que es diferencien	
Usuaris botiga del museu	2
Usuaris de les col·leccions	1
Mediateca, biblioteca	1
Radioguies	1
Tallers didàctics	1
Visites teatralitzades	1

## 8. Característiques dels usuaris

Gairebé dues tercers parts dels museus registrats a Catalunya aprofiten el pas de les persones per taquilla per demanar alguna informació personal.

Es demana cap informació personal als visitants quan són a la taquilla?		
	N	%
Sí	71	64,0%
No	36	32,4%
Altres	4	3,6%
Total	111	100,0%

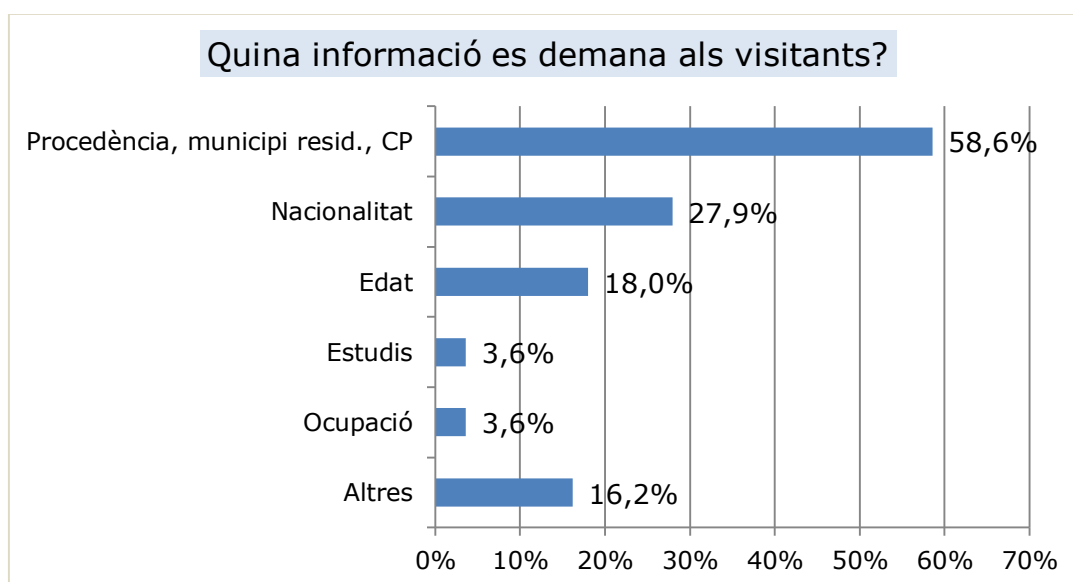


## 8.1. INFORMACIÓ QUE ES DEMANA

Tots els museus que demanen alguna informació pregunten la procedència i/o la nacionalitat del visitant (64,0%).

Quina informació es demana als visitants?		
	N	%
Procedència, municipi de residència, codi postal	65	58,6%
Nacionalitat	31	27,9%
Edat	20	18,0%
Estudis	4	3,6%
Ocupació	4	3,6%
Altres	18	16,2%
Total	111	100,0%

multirresposta



D'entre les altres preguntes que es plantegen als visitants destaca de quina manera n'han tingut coneixement (11 respostes), així com si es tracta de la 1a vegada que el visiten.

Altres característiques que es demanen	
Com ha conegut el museu	11
És la 1a vegada	5
Gènere	3
Tipus d'interès	3
Districte de Barcelona, barri	2
Pernoctació, tipus allotjament	2
Acompanyament	2
Ha visitat o pensa visitar els altres Museus d'Olot	1
Qüestionari de l'Agència Catalana de Turisme	1
Transport utilitzat	1
Correu electrònic o telèfon	1
Total	111

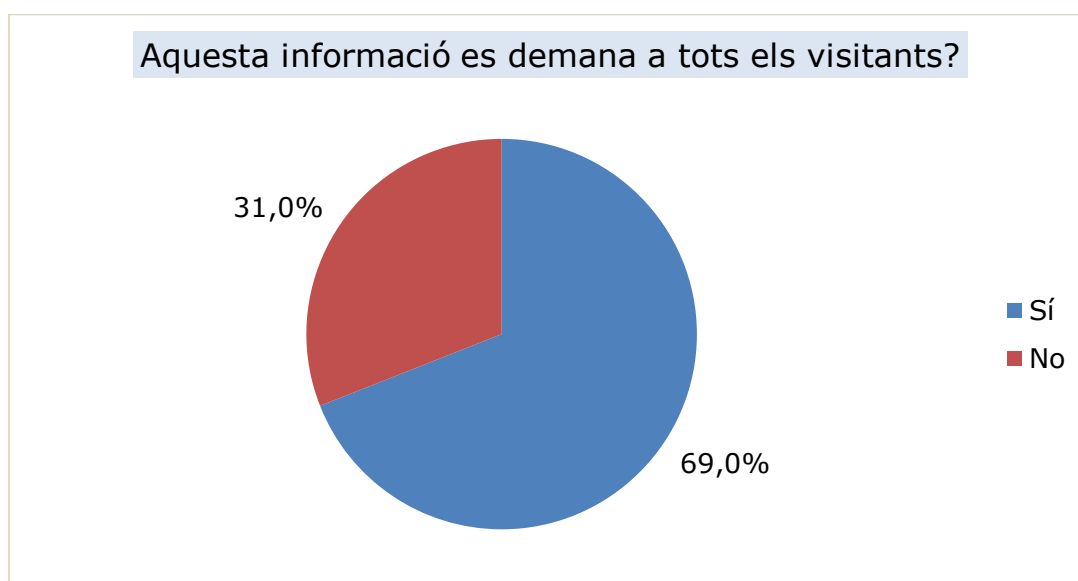
Així doncs, per a la majoria de museus les qüestions relacionades amb la comunicació (procedència, nacionalitat, canal de comunicació emprat) són el principal interès a l'hora de preguntar als visitants sobre alguna qüestió d'ordre personal.



## 8.2. A QUI ES DEMANA LA INFORMACIÓ

Les respostes declarades a la següent pregunta cal prendre-les amb prudència, doncs considerem molt a l'alça el percentage d'un 44,1% de museus registrats a Catalunya que declaren preguntar a tots els visitants que passen per taquilla alguna pregunta d'ordre personal.

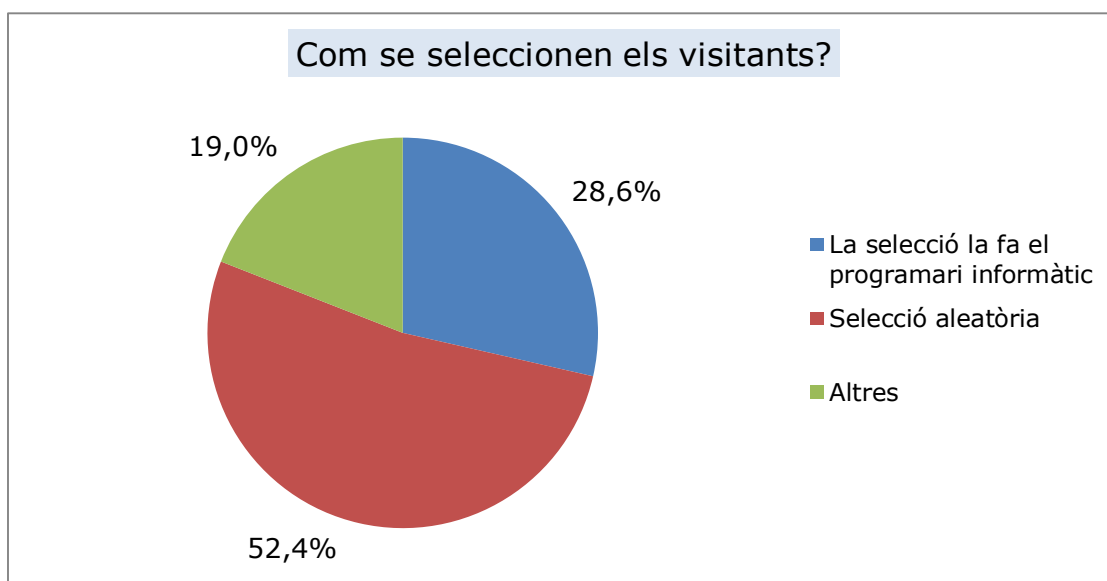
Aquesta informació es demana a tots els visitants?			
	N	%	% vàlid
Sí	49	44,1%	69,0%
No	22	19,8%	31,0%
Total	71	64,0%	100,0%
NC	40	36,0%	
Total	111	100,0%	



### 8.3. SELECCIÓ VISITANTS ENQUESTATS

En el cas dels 22 museus que declaren no preguntar a tots els que passen per taquilla, sinó seleccionar aquells als que formulen alguna pregunta, la selecció aleatòria (ja sigui pel programari informàtic de gestió de les entrades com per un altre procediment) és la resposta més freqüent.

Com se seleccionen els visitants a qui es demana la informació?			
	N	%	% vàlid
La selecció la fa el programari informàtic	6	5,4	28,6%
Selecció aleatòria	11	9,9	33,3%
Altres	4	3,6	38,1%
Total	21	18,9	100,0%
NC	90	81,1	
Total	111	100,0	

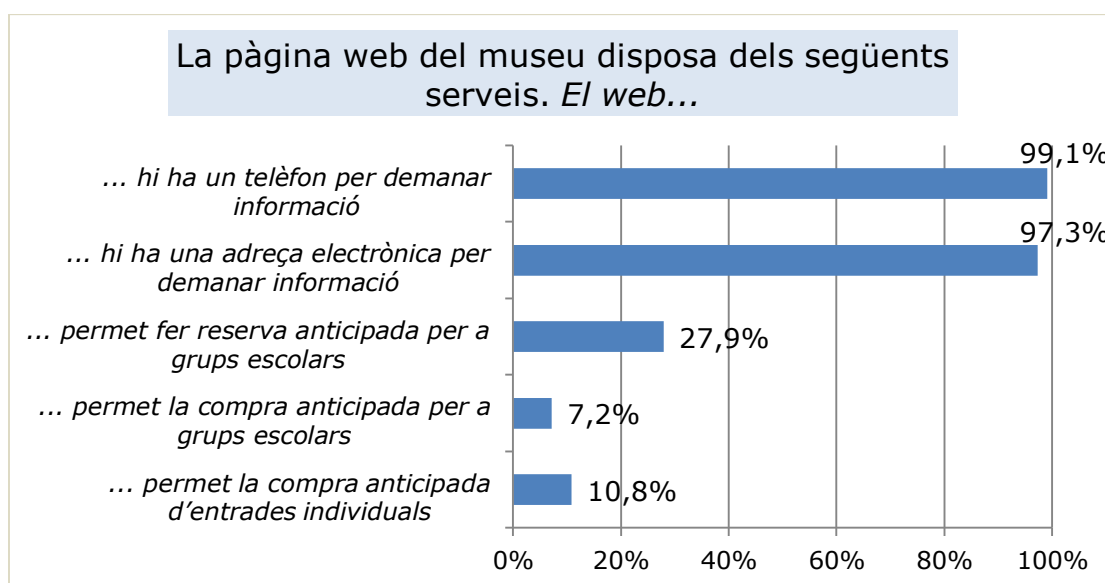


## 9. Serveis de la pàgina web

Només un museu declara no oferir un telèfon de contacte en la seva pàgina web. Es tracta d'un museu municipal sense pàgina web pròpia en la que hi ha una descripció del museu però no inclou cap informació de contacte, ni l'adreça ni l'horari d'obertura.

La pàgina web del museu disposa dels següents serveis. <i>El web...</i>		
	N	%
<i>... hi ha un telèfon per demanar informació</i>	110	99,1%
<i>... hi ha una adreça electrònica per demanar informació</i>	108	97,3%
<i>... permet fer reserva anticipada per a grups escolars</i>	31	27,9%
<i>... permet la compra anticipada per a grups escolars</i>	8	7,2%
<i>... permet la compra anticipada d'entrades individuals</i>	12	10,8%
Total	111	100,0%

multirresposta



La gairebé totalitat dels museus (97,3%) ofereix una adreça electrònica al servei dels visitants virtuals.

Entre una quarta part i un terç dels museus ofereixen als grups escolars la possibilitat de reservar a través de la pàgina web. Tanmateix alguns responsables de museus declaren que el contacte telefònic amb els centres d'ensenyament els hi permet adaptar la visita al museu en funció de les necessitats especials de cada cas, és a dir, consideren el telèfon un mitjà més adequat per a fer una oferta a mida de les necessitats i característiques del grup.

## Annex 1. Taules estadístiques

### P1, P2, P3, P4, P4.1, P4.2 i P4.3. RECOMPTE DE VISITANTS

Vist l'esquema anterior, de quins elements disposa el seu museu?		
	N	%
Comptador zenital o sensor arran de terra entrades i sortides: sensor per al recompte de les persones quan entren per la porta principal del museu	3	2,7%
Recepció-taquilla: recompte dels visitants i usuaris manualment o amb l'entrega de tiquets	109	98,2%
Torniquet entrada: sistema de control d'entrada als espais del museu	4	3,6%
Control d'espais interiors: sistema de control d'entrada als espais interiors del museu	26	23,4%
Torniquets interiors: sistema de control d'accès a un o més espais: expositius o d'activitats	1	0,9%
Comptadors zenitals o sensors arran de terra espais interiors: sensor per al recompte de visitants i usuaris en la seva circulació entre els diferents espais	4	3,6%
Comptadors manuals	20	18,0%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>

multirresposta

### P5. EL VISITANT HA DE PAGAR ENTRADA PER ACCEDIR AL MUSEU?

El visitant ha de pagar entrada per accedir al museu?		
	N	%
Sí	87	78,4%
No, l'entrada és gratuïta però les expos temporals i/o activitats són de pagament	4	3,6%
No, l'entrada és gratuïta	17	15,3%
Altres	3	2,7%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>

**P5.1 EN EL CAS QUE EL MUSEU SIGUI DE PAGAMENT, A LA TAQUILLA, ES REGISTREN ELS VISITANTS AMB ENTRADA GRATUÏTA?**

En el cas que el museu sigui de pagament, a la taquilla, es registren els visitants amb entrada gratuïta?			
	N	%	% vàlid
Sí	72	64,9%	97,3%
No	2	1,8%	2,7%
Total	74	66,7%	100,0%
NC	37	33,3%	
Total	111	100,0%	

**P6. QUIN SISTEMA S'UTILITZA PER AL REGISTRE DELS VISITANTS?**

Quin sistema s'utilitza per al registre dels visitants?		
	N	%
S'anota manualment en un full	32	28,8%
S'entrega un tiquet d'un talonari	15	13,5%
Caixa registradora	5	4,5%
Ordinador amb programari informàtic	57	51,4%
Altres	2	1,8%
Total	111	100,0

**P6.1 QUIN PROGRAMARI FEU SERVIR?**

Quin programari feu servir?			
	N	%	% vàlid
Euromus	40	36,0%	69,0%
Altres	18	16,2%	31,0%
Total	58	52,3%	100,0%
NC	53	47,7%	
Total	111	100,0%	

## P7. QUINES TIPOLOGIES DE VISITANTS ES DIFERENCIEN A LA TAQUILLA?

Quines tipologies de visitants es diferencien a la taquilla?		
	N	%
No es diferencia per tipologies	9	8,1%
Visitants individuals	96	86,5%
Famílies	18	16,2%
Grups escolars amb reserva	95	85,6%
Grups escolars sense reserva	49	44,1%
Altres grups amb reserva	88	79,3%
Altres grups sense reserva	61	55,0%
Estudiants	74	66,7%
Residents	24	21,6%
Gent gran	81	73,0%
Joves	58	52,3%
Visitants VIP	22	19,8%
Altres	49	44,1%
Total	111	100,0%

## P8. QUINES TIPOLOGIES D'ACTIVITATS ES DIFERENCIEN A TAQUILLA?

Quines tipologies d'activitats diferencien a la taquilla?		
	N	%
No es diferencien les activitats	13	11,7%
Exposició permanent	69	62,2%
Exposició temporal	60	54,1%
Exposició permanent i temporal sense diferenciar	24	21,6%
Visita guiada de pagament	74	66,7%
Audioguies	17	15,3%
Activitat familiar sense monitor	15	13,5%
Activitat familiar amb monitor	58	52,3%
Taller no familiar amb monitor	71	64,0%
Cursos, seminaris i activitats culturals (conferències, cinema, concert,...) organitzats pel museu o per la institució de la que depèn	70	63,1%
Cursos, seminaris i activitats culturals (conferències, cinema, concert,...) no organitzats pel museu ni per la institució de la que depèn	42	37,8%
Rutes i passejades fora del museu	56	50,5%
Inauguracions	54	48,6%
Visites professionals i VIP (director-a o altre)	42	37,8%
Altres	14	12,6%
Total	111	100,0%%

**P9. ES DEMANA CAP INFORMACIÓ PERSONAL (CODI POSTAL, EDAT, ETC.) ALS VISITANTS QUAN SÓN A LA TAQUILLA?**

Es demana cap informació personal (codi postal, edat, etc.) als visitants quan són a la taquilla?		
	N	%
Sí	71	64,0%
No	36	32,4%
Altres	4	3,6%
Total	111	100,0%

**P9.1. QUINA INFORMACIÓ ES DEMANA ALS VISITANTS?**

Quina informació es demana als visitants?		
	N	%
Procedència, municipi de residència, codi postal	65	58,6%
Nacionalitat	31	27,9%
Edat	20	18,0%
Estudis	4	3,6%
Ocupació	4	3,6%
Altres	18	16,2%
Total	111	100,0%

multirresposta

**P9.2. AQUESTA INFORMACIÓ ES DEMANA A TOTS ELS VISITANTS?**

Aquesta informació es demana a tots els visitants?			
	N	%	% vàlid
Sí	49	44,1%	69,0%
No	22	19,8%	31,0%
Total	71	64,0%	100,0%
NC	40	36,0%	
Total	111	100,0%	

### P9.3. COM SE SELECCIONEN ELS VISITANTS A QUI ES DEMANA LA INFORMACIÓ?

Com se seleccionen els visitants a qui es demana la informació?			
	N	%	% vàlid
La selecció la fa el programari informàtic	6	5,4	28,6%
Selecció aleatòria	11	9,9	33,3%
Altres	4	3,6	38,1%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>18,9</b>	<b>100,0%</b>
NC	90	81,1	
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	

### P10. LA PÁGINA WEB DEL MUSEU DISPOSA DELS SEGÜENTS SERVEIS:

La página web del museu disposa dels següents serveis		
	N	%
Al web hi ha un telèfon per demanar informació	110	99,1%
Al web hi ha una a/e per demanar informació	108	97,3%
El web permet fer reserva anticipada per a grups escolars	31	27,9%
El web permet la compra anticipada per a grups escolars	8	7,2%
El web permet la compra anticipada d'entrades individuals	12	10,8%
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100,0%</b>

multirresposta



## Annex 2. Tramesa de qüestionaris i recepció de respostes

---

### A2.1. TEST DEL QÜESTIONARI

Es va realitzar un test del qüestionari, mitjançant la seva a tramesa als següents museus:

- 1 museu nacional: Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC).
- 2 museus de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural: Museu d'Arqueologia de Catalunya, Barcelona i Museu Arqueològic de Tarragona.
- 1 museu de l'OPC de la DIBA: Museu Torre Balldovina.
- 1 museu privat: Fundació Joan Miró.
- 1 museu diocesà: Museu de Lleida: diocesà i comarcal.
- 3 museu territorials: de Girona (Museu de la Pesca), Lleida (Museu Comarcal de l'Urgell).

Els comentaris al qüestionari proporcionats per aquests museus van permetre elaborar la versió definitiva del qüestionari:

### A2.2. TRAMESA DEL QÜESTIONARI DEFINITIU

El 26 de novembre de 2014 es va enviar el qüestionari definitiu als 111 museus registrats. Es van admetre respostes fins a finals de desembre.

### A2.3. RECEPCIÓ DE RESPOSTES

Després de la tramesa inicial el va enviar un missatge recordatori, dues setmanes més tard (12 de desembre), enviat només als museus que no havien respost el qüestionari.

Finalment s'han rebut 111 respostes. És a dir ha respost el 100,0% del cens.

## A3. Qüestionari

---



### Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya

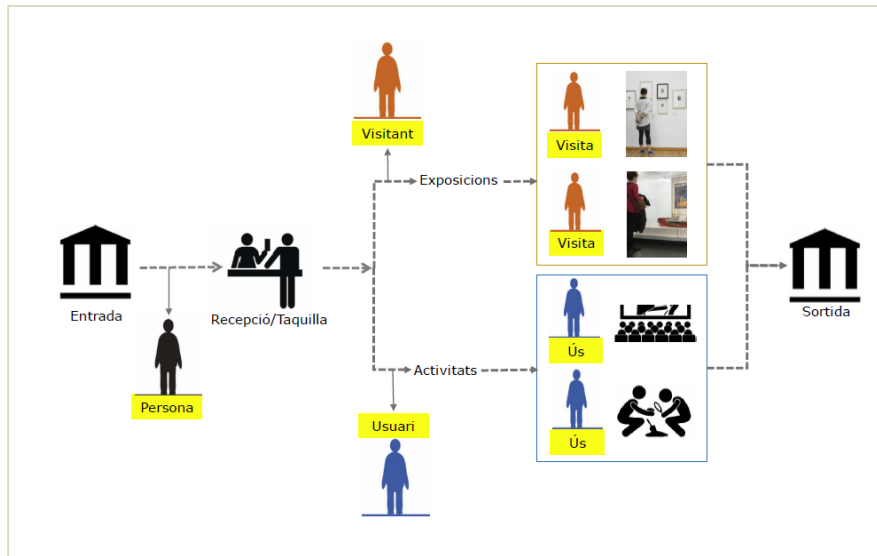
#### Els museus de Catalunya i el coneixement dels públics. Diagnòstic Fase 2

L'Observatori dels Públics del Patrimoni Cultural de Catalunya inicia la segona fase de la diagnosi sobre el coneixement que els museus tenen dels seus públics. L'objectiu d'aquesta enquesta és obtenir informació sobre els processos de recompte i registre dels visitants.

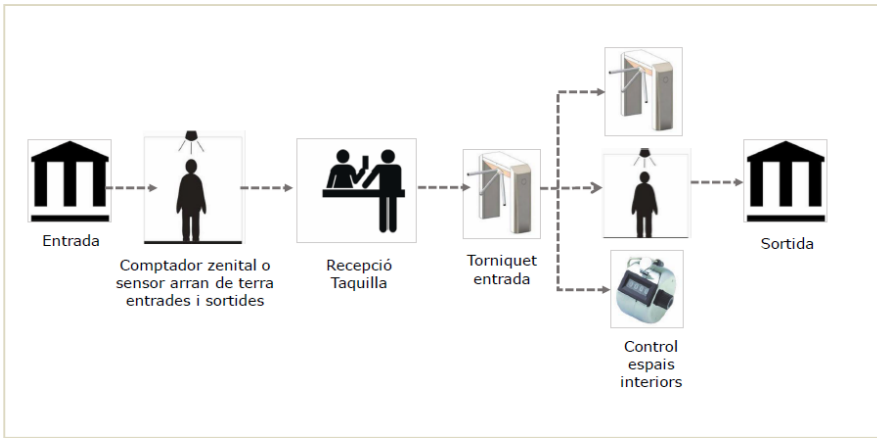
**Nom del museu \***

Characters used: 0 out of 200.

El procés de recompte dels públics del museu pot permetre diferenciar les següents categories: PERSONES - persones que entren per la porta del museu; VISITANTS - persones que entren als espais expositius del museu; VISITES - visitants segons el nombre d'exposicions diferents que visiten; i USOS - assistents a activitats no expositives del museu: tallers, conferències, etc.



El següent esquema presenta els sistemes de recompte dels visitants des que entren al museu fins que surten i al llarg de la seva visita pels espais de l'edifici.



**RECOMPTE.** El procés de recompte serveix per quantificar les persones que accedeixen al museu i les visites i usos que fan.

Vist l'esquema anterior, de quins elements disposa el seu museu?

**1. Comptador zenital o sensor arran de terra entrades i sortides: sensor per al recompte de les persones quan entren per la porta principal del museu.**

\*

- Sí
- No

**2. Recepció-taquilla: recompte dels visitants i usuaris manualment o amb l'entrega de tiquets.**

\*

- Sí
- No

**3. Torniquet entrada: sistema de control d'entrada als espais del museu.**

\*

- Sí
- No

**4. Control d'espais interiors: sistema de control d'entrada als espais interiors del museu.**

\*

- Sí
- No

**4.1. Torniquets interiors: sistema de control d'accès a un o més espais: expositius o d'activitats. \***

- Sí
- No

**4.2. Comptadors zenitals o sensors arran de terra espais interiors: sensor per al recompte de visitants i usuaris en la seva circulació entre els diferents espais. \***

- Sí
- No

**4.3. Comptadors manuals. \***

- Sí
- No

**REGISTRE.** El registre consisteix en el procés d'anotar el nombre i/o característiques dels visitants del museu.

**5. El visitant ha de pagar entrada per accedir al museu? \***

- Sí.
- No, l'entrada és gratuïta però les exposicions temporals i/o activitats són de pagament.
- No, l'entrada és gratuïta.
- Altres

**5.1. En el cas que el museu sigui de pagament, a la taquilla, es registren els visitants amb entrada gratuïta? \***

- Sí
- No
- El museu no és de pagament

**6. Quin sistema s'utilitza per al registre dels visitants? \***

- No es registren els visitants.
- S'anota manualment en un full cada visitant que entra.
- S'entrega un tiquet d'un talonari a cada visitant.
- Caixa registradora
- Ordinador amb programari específic
- Altres

**6.1. Quin programari feu servir?**

- Euromus
- One box
- IACPOS
- Altres

**7. Quines tipologies de visitants es diferencien a la taquilla? \***

- No es diferencia per tipologies
- Visitants individuals
- Famílies
- Grups escolars amb reserva
- Grups escolars sense reserva
- Altres grups amb reserva
- Altres grups sense reserva
- Estudiants
- Residents
- Gent gran
- Joves
- Visitants VIP
- Altres

**8. Quines tipologies d'activitats es diferencien a taquilla? \***

- No es diferencien les activitats
- Exposició permanent
- Exposició temporal
- Exposició permanent i temporal sense diferenciar
- Visita guiada (de pagament)
- Audioguies
- Activitat familiar sense monitor
- Activitat familiar amb monitor
- Taller (no familiar) amb monitor
- Cursos, seminaris i activitats culturals (conferències, cinema, concert,...) organitzats pel museu o per la institució de la que depèn
- Cursos, seminaris i activitats culturals (conferències, cinema, concert,...) no organitzats pel museu ni per la institució de la que depèn
- Rutes i passejades fora del museu
- Inauguracions
- Visites professionals i VIP (director-a o altre)
- Altres



**9. Es demana cap informació personal (codi postal, edat, etc.) als visitants quan són a la taquilla? \***

- Sí
- No
- Altres

**9.1. Quina informació es demana als visitants? \***

- Procedència, municipi de residència, codi postal.
- Nacionalitat.
- Edat.
- Estudis.
- Ocupació.
- Altres

**9.2. Aquesta informació es demana a tots els visitants? \***

- Sí
- No

**9.3. Com se seleccionen els visitants a qui es demana la informació? \***

- La selecció la fa el programari informàtic
- Selecció aleatòria
- Altres

Submit

0%

## A4. Museus que han participat

---

Els museus que van respondre el qüestionari han estat els següents:

Biblioteca–Museu Víctor Balaguer  
Can Quintana. Museu de la Mediterrània  
Casa Museu Verdaguer  
Centre de Documentació i Museu Tèxtil de Terrassa  
Ecomuseu de les Valls d'Àneu  
Ecomuseu–Farinera de Castelló d'Empúries  
Fundació Antoni Tàpies  
Fundació Joan Miró  
Fundació Palau. Centre D'art  
L'Enrajolada. Casa–Museu Santacana  
Museu Arqueològic Comarcal de Banyoles  
Museu Arxiu de Santa Maria  
Museu Arxiu Municipal de Calella Josep M. Codina i Bagué  
Museu Comarcal de Berga  
Museu Comarcal de Cervera  
Museu Comarcal de la Conca de Barberà  
Museu Comarcal de l'urgell  
Museu Comarcal de Manresa  
Museu Darder. Espai d'Interpretació de l'Estany  
Museu d'Arenys de Mar  
Museu d'Arqueologia de Catalunya  
Museu d'Art Contemporani de Barcelona  
Museu d'Art de Cerdanyola. Can Domènech  
Museu d'Art de Girona  
Museu d'Art de Sabadell  
Museu d'Art Jaume Morera  
Museu d'Art Modern de Tarragona  
Museu de Badalona  
Museu de Ceràmica Popular  
Museu de Ciències Naturals de Barcelona  
Museu de Gavà  
Museu de Granollers  
Museu de la Ciència I de la Tècnica de Catalunya  
Museu de la Conca Dellà  
Museu de la Garrotxa  
Museu de la Música  
Museu de la Noguera  
Museu de la Pell d'Igualada i Comarcal de l'Anoia

Museu de la Pesca  
Museu de la Vida Rural  
Museu de l'Anxova i de la Sal  
Museu de l'Art de la Pell  
Museu de l'Empordà  
Museu de les Mines de Cercs  
Museu de les Terres de l'Ebre  
Museu de l'Estampació de Premià de Mar  
Museu de l'Institut Botànic de Barcelona  
Museu de l'Institut Català de Paleontologia Miquel Crusafont  
Museu de Lleida: Diocesà i Comarcal  
Museu de Mataró  
Museu de Montserrat  
Museu de Premià de Dalt  
Museu de Reus. Salvador Vilaseca  
Museu de Terrassa  
Museu de Tortosa. Històric i Arqueològic de les Terres de l'Ebre  
Museu de Valls  
Museu del Càntir d'Argentona  
Museu del Cau Ferrat  
Museu del Cinema. Col·lecció Tomàs Mallol  
Museu del Ferrocarril de Catalunya. Vilanova i la Geltrú  
Museu del Futbol Club Barcelona  
Museu del Joguet de Catalunya  
Museu del Mar de Lloret de Mar  
Museu del Suro de Palafrugell  
Museu del Ter  
Museu dels Sants D'olot  
Musèu Dera Val d'Aran  
Museu Deu  
Museu d'Història de Cambrils  
Museu d'Història de Catalunya  
Museu d'Història de Girona  
Museu d'Història de la ciutat de Sant Feliu de Guíxols  
Museu d'Història de la ciutat de Barcelona  
Museu d'Història de la Immigració de Catalunya  
Museu d'Història de L'Hospitalet  
Museu d'Història de Sabadell  
Museu d'Història dels Jueus  
Museu Diocesà de Tarragona  
Museu Diocesà d'Urgell  
Museu Diocesà i Comarcal de Solsona

Museu Episcopal de Vic  
Museu Etnogràfic de Ripoll  
Museu Etnològic de Barcelona  
Museu Etnològic del Montseny. La Gabella  
Museu Frederic Marès  
Museu Geològic del Seminari de Barcelona  
Museu i Poblat Ibèric de Ca n'Oliver. Museu d'Història de Cerdanyola  
Museu Maricel  
Museu Marítim de Barcelona  
Museu Molí Paperer de Capellades  
Museu Municipal de la Pagesia  
Museu Municipal de Llivia  
Museu Municipal de Montmeló  
Museu Municipal de Nàutica del Masnou  
Museu Municipal de Tossa de Mar  
Museu Municipal Joan Abelló  
Museu Municipal Josep Aragay  
Museu Municipal Vicenç Ros  
Museu Nacional Arqueològic de Tarragona  
Museu Nacional d'Art de Catalunya  
Museu Picasso  
Museu Romàntic Can Llopis  
Museu Romàntic Can Papiol  
Museu Torre Balldovina  
Museu–Arxiu Tomàs Balvey  
Teatre–Museu Dalí  
Terracotta Museu de Terrissa i Ceràmica Industrial de la Bisbal  
Thermalia. Museu de Caldes de Montbui  
Tresor de la Catedral de Girona  
Vil·la Casals–Museu Pau Casals  
VINSEUM. Museu de les Cultures del Vi de Catalunya