

Obra Social "la Caixa"

Gestió de dades de freqüentació en
centres museístics i patrimonials.
Casos d'estudi



Institut Català de Recerca en Patrimoni Cultural



per encàrrec de l'Obra Social "la Caixa"



amb la col·laboració d'ARTImetria



Sumari

I. Presentació	1
II. Objectiu de l'informe	4
III. Principals conclusions	7
IV. Gestió de dades de freqüentació de museus i centres patrimonials. casos d'estudi.....	10
1. Circuits	10
2. Procés per a la gestió de les dades de freqüentació dels museus	15
2.1. Procés de gestió de les dades en museus.....	15
2.2. Procés de gestió de les dades en sistemes de museus.....	16
3. Diccionari de conceptes.....	17
3.1. Glossari bàsic.....	17
3.2. Passejants	18
3.3. Visitants, visites, usos	19
3.4. Activitats expositives i no expositives	21
3.5. Activitats segons promotors.....	21
3.6. Activitats segons localització	22
3.7. Tipologies de tarifes	23
3.8. Beneficiaris d'entrada gratuïta	23
3.9. Dades reals, dades estimades	24

V. Casos d'estudi.....	25
4. Sistemes de museus i centres patrimonials.....	25
4.1. PATRIMOSTAT, Ministeri de Cultura i Comunicació, França.....	26
4.1.1. L'eina: el qüestionari.....	27
4.1.2. Els canals.....	31
4.1.3. Explotació i difusió de les dades.....	32
4.1.4. Gestió.....	36
4.2. Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística de Québec.....	38
4.2.1. L'eina: el qüestionari.....	39
4.2.2. Gestió.....	44
4.2.3. Explotació i difusió.....	45
4.3. La Recerca ISTAT sobre la freqüentació dels museus italians pel Ministeri de Cultura italià.....	51
4.3.1. L'eina: el qüestionari.....	54
4.3.2. Recopilació.....	58
4.3.3. Explotació i difusió.....	59
4.4. Associació dels Museus Suïssos.....	63
4.4.1. L'eina: el qüestionari.....	65
4.4.2. Recopilació.....	67
4.4.3. Explotació i difusió.....	68
4.5. Departament de Cultura del Regne Unit.....	71
4.5.1. Estructura dels continguts.....	72
4.5.2. Gestió.....	74
4.5.3. Difusió.....	75

5. Centres museístics i patrimonials	77
5.1. Museu de les Civilitzacions d'Europa i el Mediterrani –MuCEM–, Marsella	77
5.1.1. Sistemes de registre i recompte	79
5.1.2. Gestió de la informació	83
5.2. Museu del Louvre, París	85
5.2.1. Sistemes de registre i recompte	86
5.2.2. Gestió de la informació	91
5.3. Museu d'Història Natural, Viena.....	93
5.3.1. Sistemes de registre i recompte	93
5.3.2. Gestió de la informació	94
5.4. Museu del Prado, Madrid	96
5.4.1. Integració del SAE als sistemes de registre i recompte.....	98
5.4.2. Gestió de la informació	99
5.5. The Barbican, Londres	102
5.5.1. Sistemes de registre i recompte	105
5.6. Museu Nacional d'Art de Catalunya, Barcelona.....	108
5.6.1. Sistemes de registre i recompte	109
5.6.2. Estructura de les dades	113
5.6.3. Gestió de les dades	114
5.7. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, Madrid	117
5.7.1. Sistemes de registre i recompte	121
5.7.2. Gestió de les dades.....	123

VI. Annexos.....	125
6. Persones de contacte entrevistades	125
7. Qüestionaris	126
7.1. EGMUS (European Group on Museum Statistics)	126
7.2. PATRIMOSTAT, Ministeri de Cultura i Comunicació (França)	132
7.3. Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística de Québec (Canadà).....	133
7.4. La Recerca ISTAT sobre la freqüentació dels museus italians pel Ministeri de Cultura italià.....	136
7.5. Associació dels Museus Suïssos	139
VII. Crèdits	141

I. PRESENTACIÓ

Les estadístiques de freqüentació mesuren el volum de persones que entren en un museu o en un conjunt de museus i institucions museístiques. Conèixer el nombre de persones que visita un museu representa el nivell més bàsic de la seva avaluació: és el punt de partida, la primera mesura bàsica per conèixer la resposta del públic en un moment puntual i al llarg del temps.

Els sistemes de mesura de la freqüentació d'un museu permeten obtenir dades quantitatives referents al volum de públic que hi accedeix. Així doncs, el registre de les persones que accedeixen al museu és el primer pas per al coneixement del públic de qualsevol institució cultural. Mantenir el control de les dades de freqüentació, millor si és de forma continuada i detallada, constitueix una primera eina de gestió de les institucions museístiques i patrimonials.

Cada museu ha de disposar del coneixement que proporcionen aquestes dades tant en termes absoluts –situació del museu en un moment determinat–, com relatius –evolució al llarg del temps–. Cal, però, tenir en compte una tercera perspectiva en termes de comparabilitat: els museus necessiten conèixer quina és la seva posició dins del sector. Per aquesta raó, és d'utilitat disposar de dades de tots els museus d'un mateix territori, d'un mateix mercat. Així, existeixen organismes i institucions tant públiques com privades que recullen i gestionen la informació sobre la freqüentació global dels museus, agrupats sota diversos criteris: territorial, temàtic, titularitat, model de gestió, etc.

A fi que la comparabilitat de les dades de freqüentació d'un conjunt de museus sigui possible, és condició necessària que les xifres responguin a les mateixes unitats de mesura d'uns conceptes compartits. La realitat demostra que això sovint no succeeix, amb la consegüent falta de consistència i fiabilitat dels resultats de la comparació.

Aquesta constatació no és recent. Durant els anys 90 del segle XX, es va plantejar la manca de comparabilitat de les estadístiques culturals europees en diverses conferències. En 1995, Eurostat va portar a terme el projecte pilot "Harmonització de les Estadístiques Culturals a Europa", amb l'objectiu de "desenvolupar estadístiques culturals capaces de descriure l'escena

La primera manifestació de l'interès per la informació sobre el nivell de freqüentació data de començaments del segle XX i és iniciativa del [Servei de Parcs Naturals dels Estats Units](#). Els primers mètodes per recollir les dades eren informals i les dades recollides eren el nombre de visitants, els sistemes de transport i la procedència. Des d'aleshores els sistemes de registre i recompte dels visitants han anat millorant mitjançant la incorporació de nous sistemes i eines. A partir de 1990, disposen d'un sistema informatitzat per reportar el recompte dels visitants de cada parc. Igualment cada parc disposa de recomanacions específiques respecte al registre i recompte dels usos dels visitants, en funció de les particularitats del parc.

cultural europea i permetre les comparacions entre països"¹. A partir d'aquí, Eurostat va crear grups de treball sobre estadístiques culturals que van donar lloc el 1999 a un grup específic sobre estadístiques de museus, al voltant de tres temes centrals: participació/assistència, finançament/despeses i ocupació. Aquest grup va constituir la base per a la creació d'[EGMUS \(European Group on Museum Statistics\)](#).

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](#)² que havia d'esdevenir un estàndard a utilitzar pels museus europeus a l'hora de recollir les seves dades amb el fi d'obtenir informació estadística comparable. En el moment actual, alguns països utilitzen aquest qüestionari per a les seves recerques a nivell nacional i alguns museus també ho fan encara que sigui parcialment. En tot cas, no se n'ha aconseguit un ús generalitzat.

Dins de cada país existeixen diferents organismes i institucions que recullen dades de freqüentació dels museus. En alguns casos, s'observa un esforç per aconseguir la comparabilitat d'aquestes dades, tot i que no sempre amb èxit.

Les dades d'assistència a museus tenen una doble utilitat. En primer lloc, per als propis museus, en tant que organitzacions que requereixen d'eines de planificació, gestió i avaluació. Essent el nombre de visitants una de les variables que cal tenir en compte entre els resultats o outputs de la seva activitat, disposar de dades precises i fiables és indispensable per a la monitorització de la gestió, per a l'elaboració d'alguns dels indicadors que serviran pel seguiment del seu rendiment. Volem deixar clar que no considerem el nombre de visitants com l'únic indicador de l'èxit d'un museu, però seria arriscat menystenir-lo fins al punt de no tenir cura del recompte dels beneficiaris directes de les activitats que l'organització realitza. Podria arribar a ser tant imprudent com que les editorials no coneguessin ni el volum de llibres que editen ni els que venen.

D'altra banda, les dades dels visitants i usuaris dels museus d'un determinat territori (un municipi, una regió, una marca turística, un país, un estat o bé la Unió Europea) són d'utilitat per al planejament i l'avaluació de les polítiques culturals públiques. Com en el cas anterior, sense considerar que l'assistència sigui l'únic ni el principal paràmetre d'èxit d'un museu, la seva mesura és indispensable per a l'avaluació de les polítiques culturals en determinades matèries, com per exemple, el desenvolupament de noves audiències o l'equitat en l'ús dels fons que procedeixen del finançament públic.

¹ La darrera edició d'aquest informe accessible *online* és de [2012](#).

² Vegeu Annex 7.1.

Aquest informe recull algunes experiències de sistemes de museus, en tant que recopiladors de les dades d'aquests museus, que il·lustren l'estat de la qüestió, així com casos de museus, en tant que productors de les dades primàries que reporten als sistemes als quals pertanyen.

II. OBJECTIU DE L'INFORME

El present informe respon a l'encàrrec de l'Obra Social "la Caixa" per a la identificació i anàlisi de casos de bones pràctiques sobre la gestió de les dades de freqüentació de museus i centres patrimonials.

L'objectiu inicial era identificar casos de sistemes de museus que hagin definit metodologies per solucionar el problema de l'heterogeneïtat de les dades de freqüentació de les institucions museístiques i patrimonials, característica que dificulta la seva comparabilitat.

La recerca portada a terme ha permès constatar que es tracta d'un problema estès a nivell internacional, del que els museus i sistemes de museus són conscients, tot i que no ha estat possible identificar cap institució o organisme que constitueixi una referència modèlica pel que fa a la solució d'aquest repte.

Els casos analitzats en el present informe inclouen tant pràctiques tradicionals en relació amb la gestió de les dades de freqüentació com pràctiques que suposen un pas més en la consecució de la seva homogeneïtat. En aquest últim cas, es tracta de models que proposen solucions que superen alguna de les ambigüitats o complexitats que els museus i sistemes s'han trobat en la gestió d'aquestes dades.

L'absència d'estàndards pel que fa al recompte de visitants dels museus queda palesa quan institucions líders del sector dels estudis de públic (fruit del seu enfocament centrat en els públics) a nivell internacional declaren el que segueix quan presenten les seves estadístiques en referència a la metodologia utilitzada per al registre i recompte dels visitants.

Atès que els museus Smithsonian són gratuïts, el recompte de les visites no es pot basar en el nombre de tiquets venuts. Els vigilants dels museus utilitzen comptadors manuals per fer el recompte de totes les persones que hi accedeixen a través de les entrades públiques durant les hores d'obertura al públic dels museus. En ocasions, aquest recompte inclou personal dels museus així com visitants que n'han sortit i han tornat a entrar-hi. Una persona que visiti tres dels museus Smithsonian en un mateix dia serà comptada tres cops. Per aquesta raó, les dades de freqüentació sempre es refereixen a "visites" més que a "visitants"³.

³ Smithsonian Museums. Visitors Statistics: <http://newsdesk.si.edu/about/stats> [Consulta 5 abril 2015].

En paraules de Philip M. Katz, investigador de l'*American Alliance of Museums*, la freqüentació és aparentment difícil de recomptar. I presenta exemples sobre casos habituals que posen en dubte el rigor de moltes dades com el cas d'un nen que entra i surt fins a 15 cops mentre jugava travessant el sensor fotoelèctric o un vigilant amb un comptador manual que regularment afegeix uns quants visitants més cada dia⁴.

El propi Katz afirma que, si bé, els museus compten el nombre de persones que travessen les seves portes, no existeix un consens entre tots sobre a qui incloure en el recompte. Així, alguns museus inclouen la freqüentació de les activitats que fan fora de la seva seu, mentre altres no ho fan, fins i tot algunes institucions patrimonials ni tan sols tenen portes (jaciments arqueològics, llocs històrics, etc.).

En aquesta manca de consens sí que hi ha unanimitat en el sector dels museus a nivell internacional: no hi ha estàndards per al recompte de la freqüentació de les institucions museístiques. Tot i així, la majoria dels museus fan esforços per millorar els seus sistemes de registre dels visitants amb l'objectiu de disposar de dades el més fiables possibles. El problema de fons, però, continua existint: aquests sistemes cada cop més sofisticats, què recompten?

En opinió de Carlos Manjarrez, Director de Planificació, Recerca i Avaluació de l'Institut de Serveis als Museus i Biblioteques de govern nord-americà, sembla poc lògic que un sector amb una tradicional dependència de finançament públic no sigui capaç de reportar amb exactitud el nombre real de les persones que se'n beneficien anualment⁵. És curiós que aquesta visió es plantegi des d'un país on el finançament privat dels museus té un pes superior al públic, un model diferent a l' europeu. Algunes veus potser opinarien que és precisament la forta dependència del sector públic una de les causes d'aquestes llacunes.

El present informe comença per definir el circuit que un visitant segueix durant la seva estada al museu, des de l'entrada a la sortida, identificant alguns dels possibles models existents.

A continuació es proposa el procés per a la gestió de les estadístiques de freqüentació, tant pel que fa a la producció de les dades com a la seva gestió pròpiament dita.

El tercer capítol analitza la definició conceptual de les unitats de mesura en el registre i recompte dels visitants de museus i centres patrimonials, així com les variables utilitzades, identificant les seves heterogeneïtats i presentant les diferents metodologies utilitzades per aconseguir la seva homogeneïtzació.

⁴ Font: [From parades to concerts, how St. Louis' museums count attendance](#). St. Louis Today [Consulta 10 abril 2015]

⁵ Id. ant.

Els següents capítols presenten els casos d'estudi. Si bé l'objectiu inicial de l'estudi era l'anàlisi de sistemes de museus i centres culturals, el desenvolupament de la recerca va posar de manifest la necessitat d'analitzar casos de museus, en tant que productors de les dades bàsiques recopilades pels sistemes. Així, el quart capítol presenta l'anàlisi d'una selecció de museus pel que fa a les seves pràctiques en el procés de gestió de les dades de freqüentació i al cinquè capítol s'analitzen els casos de sistemes de museus.

La selecció dels museus analitzats és la següent:

- Museu de les Civilitzacions d'Europa i el Mediterrani –MuCEM–, Marsella.
- Museu del Louvre, París.
- Museu d'Història Natural, Viena.
- Museu del Prado, Madrid.
- The Barbican, Londres.
- Museu Nacional d'Art de Catalunya, Barcelona.
- Museu Nacional Centre d'Art Reina Sofía, Madrid.

La selecció dels sistemes de museus analitzats és la següent:

- PATRIMOSTAT, Ministeri de Cultura i Comunicació, França.
- L'Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística de Québec, Canadà.
- La Recerca ISTAT sobre la freqüentació dels museus italians, Ministeri de Cultura, Itàlia.
- Associació dels Museus Suïssos, Suïssa.
- Departament de Cultura del Regne Unit.

III. PRINCIPALS CONCLUSIONS

- La recerca portada a terme ha permès constatar que es tracta d'un problema estès a nivell internacional, del que els museus i sistemes de museus són conscients, tot i que no ha estat possible identificar cap institució o organisme que constitueixi una referència modèlica pel que fa a la solució d'aquest repte.
- Els sistemes de museus proposen definicions de les variables utilitzades per mesurar la freqüentació amb el fi d'homogeneïtzar la informació aportada pels museus que els integren, però no disposen de mecanismes per validar si els museus les segueixen, el que implica que no hi ha garantia que les dades aportades siguin homogènies.
- La garantia d'homogeneïtat de les dades és superior entre els museus dependents d'una mateixa Administració a la qual reporten resultats. Tot i així, els sistemes unificats no poden garantir la precisió d'unes dades que es generen en contextos (espais, edificis) diversos per part d'equips heterogenis que gestionen ofertes variades.
- L'homogeneïtat de les dades és superior quan la freqüentació dona resposta a l'avaluació de programes amb objectius definits, mesurables i específics. Un exemple d'aquesta situació, en pot ser la mesura de l'impacte del finançament del Departament de Cultura britànic: això incrementa la necessitat d'homogeneïtzar els conceptes dels indicadors d'avaluació.
- El sistema de museus francès analitzat, Patrimostat, mostra un gran interès en l'avaluació de polítiques de públics: impacte de la gratuïtat en la visita dels joves, resposta del públic a les exposicions temporals, participació durant els dies de gratuïtat (Nit dels Museus, Dia Internacional dels Museus, etc.).
- El sistema de l'Observatori de la Cultura i les Comunicacions del Québec és el més precís, en termes de definicions conceptuals de les variables a mesurar, i útil, pel que fa a la seva simplicitat. La contrapartida és que només fa difusió de dades globals o parcials per categories de museus o per territori: en cap cas, proporciona informació individualitzada sobre museus, el que limita l'anàlisi del posicionament individual.

Complexitats detectades

- El disseny d'alguns equipaments dificulta els sistemes de recompte, ja sigui des del punt de vista de la complexitat de la seva oferta (com en el cas del Barbican que combina oferta cultural, docent i comercial) com des de la perspectiva de la seva estructura espacial (el MNCARS presenta una distribució de les sales d'exposició permanent molt compartimentada) o pel seu volum de visitants (el Museu del Louvre).

- No totes les persones que accedeixen a un museu ho fan per realitzar alguna de les activitats que constitueixen la seva oferta principal: ho poden fer per l'interès patrimonial del propi edifici, per comprar a la botiga, gaudir de la cafeteria o del restaurant o simplement per fer ús dels lavabos. No hi ha un consens entre els sistemes analitzats pel que fa a si incloure aquestes persones en la seva freqüentació, i si ho fan, en quina categoria els recompten. Tampoc no hi ha acord sobre de quina manera es procedeix al recompte.
- Els mecanismes i instruments de recompte i mesura presenten limitacions que demanen un posterior procés de validació i control de les dades registrades, que la majoria de museus no apliquen. La precisió d'alguns d'ells, per exemple, els footfall, disminueix a l'augmentar l'afluència de visitants. És el cas del Barbican, del MNAC i del MNCARS per les extensions. El MuCEM sí compta amb un sistema de correcció pels dies d'entrada gratuïta però els càlcul semblen estar subestimats.
- Mentre uns museus recompten la xifra de visitants (persones) altres proporcionen les xifres de les activitats o usos fets per les mateixes persones. Els sistemes fan recomanacions respecte a la unitat a mesurar (visitants o visites/usos), dins dels glossaris suggerits. Alguns museus adequen la seva producció de dades a aquestes recomanacions, però no hi ha garanties que tots ho facin.
- Hi ha diversitat de posicions pel que fa a la inclusió en el recompte de les persones que visiten les exposicions i les que fan activitats: no tots els sistemes sol·liciten el desglossament d'aquestes dues dades, tot i que la majoria dels museus en disposi. D'igual manera, no tots els museus tenen els mecanismes per registrar el nombre de visitants o d'usos per a cada exposició permanent o temporal.
- Les activitats no expositives que ofereixen els museus poden ser organitzades pel propi museu o per tercers (cessió o lloguer d'espais). Les persones que participen en aquestes tipologies d'activitats no són objecte del mateix tractament en la majoria dels casos analitzats. Molts museus en fan recompte, però no els inclouen en els seus resultats de freqüentació. Només ho fan en el cas que els assistents als actes organitzats per tercers, a més, realitzin alguna activitat relacionada amb l'oferta principal del museu.
- La tipologia de tarifes (diferenciació entre pagament complet, reducció i gratuïtat) és una altra de les variables que es consideren en relació amb el recompte de la freqüentació, tot i que no tots els sistemes demanen aquest desglossament. Sí ho fa Patrimostat, que demana la desagregació de la freqüentació de tots dos tipus: activitats gratuïtes i activitats de pagament. Aquest desglossament afegeix una gran complexitat al qüestionari.

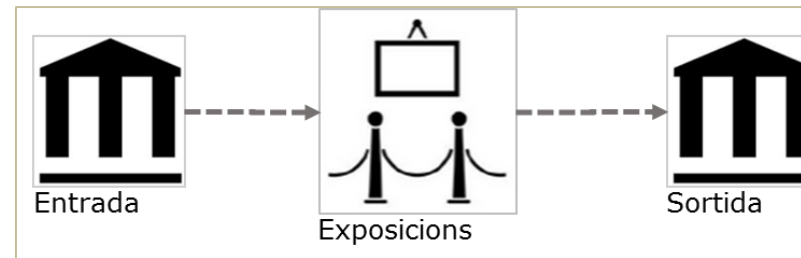
- La desagregació de freqüentació amb entrada gratuïta és força comú en els sistemes analitzats. No només ho fa l'Associació de Museus Suïssos, també ho demana Patrimostat i l'Institut d'Estadística Italià. No ho fa l'Observatori quebequès, que no demana als museus cap tipus de desagregació segons tarifes. Tanmateix, aquesta dada no sempre és objecte de recompte desagregat per part dels museus, com en el cas del Museu del Louvre, per exemple.
- La majoria de les dades de freqüentació que recullen els museus són dades reals, és a dir, procedeixen del registre, un a un, dels visitants. Tanmateix, això no sempre és possible i alguns sistemes ho tenen en compte al demanar als museus si es dades són reals o estimades.
- Alguns sistemes, com l'Observatori del Québec, són especialment curiosos amb la freqüentació segons on es realitzi l'activitat en la que participen i sol·liciten les dades desagregades segons si la freqüentació es correspon a activitats realitzades a la seu del museu o fora.

IV. GESTIÓ DE DADES DE FREQUENTACIÓ DE MUSEUS I CENTRES PATRIMONIALS. CASOS D'ESTUDI

1. Circuits

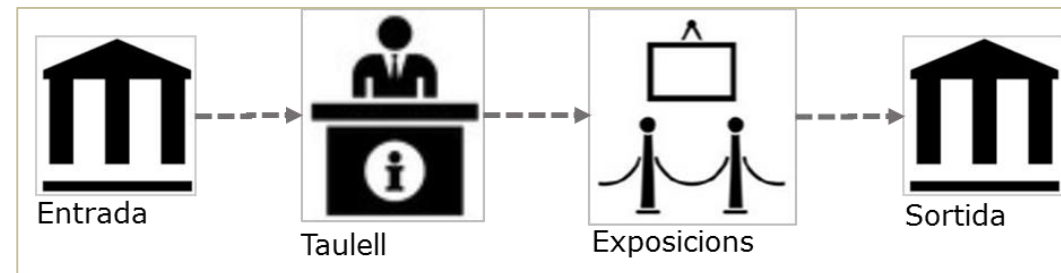
A continuació es presenten algunes de les diferents variants o models del circuit que realitza una persona que accedeix a un museu. Cal tenir en consideració que els circuits que s'inclouen aquí no representen tots els circuits possibles: es tracta d'una selecció dels més habituals.

Així, el model més bàsic, on només es visiten obres o peces considerant el museu com un espai de contemplació, és el següent:

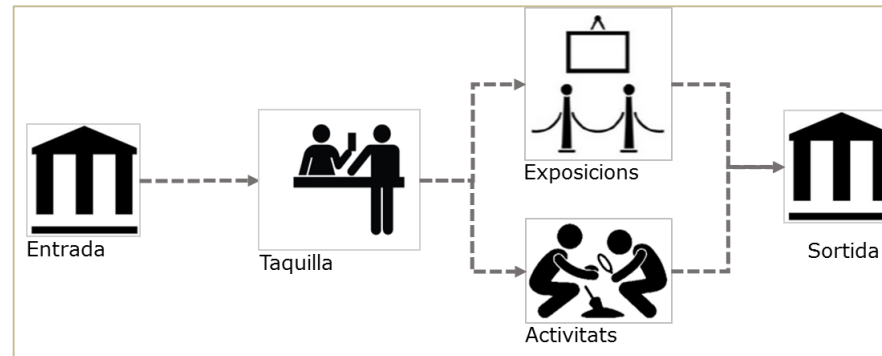


Aquest model és habitual en els museus i centres culturals d'accés gratuït, que normalment no compten amb ningú a l'entrada. En aquest cas, els visitants són objecte de recompte real només en el cas que hi hagi una eina de tipus fotoelèctric a la porta que registri les entrades i les sortides. En alguns casos, són objecte de recompte estimat mitjançant la realització d'enquestes.

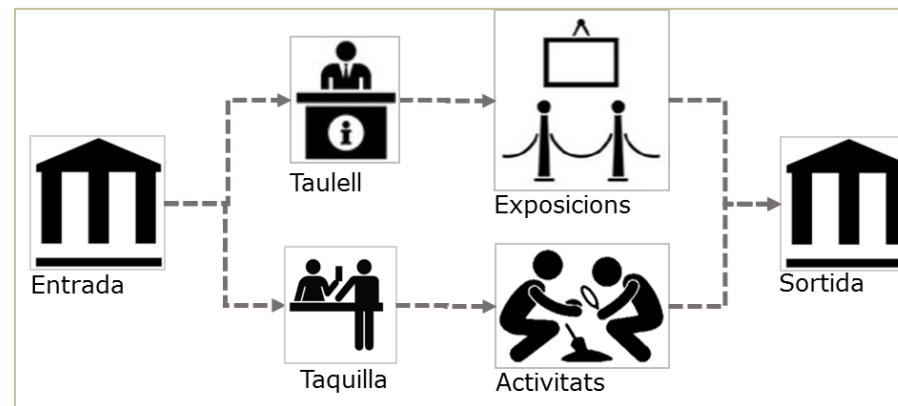
Quan el museu és de pagament, disposa d'una taquilla o, com a mínim, d'un taulell amb una persona en la recepció, la qual pot registrar, o no, els visitants que entren al museu.



En el cas dels museus on, a més de veure obres, es poden fer activitats, el circuit que realitza una persona és el següent:



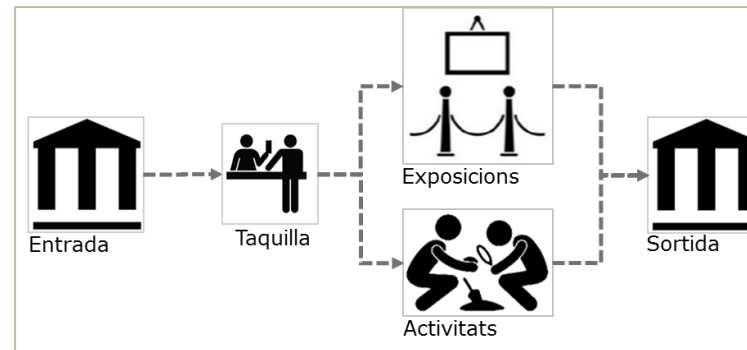
Hi ha museus que combinen les dues característiques anteriors: accés gratuït a les exposicions i de pagament a algunes activitats. En aquest cas, el circuit seria el següent:



Aquest tipus de museus, d'una banda, pot registrar o no els visitants que accedeixen de manera gratuïta a l'exposició. D'altra banda, registrarà els visitants que realitzen les activitats de pagament en el moment que adquireixen el seu tiquet a taquilla.

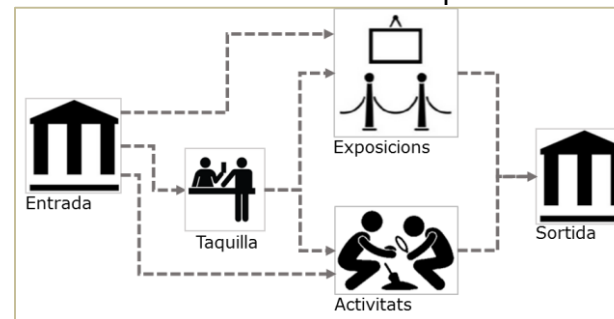
En alguns casos, els visitants que accedeixen gratuïtament a les exposicions també han de passar per taquilla, on reben un tiquet per tal que en quedi un registre del nombre d'assistents.

El circuit dels visitants on tota l'oferta és de pagament és el següent:



En aquest cas, tots els visitants passen per taquilla, també qui té dret a entrada gratuïta, independentment de l'ús que vagin a fer al museu.

En alguns casos, una certa tipologia de visitants no estan obligats a passar per taquilla perquè gaudeixen d'entrada gratuïta o han adquirit una entrada anticipada, i poden accedir directament als espais interiors. El circuit és, doncs, el següent:

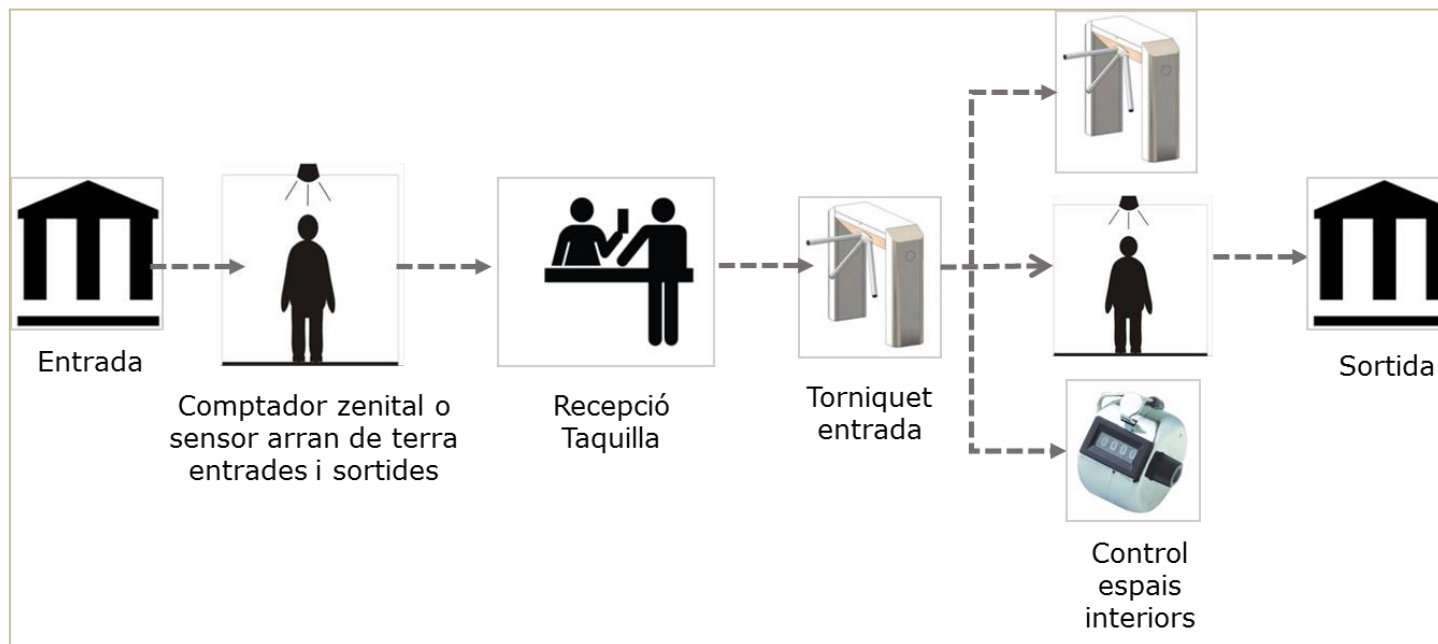


Els visitants que no passen per taquilla en aquest cas són els beneficiaris d'entrada gratuïta, els que disposen d'un pass o targeta preferencial o qui ha comprat l'entrada fora de la taquilla: per internet, en el propi museu mitjançant la venda autoservei

o a través d'un agent autoritzat. Aquests visitants, en molts casos, només són objecte de control visual pels vigilants dels accessos als espais corresponents a qui presenten la seva acreditació. En aquest cas, no són objecte de registre, tret que hi hagi una càmera o una eina fotoelèctrica que registri totes les entrades a la porta del museu.

Alguns museus, independentment del circuit que ofereixin, disposen d'una eina de registre de les persones quan entren al museu, consistent en un dispositiu fotoelèctric o una càmera localitzat a la porta que registra totes les entrades i sortides que es produeixen. Igualment, en alguns casos, disposen d'aquesta eina en els accessos dels espais interiors (un cop superada o no la taquilla), que també pot ser un torniquet amb o sense capacitat per fer la lectura dels tiquets.

En aquest sentit, pel que fa a les eines per al registre dels visitants, a continuació es presenta un esquema bàsic:



COMPTADOR ZENITAL O SENSOR ARRAN DE TERRA entrades i sortides: sensor per al registre de les persones quan entren per la porta principal del museu.

RECEPCIÓ-TAQUILLA: registre dels visitants i usuaris manualment o amb l'entrega de tiquets.

TORNIQUET ENTRADA: sistema de control d'entrada als espais del museu un cop ja s'ha passat per taquilla o es disposa d'un passi.

CONTROL D'ESPAIS INTERIORS: sistema de control d'entrada als espais interiors del museu.

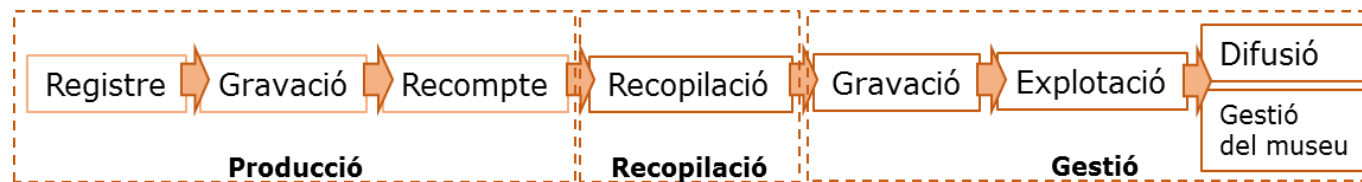
- ✓ Torniquets interiors: sistema de control d'accés a un o més espais: expositius o d'activitats.
- ✓ Comptadors zenitals o sensors arran de terra espais interiors: sensor per al recompte de visitants i usuaris en la seva circulació entre els diferents espais
- ✓ Comptadors manuals.

Aquest esquema no és exhaustiu, és a dir, no recull totes les eines susceptibles de ser utilitzades, sinó les més habituals.

2. Procés per a la gestió de les dades de freqüentació dels museus

2.1. Procés de gestió de les dades en museus

El procés per aconseguir que les dades de freqüentació d'un museu esdevinguin informació útil per a la seva avaluació i, per tant, eines per a la gestió, és el següent:



Les fases de **producció de les dades** són les següents:

- *Registre*: anotació de la persona que accedeix al museu. Cada persona que entra suposa un registre.
- *Gravació*: digitalització dels registres.
- *Recompte*: quantificació de les persones que accedeixen al museu.

El registre és l'anotació, la constància que algú ha accedit al museu. Les persones que accedeixen al museu poden ser registrades a través d'una càmera, un sensor fotoelèctric, un llibre d'entrades o de visites, en un suport mecanitzat (caixa registradora) o en suport digital. En aquest últim cas el registre i la gravació són simultanis. En la resta de casos, després cal gravar els registres en suport digital per tal de poder procedir al recompte.

Per efectuar el recompte és necessari fer alguna operació a partir dels registres. Cal un software que ho faci. Les dades es poden registrar en un full de càlcul o bé en una base de dades. Cada fila és un registre i el recompte es produeix quan es realitza el sumatori de totes les files.

El recompte bàsic procedeix del registre de les entrades diàries. Els recomptes diaris, permeten la **recopilació** de les dades en setmanes, mesos, etc. A partir d'aquí podem passar a la **gestió de les dades**.

Pel que fa a la fase de **gestió de les dades**, les passes són les següents:

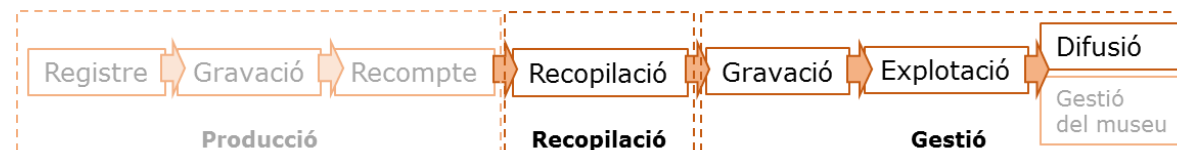
- *Gravació*: buidatge i anotació de les dades recopilades. Segons el tipus d'eina utilitzada per a la recopilació la gravació pot ser simultània.
- *Explotació*: tractament, anàlisi i interpretació de les dades rebudes.
- *Difusió*: publicació dels resultats de l'explotació de les dades.
- *Gestió del museu*: utilització de les dades per a la presa de decisions relacionades amb el funcionament del museu.

Aquest procés permet a cada museu disposar del coneixement bàsic del seu públic que li serà d'utilitat per prendre decisions. L'elaboració continuada d'informació relativa a la freqüentació dels visitants permetrà identificar tendències d'evolució temporal i, per tant, obtenir coneixement en termes analítics i prospectius.

2.2. Procés de gestió de les dades en sistemes de museus

Un bon nombre de museus estan adscrits a estructures superiors, xarxes i sistemes. Aquestes estructures generalment tenen com a objectiu donar suport als museus que les integren en diferents aspectes del seu funcionament: entre altres, l'anàlisi de la freqüentació del conjunt de museus que aportí una visió global d'utilitat per conèixer la posició de cada museu en comparació amb la resta i amb el total.

En aquest sentit, aquestes estructures o sistemes no produeixen dades, és a dir, no generen informació primària sinó que treballen amb les dades produïdes pels museus. Així, en el context del procés presentat anteriorment, el paper dels sistemes de museus comença un cop acaba la producció de dades per part dels museus, un cop han efectuat el recompte. A través d'un qüestionari comú, els sistemes recopilen les dades de cada museu i procedeixen a la seva gestió:



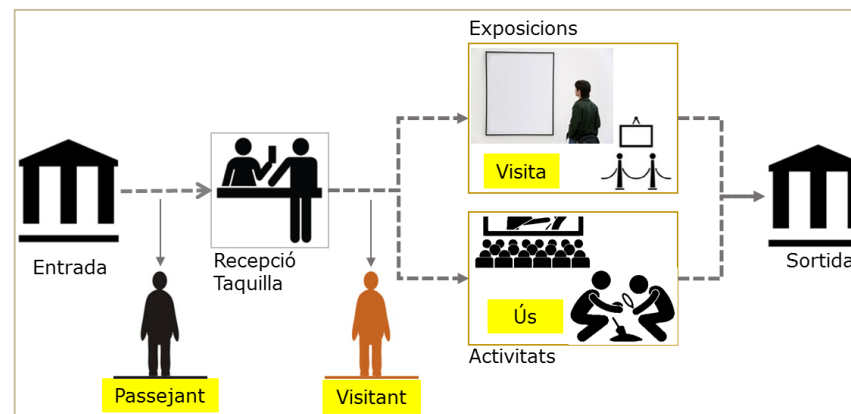
En aquest informe es presenta una selecció de casos que il·lustren la realitat tant dels sistemes com dels museus.

3. Diccionari de conceptes

La comparabilitat de les dades de freqüentació produïdes per un conjunt de museus requereix l'establiment d'un glossari compartit dels termes a mesurar. És indispensable que tots els museus del mateix sistema o organització quantifiquen les mateixes variables. Per aconseguir això, s'ha de començar per identificar i definir els conceptes que es mesuraran per produir les dades i que estan en la base de tot el procés.

3.1. Glossari bàsic

En tractar-se de freqüentació, les variables es refereixen a les persones que entren al museu, el seu perfil i les activitats que realitzen. Pel que fa a les persones i les activitats, el circuit considerat com a punt de partida és el següent:



PASSEJANT: persona que entra per la porta del museu i que no assoleix la categoria de visitant.

VISITANT: persona que, havent passat per taquilla (inclou posseïdors de passis especials i beneficiaris de gratuïtat), entra als espais interiors del museu, on hi ha l'oferta expositiva i d'activitats del museu.

VISITA: cada exposició diferent que visita un visitant en un mateix dia.

ÚS: cada activitat diferent que realitza un visitant en un mateix dia.

En analitzar els casos presentats en aquest informe, s'han detectat diverses interpretacions dels conceptes anteriors, que no sempre tenen la mateixa denominació ni la mateixa consideració en el tractament de les dades de freqüentació. A continuació es presenten els casos més rellevants.

3.2. Passejants

La primera particularitat que sorgeix a l'hora de registrar les persones que accedeixen a un museu succeeix en el cas d'equipaments de grans dimensions amb espais de lliure circulació. En alguns grans equipaments, el propi edifici amb interès patrimonial, la seva botiga o unes terrasses amb cafeteria i restaurant ja atreuen a un bon nombre de persones que s'hi acosten per gaudir d'aquests serveis sense entrar després als espais pròpiament museístics. Fins i tot, en alguns casos, hi ha persones que entren en un museu únicament per poder utilitzar els seus lavabos. En aquests casos, no totes les persones que accedeixen al museu ho fan per realitzar alguna de les activitats que s'hi ofereixen. Tanmateix, aquestes persones han entrat al recinte que constitueix el museu, raó per la qual cal plantejar-se si han de ser objecte de registre i recompte com els que sí visitaran una exposició o faran una activitat. I si la resposta és afirmativa, en qualitat de què se'ls ha de registrar.

Aquesta circumstància succeeix, per exemple, al Museu de les Civilitzacions d'Europa i el Mediterrani –MuCEM–, de Marsella. En disposar de grans espais exteriors en el recinte del museu, d'accés i circulació lliure, el MuCEM comença per recomptar les persones que hi accedeixen, de les quals no totes entren després als espais expositius. Aquest primer recompte es fa a través de **càmeres de videovigilància** localitzades als tres punts d'accés. Aquest sistema permet conèixer el nombre total de persones que entren al recinte del MuCEM, ja sigui per **visitar una exposició, fer una activitat** o simplement per **passejar**, essent aquestes últimes les que circulen pels espais de lliure accés, sense entrar als espais expositius de pagament. Les càmeres de videovigilància estan connectades a un programari de control informatitzat, que efectua un comptatge automàtic de les persones que entren al museu a través dels tres punts d'accés.

El recompte de les persones que circulen pels espais d'accés lliure i no accedeixen als espais expositius es realitza per deducció, a partir del total de les persones que entren als espais del MuCEM, calculat gràcies a les càmeres.

Total persones que accedeixen al MuCEM
–
Total persones que accedeixen als espais expositius
—
= Total passejants.

En les pautes i definicions d'alguns sistemes no es tenen en compte els passejants. Així l'Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística de Québec defineix visitant com la *persona que realitza qualsevol activitat, expositiva o no expositiva, amb entrada de pagament o entrada gratuïta*. Per tant, els passejants queden exclosos en el recompte de visitants.

Igualment, l'Institut Nacional d'Estadística d'Itàlia només considera el concepte visitant, definit com *la persona que té accés a un museu o institució museística per al gaudi dels béns i les col·leccions que s'hi exhibeixen, així com les exposicions temporals que s'hi organitzin (...)*. En aquest cas tampoc es recompten els passejants.

Per contra, hi ha casos que inclouen els passejants en el recompte com, per exemple, l'Associació dels Museus Suïssos. En aquest cas, es considera el següent: *les institucions museístiques que són freqüentades tant per persones que visiten les exposicions com per persones que no ho fan, diferencien entre els visitants de les exposicions i els altres usuaris. Això significa que les persones que van a la biblioteca, a la cafeteria, al restaurant del museu o utilitzen altres espais del museu i no visiten les exposicions no es consideren visitants del museu sinó com altres usuaris*. El passeig per les zones de lliure circulació es pot incloure dins d'aquests usos alternatius del museu.

3.3. Visitants, visites, usos

La majoria de les persones que entren al museu per realitzar alguna activitat han de passar prèviament per taquilla o per algun punt de venda de tiquets. Fins i tot alguns museus d'entrada gratuïta lliuren un tiquet als visitants com a sistema de registre. A partir de la taquilla, la majoria de museus es refereixen a aquestes persones com a visitants. La dificultat es manifesta quan un visitant realitza més d'una activitat durant la seva estada al museu. Molts museus registren i recompten els dos conceptes: d'una banda, la persona com a unitat i, d'altra banda, el nombre d'activitats que realitza. Aquesta és una de les causes per les quals les estadístiques de la freqüentació dels museus a Catalunya ha patit tradicionalment de manca de comparabilitat: mentre uns museus reporten la xifra de visitants (persones) altres proporcionen les xifres de les activitats o usos fets per les mateixes persones.

En el cas del sistema francès de museus Patrimostat, se sol·licita als museus les dues tipologies: d'una banda, el nombre de visitants o persones, d'altra banda, el nombre d'usos realitzats. Per contra l'Observatori de la Cultura i les Comunicacions de Québec sol·licita dades d'individus, recomanant no comptar un mateix visitant més d'un cop durant el dia de la seva visita per evitar duplicitats.

Pel que fa a la recerca de l'Institut Nacional d'Estadística italià, es defineix el visitant *en relació amb el propi fet de l'accés i la visita al museu o institució museística*. A la pregunta sobre el nombre de persones que han visitat el museu durant l'any a analitzar, es demana respondre el nombre total de persones que han visitat el museu, tant la seu central com a possibles subseus si n'hi hagués, inclosos els visitants de les exposicions temporals.

L'Associació dels Museus Suïssos explicita de manera clara a les seves recomanacions que cal evitar duplicitats en aquells museus amb una oferta diversa d'exposicions i d'activitats, és a dir, la dada que es demana és la dels visitants no dels usos. Així, considera que el procediment de recompte més adequat consisteix en considerar cada visitant un únic cop, independentment del nombre d'exposicions que visiti. Fins i tot recomana que els tiquets combinats es comptin com un únic visitant. Els museus sense tiquets combinats han de comptar el nombre de visitants i no el nombre d'exposicions visitades per un mateix visitant.

Fins 2012, el Ministeri de Cultura del Regne Unit va desenvolupar el programa *Renaissance in the regions*, amb l'objectiu de contribuir a la modernització, millora i suport dels museus regionals. Els museus inclosos en aquest programa havien de reportar dades de freqüentació amb periodicitat trimestral amb l'objectiu de contribuir a la gestió i monitorització del programa, conformant les seves estadístiques per a l'elaboració d'indicadors de rendiment dels museus del programa *Renaissance*. Aquestes dades inclouen: visites, visites de grups prioritaris, visites infantils, visitants virtuals, visites escolars, participació d'adults i nens in situ i activitats fora del museu (*outreach*). La unitat de mesura de la freqüentació, és a dir la que permet quantificar el volum de persones que rep el museu, és la visita. En aquest cas, la visita es considera com a persona que accedeix al museu.

A part d'aquesta recollida anual de dades de freqüentació, els museus del programa *Renaissance* van ser objecte d'una recerca anual amb l'objectiu de mesurar l'impacte del finançament aportat pel programa. Aquesta recerca inclou dades sobre el perfil dels visitants, la freqüència de la visita, la satisfacció i les motivacions per visitar. Aquesta informació es recull a través d'una enquesta realitzada a una mostra de visitants, excloent-hi el públic escolar, per al qual es disposa d'informació relativa a tot l'univers. Aquesta enquesta disposa d'una [guia per a la recollida de la informació](#) que també inclou definicions de les variables.

Aquestes visites inclouen totes les visites fetes per la població del Regne Unit i estrangera no escolar i els esdeveniments nocturns. Queden excloses les visites derivades del lloguer d'espais, de la plantilla i els voluntaris del museu, dels proveïdors, les visites virtuals, les visites a exposicions itinerants promogudes pel museu però exhibides en altres centres i els usos d'activitats promogudes pel museu però portades a terme en altres espais. Si les visites a la botiga, cafeteria, jardins, etc. es compten separatament de les visites al museu no s'haurien d'agregar a aquestes últimes. Opcionalment, es poden presentar desagregades.

3.4. Activitats expositives i no expositives

Els museus ofereixen bàsicament dos tipus d'activitats, les exposicions i les altres activitats. El tractament que sol·liciten els sistemes de museus d'aquesta diferenciació no sempre és el mateix.

Així per exemple, Patrimostat sol·licita dades desagregades dels visitants a exposicions i dels usuaris de la resta d'activitats, desglossades per tipologies: visites guiades, tallers, etc. Igualment, si bé es demana que el total de la freqüentació inclogui la dada agregada dels visitants de l'exposició permanent i de les temporals, també es demana la dada específica dels visitants a les exposicions temporals desglossada per cada exposició, incloent-hi data d'inici i de final de cada una.

L'Observatori de la Cultura i les Comunicacions de Québec només demana desglossar els usuaris de les activitats que els museus realitzen fora de la seva seu, així com una breu descripció de cada activitat.

Pel que fa a la recerca de l'Institut Nacional d'Estadística sobre els museus italians, si bé en el total dels visitants del museu es demana incloure, sense desagregar, la xifra de visitants de les exposicions temporals, en relació als serveis i les activitats culturals, hi ha una pregunta específica sobre la seva freqüentació, juntament amb una altra sobre el nombre d'exposicions realitzades.

Per contra, l'Associació dels Museus Suïssos no proposa cap desglossament en visitants a les exposicions permanents i visitants a les exposicions temporals. Tanmateix, sí es demanen els usuaris d'altres activitats, incloent aquí els individus que no visiten les exposicions.

3.5. Activitats segons promotors

Les activitats no expositives que ofereixen els museus poden ser organitzades pel propi museu o per tercers. Els visitants que participen en aquestes dues tipologies d'activitats no són objecte del mateix registre en la majoria dels casos analitzats. Així, per exemple, el recompte dels usuaris de les activitats culturals i científiques (conferències, concerts, espectacles de teatre, cinema, etc.) en el Museu de les Civilitzacions d'Europa i el Mediterrani (MuCEM) es realitza a part de la freqüentació de les visites a les exposicions i visites guiades, amb un registre específic per a cada activitat. Les dades de freqüentació dels usuaris,

quan es tracta d'activitats del propi museu i es fan en horari d'obertura al públic, s'incorporen al recompte de la freqüentació global del MuCEM, en la categoria d'*Usuaris d'altres activitats*. En el cas d'activitats alienes, i realitzades fora de l'horari d'obertura al públic del museu, es fa un recompte específic dels usuaris de cada activitat, tot i que no s'inclouen en el recompte de visitants o usuaris del museu. El recompte dels espectadors de les sessions de cinema també es fa a part. Per raons internes de gestió dels espectadors del cinema, només els usuaris del cinema de les sessions programades dins de l'horari d'obertura del museu acaben sent comptabilitzats en la freqüentació del MuCEM com a *passejants*, persones que circulen pels espais d'accés lliure del museu sense accedir als espais de pagament.

Pel que fa a l'Observatori de la Cultura i les Comunicacions del Québec demanen als museus no incloure en el nombre de visitants els participants en les activitats organitzades per tercers que lloguen o utilitzen en préstec els espais del centre per als seus propis fins com, per exemple, un casament o un congrés, tret que s'hagi acordat que aquests participants també visitin les exposicions. Fins i tot, es demana no incloure els participants en activitats de promoció organitzats pel centre amb un objectiu de captació d'ingressos.

3.6. Activitats segons localització

Alguns sistemes són especialment curiosos en el recompte dels visitants segons on es realitzi l'activitat en la que participen. És el cas de l'Observatori del Québec, territori on és habitual que els museus realitzin activitats fora del seu propi edifici (escoles, hospitals, centres comercials, etc.). Per aquesta raó, resulta necessari recomptar la freqüentació d'aquestes activitats que es produeixen fora del centre. Així, els museus han de reportar les dades desagregades, d'una banda, dels visitants dins de la seu del museu i, d'altra banda, dels visitants fora del museu, comptant també el nombre d'activitats realitzades fora. Cal tenir en compte que no es consideren activitats realitzades fora del centre les exposicions itinerants, atès que la seva freqüentació ja és comptabilitzada per la institució museística que les acull i, per tant, suposaria duplicar la xifra de freqüentació. També s'explicita no incloure visitants virtuals ni a distància, és a dir que hagi participat a través de mitjans telemàtics (espectadors d'una conferència retransmesa en *streaming*, per exemple).

3.7. Tipologies de tarifes

La tipologia de tarifes és una altra de les variables que es consideren en relació amb el recompte de la freqüentació. La classificació més bàsica en aquest sentit és la que diferencia museus amb pagament d'entrada i museus amb entrada gratuïta. Dels casos analitzats, només l'enquesta de l'Institut d'Estadística italià permet constatar aquesta diferència quan es pregunta pels tipus de tiquets/tarifes que ofereix el museu, oferint l'opció *Cap, no es preveu cap tiquet d'entrada*.

Una tercera variant la constitueixen els museus amb entrada gratuïta i algunes activitats de pagament. Per exemple, en el cas de Patrimostat, es demana la desagregació de la freqüentació dels dos tipus: activitats gratuïtes i activitats de pagament.

En el cas dels museus de pagament, es presenta una diferenciació de les seves tarifes habitualment agrupades en completa, reduïda i gratuïta. Això succeeix en el cas de Patrimostat, que demana especificar les tarifes que es fan servir, els seus beneficiaris i els serveis als quals donen dret així com les targetes o passis especials, i en el cas de l'Institut d'Estadística italià, que demana els tipus de tarifes del museu. En el cas quebequès no sol·liciten cap desglossament de la freqüentació segons tarifes. L'Associació de Museus Suïssos demana desagregar la freqüentació segons entrada gratuïta. Entren en el càlcul d'aquest grup tots els diferents tipus de gratuïtat, totes les entrades per les que els museus no ingressen diners, ni directament, ni a través d'intermediaris (com és el cas les promocions o passis especials o turístics; aquestes tipologies d'entrades formen doncs part del càlcul de les entrades generals). No es desglossa cap altra tipologia tarifària.

3.8. Beneficiaris d'entrada gratuïta

La desagregació de freqüentació amb entrada gratuïta és força comuna en els sistemes analitzats. No només ho fa l'Associació de Museus Suïssos, també ho demana Patrimostat i l'Institut d'Estadística italià. No ho fa l'Observatori quebequès, que com ja s'ha dit no demana als museus cap tipus de desagregació segons tarifes. Tanmateix, aquesta dada no sempre és objecte de recompte desagregat per part dels museus, com en el cas del Museu del Louvre, per exemple. En el Louvre, els visitants amb entrada gratuïta poden accedir directament als espais expositius presentant el document que justifiqui el dret a la gratuïtat al personal que controla els accessos als espais expositius. Això es va decidir amb l'objectiu d'agilitzar el flux dels visitants, sobretot per reduir les cues a les taquilles. La conseqüència és que aquests visitants no són objecte de recompte pel programari de taquilla. En el moment actual el Louvre està en procés de dissenyar un sistema que permeti el recompte d'aquests visitants, el recompte dels quals ara per ara és objecte d'estimació a partir de l'enquesta anual.

3.9. Dades reals, dades estimades

La majoria de les dades de freqüentació que recullen els museus són dades reals, és a dir, procedeixen del registre, un a un, dels visitants. Tanmateix, això no sempre és possible.

Alguns dels sistemes analitzats ofereixen l'opció d'aportar dades estimades. És el cas de l'Associació de Museus Suïssos. El qüestionari que s'envia a tots els museus ofereix l'opció a totes les preguntes de freqüentació d'incloure dades reals o estimades, identificant sempre la tipologia de la dada que es tracta. Fins i tot, en el cas de la freqüentació total s'ofereix la possibilitat d'utilitzar dades d'anys anteriors en el cas de no disposar de la dada de l'any estudiat.

El Museu del Louvre també aporta dades estimades en relació amb els visitants amb entrada gratuïta. En el moment actual, aquests visitants no són objecte de registre atès que no passen per taquilla. Per aquesta raó, el museu recorre a l'estimació del seu volum a través dels resultats de l'enquesta *Baròmetre dels públics del Louvre*, formada per unes 15.000 entrevistes anuals al públic individual a la sortida de la seva visita.

L'Institut d'Estadística italià també ofereix aquesta possibilitat en el qüestionari. De fet, són molts els museus que responen els qüestionaris dels sistemes als que pertanyen amb dades estimades, encara que no s'especifiqui aquesta circumstància.

V. CASOS D'ESTUDI

Les necessitats d'homogeneïtat de les dades de freqüentació sorgeixen quan s'agreguen i es comparen dades de diversos museus, que es el que fan els sistemes. Per aquesta raó, es presenta la selecció de sistemes en primer terme, seguits pels museus.

Cal tenir en compte que els sistemes no inclouen la mateixa tipologia d'institucions museístiques. Així, n'hi ha que inclouen centres d'exposició, fins i tot zoos i jardins botànics. Aquesta circumstància genera sistemes amb dimensions diverses, ateses les diferents dinàmiques de freqüentació d'aquestes institucions. Es tracta, doncs, d'un fet a tenir en compte respecte a la comparabilitat de les dades de freqüentació.

4. Sistemes de museus i centres patrimonials

Els sistemes analitzats en el present capítol són els següents:

- PATRIMOSTAT, Ministeri de Cultura i Comunicació (França)
- L'Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística de Québec (Canadà)
- La Recerca ISTAT sobre la freqüentació dels museus italians, Ministeri de Cultura (Itàlia)
- Associació dels Museus Suïssos (Suïssa)
- Departament de Cultura del Regne Unit

4.1. PATRIMOSTAT, Ministeri de Cultura i Comunicació, França

Un dels exemples més consolidats d'institucions centrals de gestió i recerca sobre els públics del patrimoni cultural a Europa és el [Departament de la política dels públics](#) (DPP) del *Ministeri de Cultura i de Comunicació* del govern francès.

Abans conegut com Departament dels Públics de la Direcció dels Museus de França, des de 2010 el DPP passa a ser un departament transversal que depèn directament de la Direcció General dels Patrimonis, incloent entre les seves funcions el seguiment de la freqüentació dels museus, dels monuments nacionals, dels arxius nacionals i departamentals, així com de la xarxa nacional "*Villes et Pays d'art et d'histoire*".

El DPP té bàsicament tres funcions:

- Oferir suport i assessorament per tal de desenvolupar, millorar i consolidar les condicions d'informació, l'acolliment, la mediació i el confort dels públics de tots els equipaments i les institucions culturals del territori nacional.
- Portar a terme projectes de recerca científica i cultural dins del marc de la definició d'indicadors de rendiment, de les polítiques tarifàries, de l'accessibilitat del patrimoni.
- Com a observatori de públics, recollir i difondre les dades de freqüentació, conduint enquestes sociològiques i econòmiques, estudis d'avaluació i projectes per a la democratització de la cultura.

En tant que observatori de públics, en 2010 el DPP va posar en marxa [PATRIMOSTAT](#) (abans anomenat MUSEOSTAT), un estudi anual que constitueix una eina de recerca, anàlisi i difusió, a través de la publicació de l'informe anual en format electrònic consultable *online*.

A través de PATRIMOSTAT, el DPP recull i gestiona les dades de freqüentació dels 1.217 museus que, des de l'any 2002, tenen la categoria "[Museu de França](#)". Es tracta, doncs, d'un estudi basat en un cens, i no pas en una mostra. Dels 1.217 museus, 37 són museus nacionals que estan sota la titularitat directa del Ministeri de Cultura, constituint la xarxa *Réunion des musées nationaux*.

L'últim informe anual PATRIMOSTAT disponible al web, el del [any 2011](#) (publicat en setembre de 2013), registra un total de 59.142.442 visites als museus francesos⁶.

⁶ PATRIMOSTAT 2011, p. 9.

4.1.1. L'eina: el qüestionari

El DPP sol·licita als 1.217 museus un conjunt de dades a través d'un qüestionari⁷, l'estructura del qual s'organitza al voltant dels paràmetres següents:

- Freqüentació total.
- Dia especial i composició de la visita.
- Activitats: exposicions temporals i activitats.
- Tarifa.
- Tipologia de públics.

FREQÜENTACIÓ TOTAL

Els museus han de reportar el volum total de persones que entren al museu ("entrées" al qüestionari), independentment dels usos que després hi facin.

Els 37 museus nacionals registren de forma desagregada les persones que entren al museu i els usos que hi fan⁸. Tot i així, al qüestionari que s'envia a tots els museus des de Patrimostat, es demana la dada global de freqüentació i, pel que fa a la tipologia d'usos, d'una banda, es demana desagregar la freqüentació de les exposicions temporals, desglossades per exposició, i, d'altra banda, la freqüentació de les activitats culturals.

Recompte dels grups. El nombre de grups es comptabilitza separadament, diferenciant entre grups escolars i grups no escolars.

Avez vous accueilli des groupes scolaires en 2011 ?	oui	non	Nombre de groupes : _____
Avez vous accueilli d'autres groupes en 2011 ?	oui	non	Nombre de groupes : _____

Detall del qüestionari de PATRIMOSTAT: freqüentació dels grups. Font: Informe PATRIMOSTAT 2011.

⁷ Vegeu Annex 7.2.

⁸ Els museus nacionals utilitzen la plataforma OPUS per a la gestió de les seves dades de freqüentació. Aquesta eina permet registrar de forma separada les persones ("entrées") i els usos realitzats ("visites"). La plataforma OPUS s'explica en el capítol següent.

DIA ESPECIAL I COMPOSICIÓ DE LA VISITA

En l'enquesta anual sobre la seva freqüentació, cada museu ha de detallar la quantitat d'usos segons la composició de la visita i els dies o horaris especials segons els següents criteris:

- Segons facin la visita durant el primer diumenge del mes, durant la "Nit dels Museus", durant la "Jornada del Patrimoni" o en horari nocturn.
- Altres tipologies a especificar.

FREQUENTATION TOTALE EN 2011 (toutes activités confondues liées à l'activité muséale : collections permanentes et expositions temporaires, actions culturelles ...)

	PAYANTES	GRATUITES	TOTALES
Nombre d'entrées totales en 2011* (à compléter obligatoirement)			
Dont nombre d'entrées individuelles			
Dont nombre d'entrées en groupes scolaires (nbre d'individus)			
Dont nbre d'entrées en groupe (hors groupes scolaires, nbre d'individus)			
Dont premier dimanches gratuits			
Dont Nuit des musées			
Dont Journées du patrimoine			
Dont nocturnes			
Autres (précisez)			

Detall del qüestionari de PATRIMOSTAT: taula sobre la freqüentació total del museu i taula sobre la freqüentació de les exposicions temporals. Font: Informe PATRIMOSTAT 2011.

Visites a les exposicions temporals. Les dades de la freqüentació de les exposicions temporals s'han de presentar de dues formes:

- Agregades en la xifra de freqüentació total.
- Desagregades per a cada exposició, especificant dates d'inici i de finalització i nombre d'entrades venudes per a cadascuna d'elles.

Aquest sistema permet fer el seguiment de la freqüentació a l'exposició temporal també quan aquesta no suposa un increment en el preu d'entrada, per exemple en els casos en els que l'espai expositiu de la temporal forma part del recorregut general de la visita al museu. L'objectiu de Patrimostat és fer un seguiment de l'evolució de la freqüentació durant tot l'any, tant quan hi ha exposicions temporals com quan no n'hi ha.

Finalment, també és possible, en la fase de tractament de les dades, recomptar els visitants a les col·leccions permanents fora del temps de programació de les exposicions temporals, restant del total les dades de freqüentació de les exposicions temporals.

ACTIVITATS

El museu també ha de reportar la freqüentació de totes les activitats ("actions culturelles") dutes a terme pel museu. Les tipologies d'activitats són les següents:

- Visites guiades ("visites conférences").
- Tallers.
- Altres activitats ("autres actions culturelles").
- Auditori, quan procedeix.

Dont fréquentation des actions culturelles en 2011

	Payantes	Gratuites	Totales
Nombre d'entrées pour les visites conférences			
Nombre d'entrées pour les ateliers			
Autres actions culturelles			
Avez-vous un auditorium ?			
Si oui, nombre d'entrées à l'auditorium en 2011			

Detall del qüestionari de PATRIMOSTAT: freqüentació de les altres activitats culturals proposades pel museu. Font: Informe PATRIMOSTAT 2011.

TARIFA

Els museus sempre han de diferenciar:

- Nombre de visitants que entren pagant una entrada.
- Nombre de visitants amb dret a entrada gratuïta.

Per tal d'obtenir informació més detallada sobre les polítiques tarifàries aplicades pel museu, el DPP demana especificar les tarifes que es fan servir, els seus beneficiaris i els serveis als quals donen dret, juntament amb la informació sobre els horaris d'obertura i de gratuïtat total:

Politique tarifaire et horaires d'ouverture en 2011 : (merci de joindre de la documentation ou rapport d'activité)

Tarifs	Bénéficiaires	Services inclus (audioguide, etc.)

Existe-t-il un jour de gratuité totale ? : oui non Quel jour ? :

Jours et horaires d'ouverture :

És destacable la singularitat de la informació sol·licitada en relació amb algun tipus de promocions ("pass") o de targetes especials. Per tal d'evitar errors, el museu ha de reportar, amb el màxim detall possible, aquestes tipologies tarifàries especials, precisant, en cas de disposar d'aquestes dades, la tipologia d'entrada a la qual donen dret (gratuïta o de pagament) i la freqüentació per cadascuna d'aquestes tipologies. A més, es demana explícitament si les dades corresponents a aquestes tipologies ja han estat incloses en les dades de freqüentació global, amb l'objectiu d'evitar duplicitats. D'aquesta manera, és possible arribar a un grau acceptable de control d'aquests casos especials.

Votre musée est-il accessible avec une carte de type « pass inter-sites » valable dans plusieurs équipements culturels de la ville ou de la région ou avec un autre type de carte (abonnement, etc) ? oui . non .

Si oui, le nombre d'entrées associées à ces « pass » est-il intégré aux statistiques précédentes ?

Non pas du tout comptabilisés .

Oui entièrement comptabilisés .

Oui partiellement comptabilisés (par exemple : que ceux ayant acheté sur place le « pass ») .

Si oui,

Entrées comptabilisées entièrement avec les payants . Nbre de pass : _____

Entrées comptabilisées entièrement avec les gratuits . Nbre de pass : _____

Entrées comptabilisées en partie avec les payants et en partie avec les gratuits . Nbre de pass : _____

Autres :

Detall del qüestionari de PATRIMOSTAT: apartat sobre les entrades amb targetes especials. Font: Informe PATRIMOSTAT 2011.

TIPOLOGIES DE PÚBLIC

Els museus han de reportar el recompte de les següents tipologies de públic amb dret a gratuïtat:

- Estudiants menors de 18 anys (no inclosos a grups escolars).
- Joves residents en un dels 27 països de la Unió Europea de 18–25 anys.
- Personal de l'ensenyament (no inclòs a grups escolars).

Aquestes tipologies responen a la aplicació d'una mesura de gratuïtat introduïda per llei en tot el sistema museístic nacional francès des de 2009.

No es desglossa cap altra tipologia de públic amb dret d'entrada gratuïta.

Públics virtuals. Aquesta categoria especial de públics també està present al qüestionari PATRIMOSTAT, encara que de forma marginal. El DPP demana als museus reportar les següents dades quan procedeix:

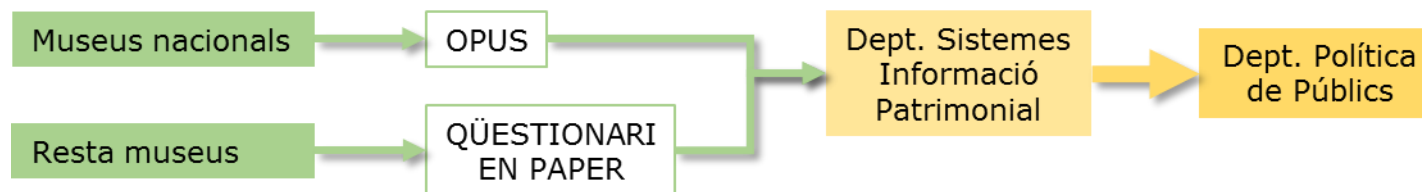
- Nombre de visites a la pàgina web.
- Nombre d'amics a Facebook.
- Nombre de seguidors de Twitter.
- Nombre d'inscrits a la newsletter.
- Nombre de descàrregues de l'aplicació del mòbil.

4.1.2. Els canals

Si bé el qüestionari és el mateix per a tots els museus, el canal per fer arribar les dades de freqüentació des dels museus al DPP no és el mateix per a tothom. Les dades arriben al DPP per dos canals segons si es tracta d'un museu nacional o no:

- **Plataforma en línia Opus.** Les dades dels 37 museus nacionals membres de la *Réunion des musées nationaux* arriben a la DPP a través de l'eina informàtica *online* OPUS. Es tracta d'un instrument complex i molt potent que recull altres dades del funcionament del museu (estructurals, administratives, comptables, etc.). OPUS es gestiona directament pel Departament de Sistemes d'Informació Patrimonial, que pertany a la Direcció General dels Patrimonis. Aquest departament s'encarrega d'enviar regularment cada trimestre al DPP les dades de freqüentació dels museus nacionals. Els 37 museus nacionals que utilitzen la plataforma informàtica OPUS disposen d'una configuració específica de la pantalla de l'ordinador, amb unes tecles específiques al programari informàtic de les taquilles per incorporar de manera ràpida les dades demanades pel DPP.
- **Qüestionari en paper.** De la resta dels 1.217 museus, la gran majoria envia les dades de freqüentació en format paper per via postal o per correu electrònic, omplint el qüestionari presentat anteriorment. També se sol·licita al museu informació sobre els instruments que es fan servir per al registre (manual, informatitzat, etc.) i recompte (real, per estimació, etc.) dels visitants i sobre les seves polítiques tarifàries.

Així doncs, el circuit que segueix el flux de les dades des dels museus fins al DPP és el següent:



4.1.3. Explotació i difusió de les dades

El DPP s'encarrega de la gravació de les dades rebudes. En aquesta fase, les dades comunicades manualment pels dels museus són emmagatzemades en una base de dades informatitzada. Aquesta base de dades inclou també les dades procedents de la plataforma OPUS, ja emmagatzemades automàticament.

La pròpia estructura de la base de dades reflecteix la complexitat de la informació gestionada. De fet, la informació de cada museu s'organitza en 14 pantalles diferents. Les dades de freqüentació de cada museu s'ordenen al voltant de les pantalles següents:

- Coneixement dels públics: dades sobre els públics amb entrada gratuïta i els percentatges sobre la procedència, amb una visió diacrònica del conjunt de les dades.
- Freqüentació: dades globals de la freqüentació del museu, amb els totals de les entrades individuals de pagament, entrades gratuïtes i entrades escolars, sempre amb la visió conjunta de les dades dels anys pels que es disposa d'informació.
- Esdeveniments: dades globals de freqüentació general i segons dies especials (Diumenges gratuïts, Jornades del Patrimoni, Nit dels Museus, etc.), de les visites de grups i dels dies d'obertura o de tancament, anualment.
- Exposicions temporals: dades de freqüentació de les exposicions temporals comunicades pels museus, amb les dades d'obertura i de finalització, diferenciant les entrades de pagament de les gratuïtes.
- Conclusions: dades de freqüentació de totes les activitats (*actions culturelles*) dutes a terme pel museu durant l'any, agregades segons les quatre macrocategories demanades pel DPP, en aquest cas també organitzades anualment.

Enquête nationale - [Questionnaire aux musées]

Fichier Edition

Fiche identité | Personnel et budget | Equipements | Surfaces | Politique tarifaire | Partenariats | Communication | Offre générale
 Offre scolaire (1) | Offre scolaire (2) | Connaissance des publics | Fréquentation | Evénements | Expositions | Conclusion

C71 - Fréquentation / C72 - Segmentation des jeunes publics

Année	Visiteurs			Fréquentation scolaire							Hors temps scolaire	Autres publics
	Payants	Gratuits	Total	Matern	Prim	Second	Ens pro	Etang	Discol	Total		
2002	8 402	0	8 402	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2003	5 822	2 689	8 511	0	0	0	0	0	2 689	0	0	516
2004	9 076	3 244	12 320	0	0	0	0	0	3 244	0	0	0
2005	12 919	0	12 919	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2006	3 171	7 612	10 783	0	0	0	0	0	3 914	0	0	418
2007	5 454	8 825	14 279	0	0	0	0	0	4 925	0	0	458
2008	3 046	4 614	7 660	0	0	0	0	0	2 876	0	0	1 310
2009	2 757	7 149	9 906	0	0	0	0	0	2 174	0	0	1 216
2010	2 863	5 694	8 557	0	0	0	0	0	2 482	0	0	1 291
2011	2 920	7 224	10 144	0	0	0	0	0	2 226	0	0	1 515
2012	1 407	5 822	7 229	0	0	0	0	0	1 968	0	0	1 090
2013	2 992	6 434	9 426	0	0	0	0	0	2 103	0	0	1 504
*	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Pantalla Fréquentació

Enquête nationale - [Questionnaire aux musées]

Fichier Edition

Fiche identité | Personnel et budget | Equipements | Surfaces | Politique tarifaire | Partenariats | Communication | Offre générale
 Offre scolaire (1) | Offre scolaire (2) | Connaissance des publics | Fréquentation | Evénements | Expositions | Conclusion

INFORMATIONS PRATIQUES

Jour fermeture: Lundi matin et mardi de septembre à juin et le mardi en juillet-août
 Fermeture annuelle: 1er janvier, 1er mai, 25 décembre

Période ouverture: Ouvert du 1er septembre au 30 juin, le lundi de 10h à 18h, du mercredi au dimanche de 10h à 12h et de 15h à 18h, et en juillet-août du mercredi au lundi de 10h à 12h30 et de 14h à 18h

Nocturnes: Jours nocturnes

EVENEMENTS

Année	ENTRÉES ADONNÉES / L13		ENTRÉES ADONNÉES NATIONALES		Journal	Nocturnes	Accueil groupes	Autres groupes	Libre jours	Fermeture
	Payant	Gratuit	Gratuit	Payant						
2006	2 544	3 602	6 451	1 183	0	0	0	0	0	NON
2007	4 695	3 788	8 481	1 874	0	717	0	0	216	NON
2008	2 118	2 158	4 274	679	0	485	0	0	82	NON
2009	2 388	4 128	6 516	1 491	175	467	0	1	82	NON
2010	2 204	2 300	4 584	579	0	650	0	0	181	NON
2011	2 716	3 687	6 403	662	0	1 164	0	0	189	NON
2012	1 407	2 782	4 189	518	0	580	0	0	82	NON
2013	2 992	2 827	5 819	532	0	892	0	0	81	NON

Pantalla Esdeveniments

Enquête nationale - [Questionnaire aux musées]

Fichier Edition

Fiche identité | Personnel et budget | Equipements | Surfaces | Politique tarifaire | Partenariats | Communication | Offre générale
 Offre scolaire (1) | Offre scolaire (2) | Connaissance des publics | Fréquentation | Evénements | Expositions | Conclusion

EXPOSITIONS

TITRE	DATE DEB	DATE FIN	PAYANT	GRATUIT	TOTAL	OBSER
XXX			0	0	0	
XX			0	0	0	
*			0	0	0	

Pantalla Expositions

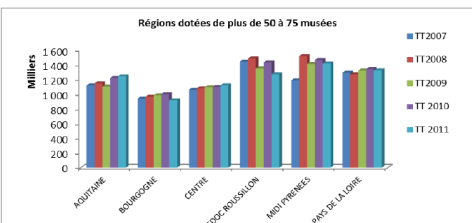
A partir d'aquí, és possible disposar d'informació estadística que, degudament analitzada i interpretada, generarà un coneixement detallat i comparable:

- De manera sincrònica pel que fa als museus, segon criteris propis, com la distribució de les dades segons la tipologia museística, o segons criteris administratius, com, per exemple, la titularitat dels museus, o segons divisions territorials, com, per exemple, comparant les dades de freqüentació dels museus de l'Île de France amb els museus de la resta del territori francès, etc.

b. Régions dotées de 50 à 75 musées (- 3,5 % en moyenne sur un an)

Ces six régions totalisent 376 établissements (dont 74 fermés). En 2011, ils ont accueilli **7 280 235** visites. L'ensemble représente **12%** de la fréquentation générale des Musées de France.

La fréquentation de la région Centre progresse très régulièrement, celle l'Aquitaine est plus irrégulière mais présente la même courbe de tendance. La courbe de la Bourgogne est ascendante jusqu'à un net décrochage en 2011, tandis que celle de Languedoc-Roussillon, en dent de scie s'oriente en tendance vers la baisse. Midi-Pyrénées a franchi un seuil en 2008 qui paraît représenter l'étiage maximal, de même que celui des Pays-de-la-Loire qui n'évolue plus guère.



Exploitation de les dades de freqüentació segons variables territorials. Font: informe PATRIMOSTAT 2011

Tableau 7 : Répartition de la fréquentation en % (2007-2011)

	2007	2008	2009	2010	2011	diff 2011/2007
Répartition IdF/autres Régions						
Ile-de-France	59%	59%	59%	58%	60%	1%
Autres Régions	41%	41%	41%	42%	40%	-1%

Exploitation de les dades de freqüentació segons titularitat o localització dels museus. Font: informe PATRIMOSTAT 2011

- De manera diacrònica, gràcies a la tabulació de l'evolució temporal de la freqüentació que el DPP duu a terme des de 2006.

Tableau 5 : Evolution régionale de 2010 à 2011

Régions	2 010	2 011	diff(eff)	diff(%)
LIMOUSIN	150 559	198 846	48 287	32,1%
ST PIERRE ET MIQUELON	2 927	3 780	853	29,1%
GUADELOUPE	14 589	18 754	4 165	28,5%
NORD-PAS-DE-CALAIS	1 338 340	1 524 636	186 296	13,9%
Ile-de-France (hors Paris)	7 805 823	8 662 119	856 296	11,0%
FRANCHE-COMTE	644 442	709 778	65 336	10,1%
ALSACE	1 358 329	1 427 903	69 574	5,1%
PARIS	25 661 570	26 955 223	1 293 653	5,0%
POITOU-CHARENTES	568 593	593 725	25 132	4,4%
CHAMPAGNE-ARDENNE	370 316	383 585	13 269	3,6%
RHÔNE-ALPES	2 546 713	2 625 894	79 181	3,1%
MARTINIQUE	47 428	48 816	1 388	2,9%
CENTRE	1 093 302	1 117 989	24 687	2,3%
AQUITAINE	1 217 936	1 240 404	22 468	1,8%
PICARDIE	490 539	494 249	3 710	0,8%
CORSE	285 291	283 492	-1 799	-0,6%
BRETAGNE	991 643	974 325	-17 318	-1,7%
PAYS-DE-LA-LOIRE	1 338 848	1 320 760	-18 088	-1,4%
MIDI-PYRENEES	1 461 443	1 416 008	-45 435	-3,1%
LORRAINE	1 234 612	1 194 361	-40 251	-3,3%

Explotació de les dades de freqüentació amb la variació anual, segons agrupacions regionals. Font: informe PATRIMOSTAT 2011

Tableau 16 : Typologie des musées et Nombre de visites

	ARTS	HISTOIRE	SOCIETE ET CIVILISATION	NATURE, SCIENCES ET TECHNIQUES
2011				
Nbre de visites	37 695 886	11 413 504	5 663 518	4 369 534
Nbre musées	343	326	231	107
Nbre moyen de visites	109 901	35 011	24 517	40 837
2010				
Nbre de visites	36 287 258	11 243 416	5 634 902	4 269 918
Nbre musées	355	344	241	114
Nbre moyen de visites	102 218	32 684	23 381	37 455
Diff 2011-2010	1 408 628	170 088	28 616	99 616
Evol. nbre moyen de v.	8	7	5	9
Evol. Annuelle 2011-2010	4	2	1	2
2009				
Nbre de visites	35 585 408	10 746 906	5 749 204	4 399 338
Nbre musées	353	345	244	115
Nbre moyen de visites	100 809	31 150	23 562	38 255
Diff 2010-2009	701 850	496 510	-114 302	-129 420

Explotació de les dades de freqüentació segons variables tipològiques (tipologies de museus i tipologies de tarifes) i temporals. Font: informe PATRIMOSTAT 2011

L'explotació de les dades de freqüentació rebudes dels museus és responsabilitat de tres investigadors del DPP, amb perfils professionals en sociologia de les arts i en gestió del patrimoni.

Cada any el DPP produeix un informe PATRIMOSTAT, que reuneix la informació procedent de l'anàlisi i de la interpretació de la base de dades. Des de 2010, una versió reduïda d'aquest informe es pot trobar al web i queda disponible per la seva consulta *on line* a la pàgina del Ministeri⁹.

⁹ Canvis organitzatius del DPP encara en curs han provocat l'endarreriment de l'elaboració dels últims informes. Per això, el document més recent accessible *on line* és de l'any 2011 [consulta: 1 d'abril de 2015].

4.1.4. Gestió

SISTEMES DE PRODUCCIÓ DE LES DADES EN ORIGEN

Pel que fa al sistema de producció de dades de freqüentació, cada museu utilitza sistemes i eines propis. Alguns museus disposen d'un sistema informatitzat a la taquilla que permet el registre de la freqüentació en el moment de l'emissió del tiquet d'entrada.

Així, segons els responsables del DPP consultats, la majoria dels museus no nacionals són museus petits on es fan servir sistemes de registre manuals. De fet, a l'informe PATRIMOSTAT s'adverteix que *"La qualitat i el nivell de detall de les informacions proporcionades pels museus sota la denominació Museus de França no són els mateixos a tots els centres i varien en funció del sistema de recompte de la freqüentació utilitzat: dades reals o dades estimades, registre informatitzat o no, amb informació sobre tipologies de visitants o no. En 2011, el 35% dels museus sota la denominació Museus de França disposen d'una taquilla informatitzada. La resta disposa d'una taquilla manual"*.¹⁰

El DPP no té, doncs, control directe sobre el sistema i procés de producció de les dades de freqüentació en origen, tot i que els museus tenen l'obligatorietat de presentar aquestes dades al DPP. Segons els responsables del DPP consultats, en molts casos, el recompte es fa a partir d'una estimació, sobretot en el cas de les persones amb dret d'entrada gratuïta, les quals no sempre són objecte de registre.

PERIODICITAT EN LA TRAMESA DE LES DADES

La periodicitat de la tramesa de dades per part dels museus és diferent si es tracta o no de museus nacionals. Així, els 37 museus que formen part de la Reunió dels museus nacionals, envien les dades de freqüentació al DPP amb una periodicitat trimestral, automàticament des de la plataforma *online* OPUS.

La resta de museus sota la denominació *Museus de França*, en canvi, envien les dades de freqüentació anualment. Aquests museus reben el qüestionari a començaments de gener. Aquest qüestionari recull, per tant, les dades de freqüentació de l'any anterior. Els museus l'han de retornar emplenat el més aviat possible. Segons els professionals del DPP consultats, aquest procés de recepció dels qüestionaris no s'arriba a tancar fins passat l'estiu o començament de la tardor.

¹⁰ Crf. Pàg.30 Informe [PATRIMOSTAT](#).

SUPORT PER PART DEL PERSONAL DEL DPP

Durant els mesos que dura el procés d'emplenament del qüestionari, hi ha un contacte permanent entre els museus i el personal del DPP, que proporciona assistència i seguiment personalitzat, per tal d'evitar possibles errors d'interpretació.

El responsable de PATRIMOSTAT és una persona amb formació especialitzada en estadística i gestió cultural, amb dedicació a temps complet. Les tasques relacionades amb el seguiment del procés d'obtenció de les dades per PATRIMOSTAT (enviament del qüestionari, tasques de seguiment, etc.), la gravació i tractament constitueixen aproximadament el 75% de la seva feina anual.

Cal destacar que, avui en dia, aquest procés es desenvolupa cada vegada de manera més fluida. Després de gairebé deu anys, la recopilació centralitzada i supervisada pel DPP, a través del sistema PATRIMOSTAT, ha esdevingut una pràctica habitual per als tècnics dels museus que hi participen. Tot i així, es produeixen sovint retards en la tramesa de les dades i, en conseqüència, en la difusió final. Això contribueix a explicar que l'informe més recent accessible en línia al web del Ministeri sigui de l'any 2011.

Els tècnics acostumen a assistir a jornades de formació i altres activitats de seguiment i actualització per tal d'adequar al màxim els propis sistemes de producció de dades de freqüentació a les necessitats de coneixement del DPP.

4.2. Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística de Québec

L'Observatori de la Cultura i les Comunicacions (OCCQ) pertany a l'Institut d'Estadística, l'agència d'estadística del govern de Québec, i és la institució que s'encarrega de dur a terme el treball de recopilació i difusió de les dades de freqüentació dels museus i centres patrimonials del territori quebequès.

Aquest treball s'efectua de manera continuada des de l'any 2003, a través de l'*Enquesta sobre la freqüentació de les institucions museístiques*.

Les dades recopilades a través d'aquesta enquesta serveixen de referència per a totes les peticions d'informació sobre la freqüentació de les institucions museístiques del Québec, siguin aquestes demandes procedents tant de les administracions públiques, com per exemple, el Ministeri del Patrimoni canadenc, com del sector privat.

Tot i així, l'enquesta representa només una part del complex sistema d'estudis i recerques de l'OCCQ. El sistema d'estudis abasta una gran diversitat d'àmbits, incloent-hi des de dades de venda de llibres i d'audiovisuals a les despeses públiques en cultura, des de la programació dels teatres fins als perfils professionals de la gestió de la cultura. Aquests estudis es duen a terme amb temporalitats, metodologies i objectius molt diversos, per tal de produir indicadors i estadístiques culturals fiables i actualitzades.

L'activitat de recerca de l'OCCQ centrada en els museus constitueix, doncs, només un dels molts àmbits del sistema quebequès de producció d'informació i coneixement. En particular, aquesta activitat de recerca sobre el patrimoni museístic produeix, per exemple, moltes publicacions sobre diferents aspectes, de les qual l'estudi la freqüentació n'és una part¹¹.

¹¹ Els últims estudis sobre el patrimoni es poden consultar [aquí](#); l'últim informe sobre les pràctiques museístiques està disponible [aquí](#).

DEFINICIÓ DE LES INSTITUCIONS OBJECTE DE L'ENQUESTA

Pel que fa a l'estudi de la freqüentació museística, la metodologia utilitzada és una enquesta realitzada a tot el cens, i no per mostreig, en la que participen obligatòriament 450 institucions museístiques.

Els criteris per delimitar els museus objecte de la recerca van ser definits per part de l'OCCQ tenint en compte les necessitats i les especificitats del cas quebequès. Així, es va decidir que els cens estaria format per museus pròpiament dits, així com centres d'interpretació i centres d'exposicions, tot i que aquestes dues últimes categories no es dediquen pròpiament a la conservació del patrimoni, com és el cas dels museus¹². Aquestes categories s'inclouen fins i tot quan l'activitat expositiva no sigui la seva activitat central. És per això que, en aquest cas, resulta més apropiat parlar d'*institucions museístiques* i no de museus pròpiament dits.

Aquesta regla d'inclusió no s'aplica als zoos, als aquàriums o als jardins botànics, a no ser que disposin d'un centre d'interpretació propi. En aquest cas, només es reporta la freqüentació corresponent al centre d'interpretació.

Finalment, també es va decidir excloure del cens els centres d'artistes autogestionats, per no disposar en general d'eines adequades pel recompte dels visitants.

El volum total de la freqüentació de les institucions museístiques objecte d'estudi va ser en 2013 de 14.200.000 usuaris.

4.2.1. L'eina: el qüestionari

L'Enquesta sobre la freqüentació de les institucions museístiques recull les dades a través d'un qüestionari amb 7 preguntes¹³, en el que es demanen les dades del trimestre anterior, desglossades per mesos.

¹² L'OCCQ va fer referència a la definició de museu adoptada per la *Société des musées du Québec* i per l'ICOM.

¹³ Vegeu Annex 7.3.

GLOSSARI

Aquest qüestionari inclou un glossari amb la definició dels conceptes principals per garantir l'homogeneïtat de les dades aportades per totes les institucions museístiques:

Període d'obertura. Període en el qual la institució està oberta al públic i ofereix exposicions, incloent els mesos d'obertura només amb reserva prèvia.

Visitants. Persones que realitzen qualsevol activitat, expositiva o no expositiva, amb entrada de pagament o entrada gratuïta.

Nombre de visitants. El nombre de visitants pot haver-se obtingut mitjançant un dispositiu automatitzat de recompte o un dispositiu de recompte manual. Inclou totes les persones que han participat a les activitats del centre: exposicions, visites guiades, taller educatiu, etc.

- Un mateix visitant no s'ha de comptar més d'un cop en el mateix dia.
- No inclou els participants en les activitats organitzades per tercers que lloguen o utilitzen en préstec els espais del centre per als seus propis fins com, per exemple, un casament o un congrés, tret que s'hagi acordat que aquests participants també visitin les exposicions.
- No inclou els participants en activitats de promoció organitzats pel centre amb un objectiu de captació d'ingressos.

Nombre de visitants individuals. Aquest nombre comprèn els visitants que han vingut individualment i no en grup organitzat.

Nombre de visitants en grup organitzat. Visitants que arriben en grup organitzat, normalment amb reserva prèvia. Poden ser grups de turistes, membres d'una associació, d'estudiants o escolars, etc.

Públic escolar. Escolars d'educació infantil, primària i secundària, en temporada escolar, ja s'hagin inscrit o no en els programes educatius del centre. S'han de comptar també els professors acompanyants. Els escolars que es beneficien de la tarifa escolar fora d'una vista organitzada per una escola no han de ser inclosos en el còmput del públic escolar, han de comptabilitzar-se com a públic general. Els estudiants universitaris no han de ser comptabilitzats com a públic escolar, sinó com a públic general, ja sigui com a visitants individuals o com a grup organitzat.

Nombre de visitants "fora del centre". Persones que visiten les exposicions o fan les activitats que el centre organitza en un espai que no és de la seva propietat, excloent les exposicions itinerants produïdes pel centre i exhibides en altres museus,

ja que aquests visitants seran comptabilitzats pel museu d'acollida. En el cas que les activitats, expositives o no expositives, es facin en un espai que pertany al centre i siguin retransmeses per *streaming* o un altre mitjà a altres persones que es troben fora d'aquest espai, aquestes persones que participen a distància no es consideren visitants "fora del centre". No han de ser incloses en les dades de freqüentació del centre.

ESTRUCTURA DEL QÜESTIONARI

El qüestionari està dividit en 4 seccions:

1. Secció 1: període anual d'obertura.
2. Secció 2: freqüentació a la institució.
3. Secció 3: visitants "fora del centre".
4. Secció 4: fi del qüestionari.

S'observa que un dels principals criteris per estructurar el qüestionari és el lloc de realització de les activitats, tant expositives com no expositives. És a dir, es desglossa la freqüentació en funció d'on es fa l'exposició o l'activitat: dins del centre o fora de la seva seu. Així, es diferencia entre "Freqüentació a la institució" i "visitants fora del centre".

Amb aquesta diferenciació, l'OCCQ vol evitar un sobredimensionament de les xifres de freqüentació. Per aquesta raó, el recompte dels públics *fora del centre* es presenta de forma separada a la freqüentació de la institució dins del centre.

Freqüentació a la institució

Nombre de persones que arriben al centre per fer una activitat, ja sigui expositiva o no expositiva, tant individualment com en grup, és a dir el nombre de tots els individus físics que visiten una exposició o fan qualsevol altra activitat a la institució, sempre i quan aquesta activitat tingui lloc en el propi centre. El qüestionari no diferencia entre visitants d'exposicions i usuaris d'activitats, com tallers o conferències. Tampoc diferencia entre visitants a les col·leccions permanents i visitants a les exposicions temporals. Queden exclosos d'aquesta agrupació els participants als esdeveniments o activitats organitzats per tercers o pel propi centre amb un objectiu lucratiu.

Les dades de la freqüentació a la institució s'organitzen en dues tipologies: públic escolar i públic general:

- **Públic escolar.** Es tracta del recompte del públic escolar que efectua una visita o participa en alguna activitat durant l'any escolar. El qüestionari estructura les dades segons el nivell educatiu i no diferencia entre professors i alumnes:
 - ✓ Professors i alumnes fins Primària.
 - ✓ Professors i alumnes de Secundària.

No formen part d'aquesta categoria els estudiants i professors de les institucions educatives de grau superior i universitari, que, han d'integrar-se en la categoria de Públic general, siguin usuaris individuals o usuaris en grup organitzat.

CLIENTÈLE SCOLAIRE			
2 Indiquez le nombre d'élèves et d'enseignants accompagnateurs selon les 2 regroupements suivants :			
	Avril	Mai	Juin
a) Élèves et enseignants de la pré-maternelle, de la maternelle et du primaire	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Élèves et enseignants du secondaire	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	▼	▼	▼
c) TOTAL	<input type="text"/>	+ <input type="text"/>	+ <input type="text"/>
			= <input type="text"/> A

Detall del qüestionari utilitzat per a L'Enquête sur la fréquentation des institutions muséales de l'OCCQ sobre la freqüentació del públic escolar.

- **Públic general.** Es tracta de les persones que efectuen una visita o participen en alguna activitat (excloent el públic escolar), diferenciant segons composició de la visita:
 - ✓ Persones que visiten el museu individualment.
 - ✓ Persones que visiten el museu en un grup organitzat.

La suma del total de les dues tipologies, públic escolar i públic general, indicarà la freqüentació total de la institució museística a la pròpia institució.

Visitants fora del centre

Indiquez le nombre total de visiteurs « hors murs » ainsi que le nombre d'activités « hors murs » offertes au cours des 3 mois suivants :

	Avril	Mai	Juin
Nombre de visiteurs « hors murs »	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre d'activités « hors murs »	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Detall del qüestionari utilitzat per a L'Enquête sur la fréquentation des institutions muséales de l'OCCQ: apartat sobre les dades dels públics "hors-murs".

Nombre d'individus físics que visiten una exposició o fan qualsevol altra activitat de la institució, sempre i quan aquesta activitat tingui lloc fora de la seva seu, com per exemple, una escola, un centre comercial, un parc, etc. No confondre amb les activitats realitzades al museu a l'aire lliure: en aquest cas, el públic es comptabilitza com usuaris dins del centre. Aquestes activitats fora del centre, és a dir, que es desenvolupen en llocs que no són propietat de la institució museística, són molt habituals en el cas dels centres museístics al Québec. Per aquesta raó, el recompte de la seva freqüentació es torna necessària a l'hora d'estudiar la freqüentació als museus del país.

Tal com s'especifica al glossari, no formen part dels visitants *fora del centre* els visitants de les exposicions itinerants (comptabilitzats per la institució hoste) o organitzades fora del territori de Québec.

Així mateix, tampoc s'han de comptabilitzar els públics virtuals, ni els públics "a distància" dels esdeveniments transmesos per mitjans telemàtics.

Si votre institution a offert des activités « hors murs » au cours du trimestre, veuillez les décrire sommairement (type d'activités, lieu où elles ont été offertes).

Avril	_____

Mai	_____

Juin	_____

En un apartat específic del qüestionari de l'enquesta, es demana a les institucions el nombre total d'assistents a les activitats *fora del centre*, juntament amb una breu descripció de cada activitat.

Queden exclosos d'aquesta categoria els participants als esdeveniments i activitats amb caràcter lucratiu.

4.2.2. Gestió

Freqüència de recopilació de les dades

L'OCCQ envia el qüestionari de l'enquesta a 450 institucions amb periodicitat trimestral.

El qüestionari és recollit via telefònica per un representat d'Statistique Québec durant les dues últimes setmanes del mes següent a l'últim mes del qüestionari i la primera de l'altre: si el qüestionari és el corresponent al segon trimestre de l'any (abril, maig i juny), les dades es recullen entre el 14 de juliol i el 8 d'agost. Les institucions museístiques no s'han de fer càrrec, doncs, de cap enviament de retorn.

Al qüestionari se sol·liciten les dades d'un trimestre, desglossades per mesos. Així doncs, tot i que la recollida es fa cada trimestre, l'OCCQ disposa finalment de les dades mensuals de cada institució. Aquesta periodicitat garanteix la publicació trimestral dels resultats al [web de l'OCCQ](#).

La resposta a l'enquesta de l'OCCQ per part dels centres és obligatòria segons s'estableix per llei¹⁴. És per això que l'índex de resposta que s'obté supera el 99%.

¹⁴ *Loi sur l'Institut de la Statistique du Québec.*

Suports i ajut per part del personal de l'OCCQ. L'OCCQ proporciona assistència durant tota la fase de recopilació de les dades, a través de la persona responsable de l'enquesta. S'ha habilitat un telèfon de contacte, gestionat per la *Direction des stratégies et des opérations de collecte*, que és el departament de l'*Institut de la Statistique* encarregat de fer el seguiment dels processos de recollida de les dades i de solucionar eventuais problemes que poden sorgir.

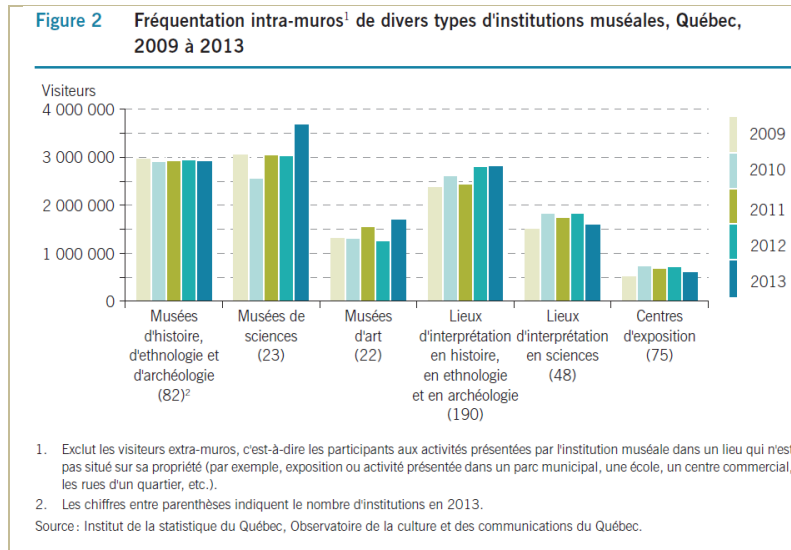
Pel que fa als sistemes de registre i recompte de les dades de freqüentació aplicats en cada institució museística, no hi ha cap obligació metodològica per part de l'OCCQ, tot i que recomani utilitzar dispositius de recompte adequats, siguin manuals o automatitzats.

4.2.3. Explotació i difusió

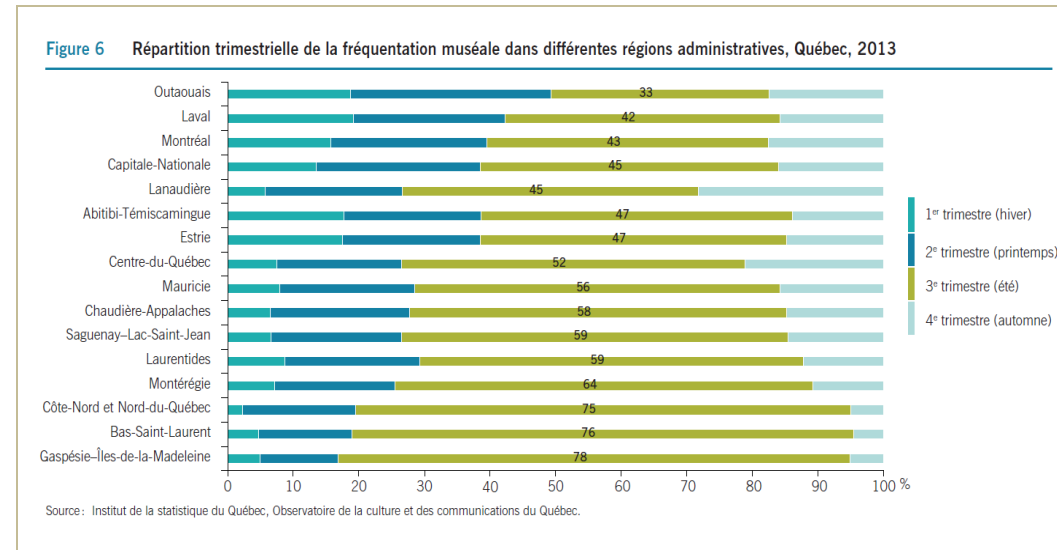
La gravació de les dades recopilades corre a càrrec del personal responsable de l'OCCQ, que forma part de l'Institut d'Estadística. La base de dades així creada, actualitzada amb periodicitat trimestral, genera un coneixement detallat i proporciona informacions diverses, per tal de respondre a les diferents peticions d'informació procedents tant del les mateixes institucions museístiques, com d'altres organismes públics i privats (investigadors, periodistes, etc.).

A partir d'aquestes informacions és possible fer un seguiment de la freqüentació de les institucions museístiques quebequeses de forma comparativa, de manera sincrònica o diacrònica.

Pel que fa a les característiques de les institucions museístiques, es fan servir variables descriptives transversals, com la tipologia del centre o els criteris territorials (les 16 regions administratives de Québec):



Font: *Bulletí Optique Culture N°32, mai 2014*



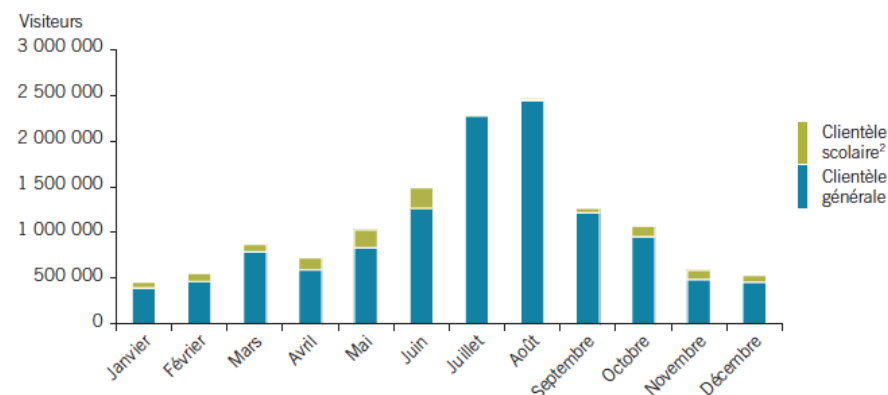
Aquestes agrupacions han de respondre a criteris estadístics que garanteixin la confidencialitat. Per això, els centres d'exposicions no s'han desagregat en cap subcategoria.

El sistema de l'OCCQ no difon dades individualitzades per museu. Això suposa que els museus només coneixen la seva posició en relació al global del sector o dels museus de la seva categoria o territori, però no poden establir comparacions amb altres museus individualitzats.

Tableau 1 Fréquentation des institutions muséales¹ répondantes selon le type de clientèle, Québec, 2009 à 2013

	2009	2010	2011	2012	2013	Moyenne des 5 dernières années	Écart 2013/moyenne
	n					n	%
Institutions muséales répondantes ²	419	431	442	437	440	434	1,4
Clientèle générale	10 700 806	10 877 936	11 227 331	11 414 363	12 241 262	11 292 340	8,4
Visiteurs individuels	9 331 163	9 132 672	9 604 694	9 598 435	10 374 091	9 608 211	8,0
Visiteurs en groupes organisés	1 149 253	1 036 818	1 133 084	1 069 755	1 080 325	1 093 847	-2,2
Visiteurs - information non précisée	220 390	708 446	489 553	746 173	786 846	590 282	33,3
Clientèle scolaire ³	1 016 742	981 991	1 052 828	1 072 083	1 019 142	1 028 557	-0,9
Élèves du primaire ⁴	654 967	614 171	655 352	675 418	638 564	647 694	-1,4
Élèves du secondaire	284 864	267 753	301 801	301 803	278 813	287 007	-2,9
Élèves - ordre scolaire non précisé	76 911	100 067	95 675	94 862	101 765	93 856	8,4
Fréquentation intra-muros totale	11 717 548	11 859 927	12 280 159	12 486 446	13 260 404	12 320 897	7,6
Visiteurs extra-muros ⁵	253 305	965 937	342 724	871 591	931 114	672 934	38,4
Fréquentation totale	11 970 853	12 825 864	12 622 883	13 358 037	14 191 518	12 993 831	9,2

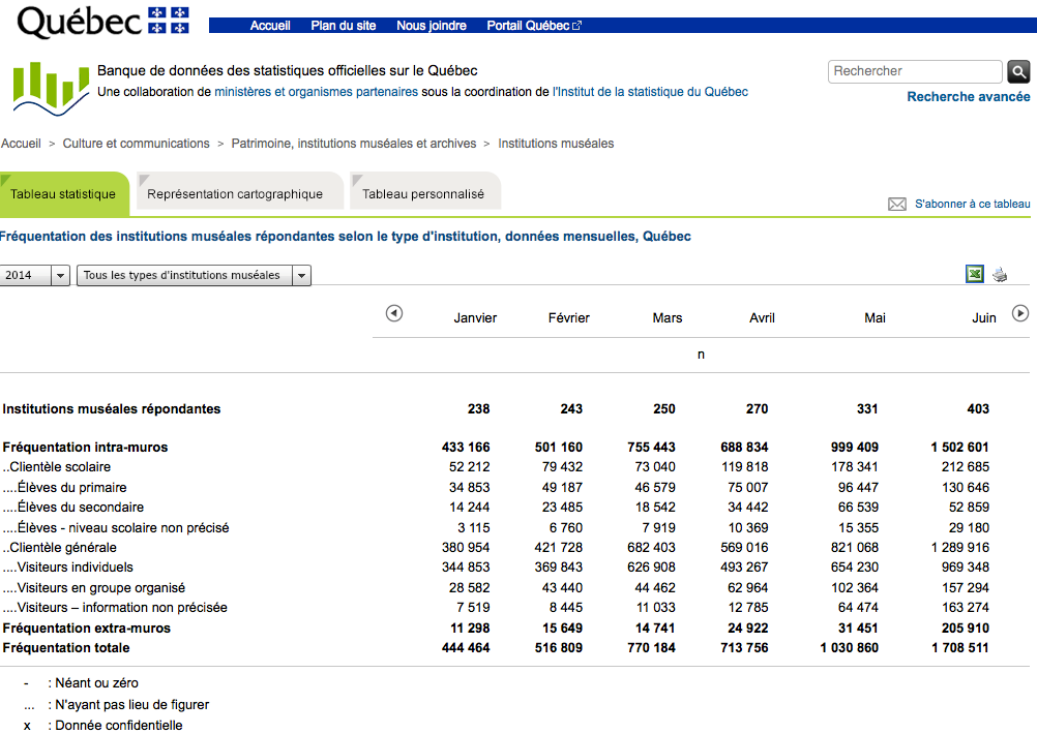
- Musées, lieux d'interprétation et centres d'exposition.
 - Institutions muséales qui ont répondu au questionnaire d'enquête à au moins un des quatre trimestres de 2013.
 - Élèves de la pré-maternelle, de la maternelle, du primaire et du secondaire, avec leurs enseignants ou accompagnateurs.
 - Comprend les élèves de la pré-maternelle et de la maternelle.
 - Participants aux activités présentées par l'institution muséale dans un lieu qui n'est pas situé sur sa propriété (par exemple, exposition ou activité présentée dans un parc municipal, une école, un centre commercial, les rues d'un quartier, etc.).
- Source : Institut de la statistique du Québec, Observatoire de la culture et des communications du Québec.

Figure 5 Fréquentation intra-muros¹ des institutions muséales selon le mois, Québec, 2013


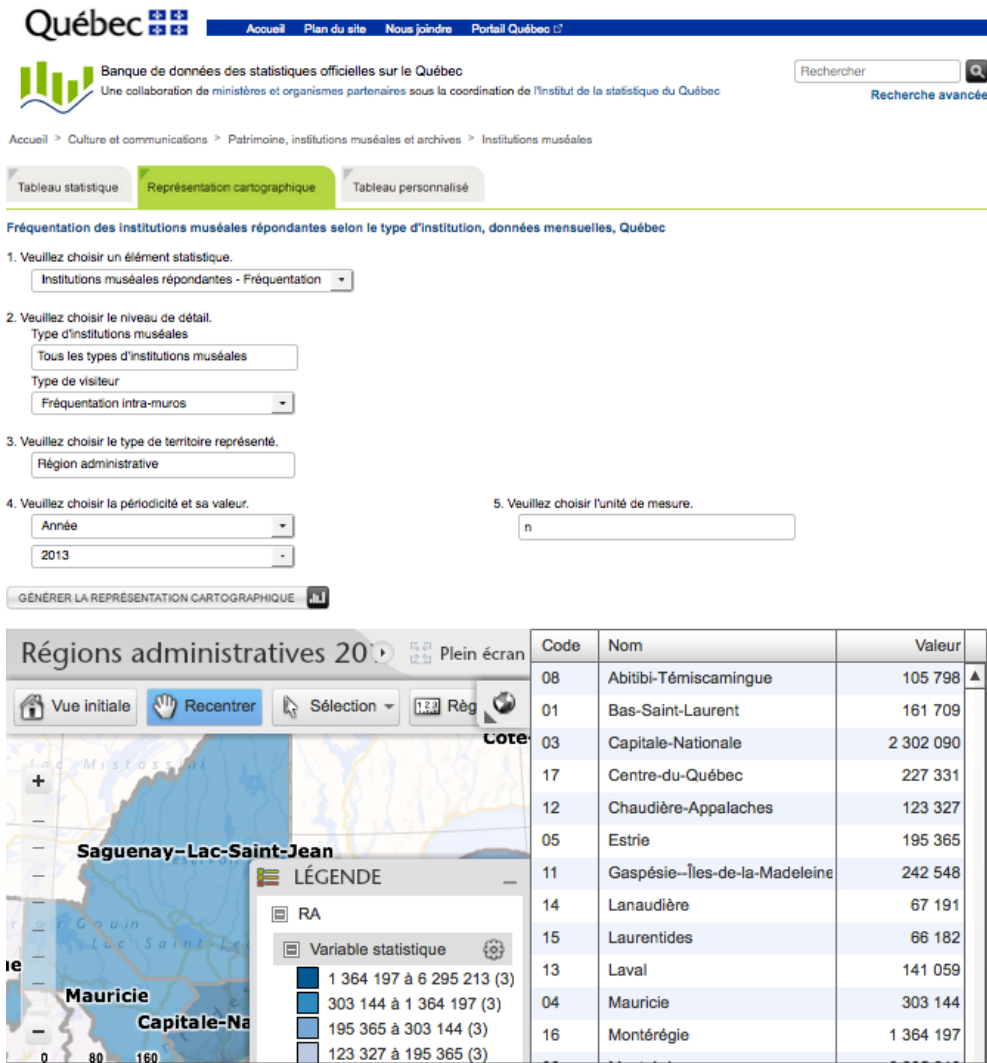
Difusió. Aquestes dades estan disponibles per a la seva consulta al web de l'OCCQ de l'Institut d'Estadística. La [base de dades consultable on line](#) s'actualitza cada tres mesos, amb les últimes dades recollides. Un servei de registre gratuït avisa els usuaris registrats de cada actualització, mitjançant un correu electrònic.

La base de dades permet tres tipus de consultes:

Taules estadístiques generals, segons tipologia de públic i segons any:



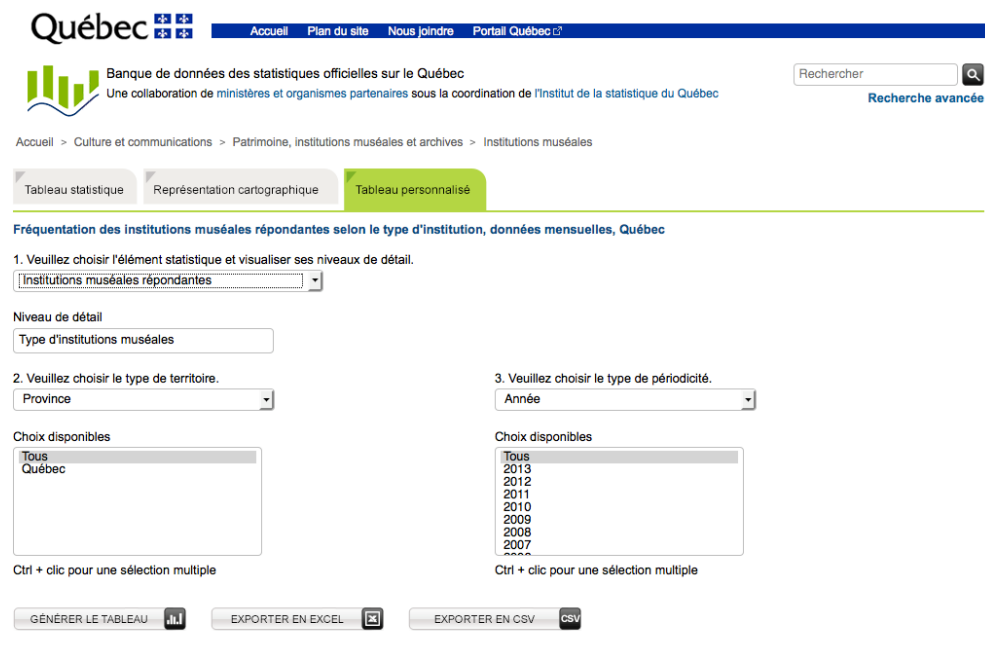
Evolució mensual de la freqüentació de les institucions museístiques, segons tipologies dels públics.



Cartografia sobre la freqüentació de les institucions museístiques, 2013.

Cartografies dinàmiques: per crear cartografies s'utilitzen, a més dels criteris anteriors, també altres variables de creuament, com les tipologies de públics, les tipologies de les institucions o les regions administratives.

Taules personalitzades. Finalment, també es poden fer consultes personalitzades, tenint en compte més variables i des del punt de vista de la freqüentació o de les institucions museístiques:



The screenshot shows the Québec Statistics Bank website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Québec' and 'Accueil', 'Plan du site', 'Nous joindre', and 'Portail Québec'. Below this is the 'Banque de données des statistiques officielles sur le Québec' header, with a search bar and 'Recherche avancée' link. The main content area is titled 'Fréquentation des institutions muséales répondantes selon le type d'institution, données mensuelles, Québec'. It features three numbered steps for configuration: 1. 'Veillez choisir l'élément statistique et visualiser ses niveaux de détail.' with a dropdown menu set to 'Institutions muséales répondantes'. 2. 'Veillez choisir le type de territoire.' with a dropdown menu set to 'Province'. 3. 'Veillez choisir le type de périodicité.' with a dropdown menu set to 'Année'. Below these are two 'Choix disponibles' lists: the first contains 'Tous' and 'Québec'; the second contains years from 2013 down to 2007. At the bottom, there are three buttons: 'GÉNÉRER LE TABLEAU', 'EXPORTER EN EXCEL', and 'EXPORTER EN CSV'.

Fréquentació de les institucions museístiques segons tipus d'institució.

A més, cada dos anys, l'OCCQ pública un estudi de caràcter científic-divulgatiu on resumeix la freqüentació de les institucions museístiques: es tracta del butlletí anomenant [Optique Culture](#), també disponible en format electrònic al web de l'Observatori.

4.3. La Recerca ISTAT sobre la freqüentació dels museus italians pel Ministeri de Cultura italià

L'ISTAT –Institut Nacional d'Estadística– i el Ministeri de Cultura (*Ministeri dels Béns i les Activitats Culturals i del Turisme, MIBACT*) són els organismes encarregats de dur a terme el seguiment de les dades estadístiques de les institucions museístiques italianes.

LA FREQUENTACIÓ DE LES INSTITUCIONS MUSEÍSTIQUES DEPENDENTS DEL MIBACT

El MIBACT disposa de la seva pròpia oficina d'estadística ([Oficina d'Estadística](#)). Dins de les activitats de recerca que li corresponen s'inclou la recopilació i la difusió de les dades de freqüentació dels museus sota la seva titularitat: es tracta de **459 institucions museístiques estatals**¹⁵ que inclouen museus, monuments, circuits museístics i àrees arqueològiques, i són gestionats pel MIBACT a través dels seus organismes locals ("*Soprintendenze locali per i beni culturali*"). Aquestes institucions museístiques tenen l'obligació de comunicar mensualment les seves dades de freqüentació.

Tavola 1. Dati storici per tipologia di Istituto Museale (Musei, Monumenti e Aree Archeologiche, Circuiti Museali)

Tavola 2. Dati per provincia e regione

Tavola 3. Dati per provincia, regione e per tipologia di Istituto Museale

Tavola 4. Dati mensili per tipologia di istituto museale

Tavola 5. Dati regionali per mese: Totale Visitatori, Totale Introiti Lordi (Euro)

Tavola 6. Dati regionali: Confronto con anno precedente

Tavola 7. Dati per singolo Istituto Museale

Tavola 8. Gli Istituti museali più visitati (Top 30)

Oficina d'Estadística del MIBACT. Taules de freqüentació disponibles a la web.

En el cas dels centres de pagament, aquestes dades procedeixen principalment dels sistemes informatitzats de venda de tiquets d'entrada. En el cas dels centres amb entrada gratuïta, les dades procedeixen d'un registre que pot ser manual o informatitzat, encara que en la majoria dels casos són el resultat d'una estimació, del registre de les presències a través d'eines fotoelèctriques o de dispositius compta-persones.

Les dades recollides es presenten en algunes [taules Excel consultables on-line](#). És possible fer consultes de la base de dades segons criteris temporals (per mes i per any), segons si l'entrada és de pagament o gratuïta, segons la tipologia de les institucions museístiques, així com les dades específiques de cada centre. Les dades de freqüentació van acompanyades de les corresponents xifres d'ingressos.

Tot i així, no existeix cap organisme al Ministeri que es dediqui exclusivament i de forma continuada a l'estudi i el monitoratge dels públics de la cultura en general o, en el cas específic, dels públics dels museus. L'administració central italiana no disposa de cap programa que es dediqui a la recopilació de dades de freqüentació de les més de 5.800 institucions museístiques

¹⁵ Cens de l'any 2014, consultables [aquí](#).

censades al territori italià. De fet, la complexitat i la fragmentació del teixit museístic italià, amb una enorme diversitat, per característiques històriques pròpies, per dimensions, per titularitats i models de gestió, no facilita aquesta feina.

LA "RECERCA SOBRE ELS MUSEUS I LES INSTITUCIONS SIMILARS" DE L'ISTAT

Per millorar el coneixement sobre els museus italians, en 2007 el MIBACT va signar un protocol amb les administracions regionals i locals i l'ISTAT, amb l'objectiu de dur a terme el projecte *Sistema Informativo Integrado* (SII), per a la recopilació sistemàtica de les dades i monitorització de la situació dels museus i altres centres patrimonials italians, públics i privats.

En el marc d'aquest projecte, es va posar en marxa la *Recerca sobre els museus i les institucions similars* (a partir d'ara *Recerca ISTAT*). Aquesta recerca consistí en una enquesta adreçada a totes les institucions museístiques italianes i, entre els seus objectius, figurava la recopilació de les seves dades de freqüentació. L'enquesta, basada en algunes experiències similars anteriors, es va dur a terme una única vegada a l'any 2012, recollint les dades de 2011. Els resultats obtinguts es van publicar en 2013.

Aquesta experiència està basada en les indicacions tècniques i metodològiques proposades per [EGMUS](#) –*European Group on Museum Statistics*– en la seva [Guide to European Museum Statistics](#).

EGMUS és una iniciativa d'EUROSTAT i dels seus membres. Des dels anys 90 es ve constatatant la manca de comparabilitat¹⁶ entre les dades estadístiques dels museus europeus. A partir d'aquí, va néixer la idea de desenvolupar un projecte que pogués resoldre aquest problema, a través de l'estudi d'algunes propostes operatives. L'objectiu del projecte era desenvolupar un marc teòric i pràctic de referència susceptible de ser compartit pels museus europeus. Així, les institucions museístiques dels països que compartissin aquest marc tindrien garantida la comparabilitat de les seves dades amb la de les altres institucions museístiques europees que també el compartissin, contribuint a millorar el coneixement sobre els museus a Europa.

Pel que fa al cas italià, dels paràmetres elaborats per EGMUS, l'ISTAT va decidir adoptar, encara que no de manera estricta, els següents:

- Les definicions bàsiques de museus i instituts museístiques: [Working group definition](#).
- El llistat d'indicadors per a la descripció dels sistemes museístics: [Key Museum Indicators](#).

¹⁶ "It is more than only a question of words; it is a question of ideas and conceptions too." Cfr. http://www.egmus.eu/en/about_egmus/

- El qüestionari: [Standard Questionnaire](#).

DEFINICIÓ DE LES INSTITUCIONS MUSEÍSTIQUES OBJECTE DE LA RECERCA ISTAT

Un cens inicial va identificar 6.285 museus, 5.837 no estatals i 448 estatals, a partir de les fonts següents:

- Enquesta Istat 2006.
- Ministeri de Cultura (MuseiD-Italia, Museus, Monuments i Àrees arqueològiques estatals, Llocs de la cultura).
- Regions i províncies autònomes (arxius documentals, estadístics i administratius).

Per tal de definir l'univers de la recerca, l'ISTAT va adoptar com a criteri les definicions bàsiques de museus i institucions patrimonials d'EGMUS. EGMUS aconsella prendre com a referència les definicions ICOM, tenint també en compte els criteris en ús en cada territori, quan sigui necessari per a la correcta interpretació de les dades. A partir d'aquí, es va decidir que l'univers de la *Recerca ISTAT* quedés integrat per:

- Tots els museus que acompleixen la definició proposada per la llei italiana¹⁷, en la línia de la definició de l'ICOM¹⁸.
- Els parcs i les àrees arqueològiques.
- Els monuments i centres expositius permanents destinats al gaudi públic, de titularitat i gestió pública o privada.

S'exclouen totes les institucions que exposen exemplars animals o vegetals vius (jardins botànics, parcs i zoos), les que només presenten exposicions temporals, aquelles en les que l'activitat expositiva no és la seva activitat principal (biblioteques, centres culturals, etc.) o les que tenen fins lucratiu.

A partir d'aquí es va considerar susceptible de formar part de l'univers de la recerca "qualsevol institució permanent que adquireix, conserva, organitza i exposa béns culturals amb fins educatius i d'estudi, que estigui oberta al públic en 2011 i dotada de recorreguts per a la visita i serveis per al gaudi del públic"¹⁹.

¹⁷ *Struttura comunque denominata, organizzata per la conservazione, la valorizzazione e fruizione pubblica di raccolte di beni culturali.* Decreto legislativo 29 ottobre 1999, n. 490, art. 9.

¹⁸ *Un museo è una istituzione permanente, senza animo di lucro, al servizio della società e aperta al pubblico, che acquire, conserva, studia, espone e difonde il patrimonio materiale e immateriale della umanità con fini di studio, educazione e gaudi.*

¹⁹ Font: *I Musei in Italia. Report Statistiche*. 2013.

Un cop aplicats els filtres corresponents a aquesta definició al cens inicial, el cens final resultant va ser de 4.588 institucions museístiques, 4.174 de titularitat no estatal i 414 estatals.

GLOSSARI

Els museus i institucions museístiques tenen a la seva disposició una [guia per omplir el qüestionari](#). Es tracta d'un recull d'instruccions de caràcter tècnic de suport a l'emplenament. Juntament amb els instruccions també s'inclou la definició de diversos conceptes per aclarir el contingut que es demana en cada variable.

Així, a la pregunta sobre el nombre de persones que han visitat el museu durant l'any a analitzar, es demana respondre el nombre total de persones que han visitat el museu, tant la seu central com a possibles subseus si n'hi hagués, inclosos els visitants de les exposicions temporals. En el cas que el museu pertany a un sistema o xarxa integrat per més museus accessibles amb el mateix tiquet, incloure únicament els visitants del museu objecte de l'enquesta, i no tots els visitants que han comprat tiquet combinat.

D'aquesta definició, s'entén que el que es proposa recomptar són els individus i no les vegades que els individus han visitat el museu.

4.3.1. L'eina: el qüestionari

El qüestionari consta de 68 preguntes i s'estructura en els següents apartats:

- A. Nom i localització.
 - a. Nom i localització de les seus.
- B. Tipologia.
- C. Titularitat jurídica i model de gestió.
- D. Característiques i dimensió dels béns.
- E. Accessibilitat, modalitat d'ingrés i visites.

- F. Personal.
- G. Recursos financers.
- H. Estructura, suport a les activitats i serveis.
- I. Relació amb el territori.
- J. Informació sobre les dades.

Els continguts del qüestionari mostren que l'abast de la recerca és molt ampli i inclou característiques estructurals i tipològiques dels continguts i el contenidor dels museus, la seva titularitat i gestió, els recursos humans i financers, les activitats culturals i els serveis adreçats al públic i la relació amb el territori, juntament amb dades relacionades amb la freqüentació: volum i perfil dels visitants.

La secció del qüestionari que inclou les dades de freqüentació de les institucions museístiques és la Secció E. Accessibilitat, modalitat d'ingrés i visites²⁰. Aquesta secció consta de 17 preguntes. Si bé el qüestionari es va fer a partir del model del qüestionari EGMUS, el qüestionari italià presenta algunes diferències respecte al model EGMUS, sobretot pel que fa als criteris de desglossament de les dades.

PERÍODES D'OBERTURA

El primer bloc de preguntes de la secció E del qüestionari es refereix als períodes d'obertura de la institució, modalitats d'obertura (per exemple, un museu pot estar obert tot l'any, encara que només amb reserva prèvia), nombre de dies d'obertura diürna, nombre de dies d'obertura nocturna, etc.

²⁰ Vegeu Annex 7.4.

TIPOLOGIA DE TARIFES I D'ENTRADA

30 - CON QUALE TITOLO DI ACCESSO ERA POSSIBILE VISITARE IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011? (Possibili più risposte)
Fare riferimento esclusivamente ai titoli di accesso per esposizioni permanenti; sono escluse eventuali mostre ed esposizioni temporanee.

- Biglietto singolo a pagamento (sia tariffa intera che ridotta) 1
- Biglietto singolo gratuito 2
- Biglietto cumulativo 3
- Abbonamento o carta museo 4
- Nessuno, non è previsto alcun titolo di ingresso (né a pagamento, né gratuito) 5 (Vai a quesito 34)

31 - QUALI ERANO LE FORME TARIFFARIE PREVISTE PER LE SEGUENTI CATEGORIE DI VISITATORI NEL 2011?

*Fornire una risposta per ciascuna categoria di utenza, facendo riferimento alla forma tariffaria prevalente, anche se applicata solo in alcuni casi o con eventuali limitazioni.
In caso di museo/istituto articolato in più strutture espositive con forme tariffarie differenti, fare riferimento alla modalità prevalente.*

	<u>A pagamento</u> <u>intero</u>	<u>A pagamento</u> <u>ridotto</u>	<u>Gratuito</u>
- Bambini (indicativamente fino a 11 anni).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Ragazzi (indicativamente tra 12 e 17 anni).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Giovani (indicativamente tra 18 a 25 anni).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Anziani (indicativamente oltre 65 anni).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Famiglie.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Studenti singoli.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Gruppi scolastici.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Insegnanti.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Disabili.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Accompagnatori di disabili.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Appartenenti ad associazioni (TCI, FAI, ICOM, Coop, ecc.).....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Gruppi e comitive.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Altro.....	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

Indagine sui musei e le istituzioni similari del ISTAT: apartat sobre les polítiques tarifàries.

El qüestionari inclou preguntes sobre la tipologia de tarifes de la institució museística segons tipus de públic. Pel que fa a la freqüentació, es demana el volum de públic segons entrada gratuïta o de pagament i segons modalitat d'entrada (combinada o abonament). No es demana el detall dels preus aplicats.

És possible, doncs, observar algunes diferències, encara que no substancials, respecte al qüestionari d'EGMUS, en l'elecció dels continguts i la seva organització. En particular, pel que fa a les polítiques tarifàries, EGMUS demana de comptabilitzar també la freqüentació dels usuaris amb dret a tarifes reduïdes.

Finalment, pel que fa a la modalitat d'entrada, l'ISTAT demana a la institució museística el percentatge, sobre el total, de visitants amb entrada combinada (que dóna dret d'entrada també a altres institucions museístiques vinculades temàticament o territorialment) i amb abonaments.

36 - NEL 2011, SUL TOTALE DEI VISITATORI, QUANTI HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO CON UN BIGLIETTO CUMULATIVO?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. Riportare il valore percentuale senza decimali. In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

□ □ □ % 1 2

FREQÜENTACIÓ

Les preguntes referides específicament a la freqüentació ofereixen la possibilitat d'especificar la tipologia de la dada segons si són reals o estimades:

- **Dada real**, en el cas que es tracti d'un valor que es correspon exactament amb la realitat.
- **Dada estimada**, valor aproximat al real, en el cas de no disposar de l'anterior.

35 - QUANTE PERSONE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare il numero complessivo di persone che hanno visitato il museo/istituto e tutte le eventuali unità/strutture in cui è articolato. Sono compresi i visitatori di eventuali mostre e esposizioni temporanee. Qualora il museo/istituto appartenga a un circuito museale composto da più istituti accessibili con lo stesso biglietto, fare riferimento ai soli visitatori dell'istituto in oggetto (e non ai biglietti cumulativi complessivamente venduti). In caso di valore nullo indicare "0". In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

- Numero totale di visitatori:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
- Di cui visitatori paganti:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
- Di cui visitatori non paganti:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

Respecte a la freqüentació, es demana el nombre total de visitants del museu, diferenciant els visitants amb entrada de pagament i amb entrada gratuïta.

Tal com s'ha referenciat abans, també es demana la quota percentual dels visitants amb tiquet combinat i amb abonament respecte al total.

Un segon criteri per al desglossament de la freqüentació és la tipologia de visitants. Es demana indicar la quota percentual sobre el total de visitants de les tipologies següents:

- Joves entre 18 i 25 anys.
- Persones majors de 65 anys.
- Estrangers.

57 - NEL 2011 IL MUSEO/ISTITUTO HA ALLESTITO ESPOSIZIONI E/O MOSTRE TEMPORANEE?
Se "SI" specificarne il numero. In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

Si 1 **SE HA RISPOSTO "SI", SPECIFICARNE IL NUMERO:**.....
No 2 *(Salta a Sezione I)*

58 - COMPLESSIVAMENTE QUANTE PERSONE HANNO VISITATO LE MOSTRE E LE ESPOSIZIONI TEMPORANEE
NEL 2011?

Indicare il numero complessivo di visitatori. In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:
NOTO **STIMATO**
 1 2

Visites a les exposicions temporals. Si bé en el total dels visitants del museu es demana incloure, sense desagregar, la xifra de visitants de les exposicions temporals, a la secció H del qüestionari, dedicada al coneixement dels serveis i les activitats culturals, hi ha una pregunta específica sobre la seva freqüentació, juntament amb una altra sobre el nombre d'exposicions realitzades.

4.3.2. Recopilació

La recollida de les dades es va realitzar a través d'un qüestionari en suport electrònic a omplir *online*, accessible a través d'internet. Cada institució participant es registrava al web per accedir al qüestionari. Per a les institucions sense accés a internet, es va preveure la possibilitat, prèvia demanda per part del museu, d'emplenar el qüestionari en paper i d'enviar la resposta a l'ISTAT per correu certificat tradicional.

Suport per part del personal del ISTAT. L'ISTAT va activar un servei de suport telefònic permanent amb un telèfon gratuït, per tal de proporcionar assistència als museus durant tot el procés de recollida de dades. Juntament amb això, tal com s'ha explicat abans en parlar del glossari, es va editar una [guia per a l'emplenament del qüestionari](#) que explica en detall el contingut de les preguntes del qüestionari.

A més, en el mateix qüestionari, una breu introducció acompanya cada pregunta, explicant en detall les característiques de la informació sol·licitada.

Finalment, pel que fa al sistema de registre i recompte de dades de freqüentació dels museus, l'autoritat central que proposa la recollida no té cap control directe sobre el procés de producció de les dades en els museus. De fet, la modalitat de registre de dades de freqüentació són objecte d'una pregunta del qüestionari ISTAT:

34 - NEL 2011, IL MUSEO/ISTITUTO ERA DOTATO DI UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DEGLI INGRESSI CHE CONSENTIVA LA QUANTIFICAZIONE DEI VISITATORI?

Rispondere "Sì" qualora siano previsti l'emissione di biglietti, registri obbligatori per le firme dei visitatori, tornelli o altri sistemi conta persone, ecc..

Sì 1

No 2

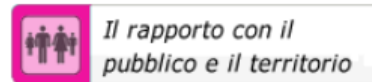
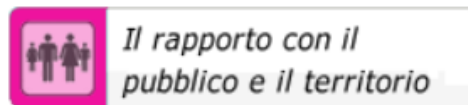
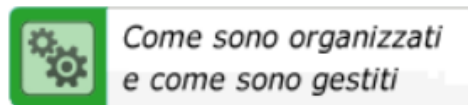
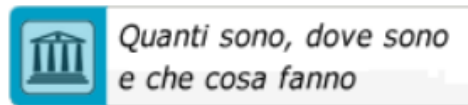
Aquesta pregunta busca informació sobre el rigor de les dades recollides, potencialment més alta si el museu disposa d'algun sistema de registre a través de una taquilla informatitzada, per exemple, que permet l'emissió de tiquets. Tot i així, el document guia per emplenar el qüestionari no menciona el tema.

4.3.3. Explotació i difusió

Tot i que una part de les dades procedeix dels museus estatals, sota la titularitat del MIBACT, va ser el personal especialitzat de l'ISTAT qui es va encarregar de la gravació i tractament de les dades rebudes, amb la creació de la corresponent base de dades.

Com ja s'ha dit, la *Recerca ISTAT* s'integra dins del projecte SII, *Sistema Informativo Integrado*, i els resultats i la base de dades produïda, així com tota la informació auxiliar, estan [disponibles online](#), amb registre previ de l'usuari interessat.

La pàgina de consulta de les dades estadístiques, organitzades en taules, està dividida en seccions temàtiques que segueixen l'estructura dels continguts del qüestionari. Les dades de freqüentació són consultables en l'apartat "*Il rapporto con il pubblico e il territorio / Il numero dei visitatori*".



- ▶ I musei e gli istituti aperti al pubblico nel 2011
- ▶ Il periodo di apertura al pubblico
- ▶ Le modalità di apertura al pubblico
- ▶ I giorni di apertura al pubblico
- ▶ Aperture serali o notturne
- ▶ Le modalità di accesso
- ▶ Gli accessi con tariffa ridotta
- ▶ Gli accessi a titolo gratuito
- ▶ Le giornate a ingresso libero
- ▶ Le agevolazioni
- ▶ La registrazione degli ingressi
- ▶ Il numero di visitatori
- ▶ L'affluenza del pubblico
- ▶ Il pubblico dei giovani

- ▶ Il pubblico dei giovani
- ▶ Il pubblico con più di 65 anni
- ▶ Il pubblico degli stranieri
- ▶ Il pubblico delle mostre e delle esposizioni temporanee
- ▶ Le associazioni di amici e sostenitori
- ▶ La collaborazione con le altre istituzioni
- ▶ L'inserimento in percorsi turistico-culturali
- ▶ La disponibilità di materiale informativo sul territorio
- ▶ Lo studio e la ricerca sul territorio
- ▶ Il rapporto con il pubblico locale
- ▶ I destinatari delle iniziative di promozione e comunicazione

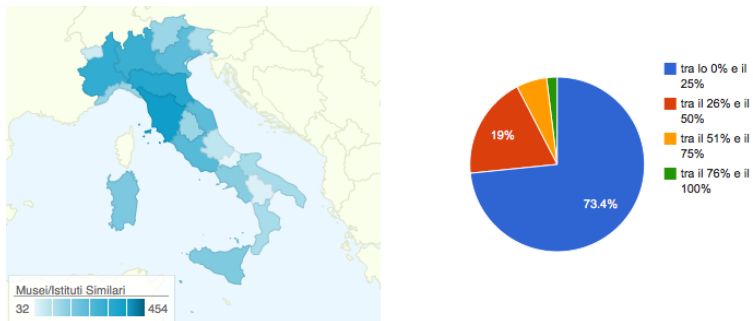
Les dades es presenten agregades segons el criteri territorial (les 20 regions administratives italianes).

A més, és possible fer consultes a la base de dades segons algunes variables descriptives transversals:

- Tipologia de les institucions museístiques: museu o institucions similars, àrees i parcs arqueològics i monuments.
- Entrada de pagament o gratuïta.
- Titularitat estatal o no estatal.

Les dades de freqüentació s'utilitzen també com a variables. En efecte, és possible fer una consulta sobre les institucions museístiques segons la quantitat de visitants que reben.

Les estimacions sobre les tipologies de públic donen lloc a gràfics i cartografies diverses, com es el cas de les quotes de visitants joves, grans o estrangers:



Il Rapporto con il pubblico e il territorio / Il numero di visitatori /

Numero di visitatori dei musei/istituti per tipologia (paganti/non paganti)

Tipologia: -----Tutte-----
 Visitatori: -----Tutti-----
 Titolarità del museo: -----Tutti-----

Visualizza Risultati Cancellazione Selezione

Regione	Numero di visitatori (*)
Piemonte	7.325.150
Valle d'Aosta	1.075.149
Lombardia	9.173.234
Liguria	1.324.938
Trentino-Alto Adige	3.057.771

Il Rapporto con il pubblico e il territorio / L'affluenza del pubblico / Tutti gli istituti /

Numero di musei/istituti per classi di visitatori

Regione	Totale	Statali	Non statali	L'affluenza del pubblico											
				Nessun visitatore	da 1 a 100	101 - 500	501 - 1.000	1.001 - 2.500	2.501 - 5.000	5.001 - 10.000	10.001 - 25.000	25.001 - 50.000	50.001 - 100.000	100.001 - 250.000	250.001 - 500.000
Piemonte	1	23	103	45	75	36	36	23	11	12	8	3	4	0	
Valle d'Aosta	0	11	22	10	10	6	4	4	2	2	2	1	0	0	
Lombardia	3	12	65	49	71	47	46	42	14	10	11	3	1	3	
Liguria	3	14	35	20	34	18	16	27	6	1	2	0	0	0	
Trentino-Alto Adige	0	3	18	11	33	28	30	25	18	7	4	2	0	0	

Tal com ja s'ha comentat, aquesta recerca no s'ha repetit des de la seva primera edició amb informacions de 2011. Tot i així, les dades recopilades continuen sent objecte de difusió degut a que es tracta de l'estadística més recent en termes de freqüentació de la totalitat de museus i institucions museístiques d'Itàlia.

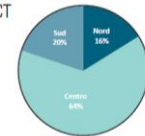
El Ministeri de Cultura, a través de l'Oficina d'Estadística, publica anualment la publicació *Minicifre della Cultura*, un recull de dades estadístiques referides als diferents sectors de la cultura, incloent-hi dades de freqüentació de museus, monuments i àrees arqueològiques. L'última edició correspon a l'[any 2013](#).

Pel que fa a les institucions museístiques, les dades del cens continuen sent les de la recerca de 2011. Pel que fa a la freqüentació, només s'inclouen les dades de les 431 institucions museístiques de titularitat estatal, obligades a reportar les dades de freqüentació al Ministeri de Cultura, del que depenen.

MUSEI | MONUMENTI | AREE ARCHEOLOGICHE

MINICIFRE DELLA CULTURA

- 4.588 istituti aperti al pubblico nel 2011:
 - 3.847 musei, 240 aree archeologiche, 501 monumenti
 - 63,8% di proprietà pubblica, 36,2% privati:
 - 41,6% civici, 10% ecclesiastici, 9% MIBACT
- tipologia prevalente dei musei italiani:
 - 32% arte, 16,9% etnografia e antropologia,
 - 15,5% archeologia, 11,4% storia,
 - 9,3% scienze naturali, 8,5% a tema, 6,4% altro
- 103.888.764 visitatori nel 2011 di cui
 - 54.876.648 visitatori paganti; 49% degli istituti italiani ad ingresso gratuito
- 38.424.587 visitatori nei 431 istituti MIBACT aperti nel 2013 (202 musei, 229 monumenti e aree archeologiche), di cui 17.649.829 paganti

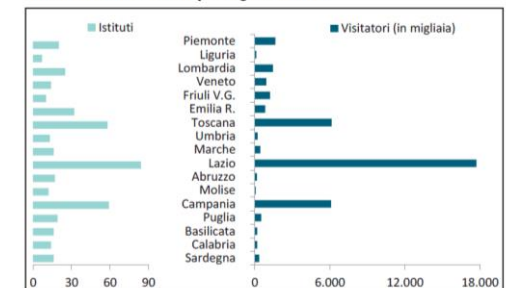


Visitori dei musei statali per area geografica (2013)

Visitori dei musei civici delle principali città d'arte (2009-2013)

CITTÀ	N. ISTITUTI	2009	2010	2011	2012	2013
VENEZIA	10	1.866.530	2.005.861	2.208.320	2.314.048	2.266.256
ROMA	20	1.447.922	1.574.901	1.635.529	1.531.681	1.433.483
MILANO	13	871.751	1.091.809	1.498.151	1.342.976	1.380.422
FIRENZE	6	532.866	624.220	680.929	737.139	1.223.488
TORINO	4	358.859	367.779	424.231	311.457	441.526

Istituti statali e visitatori per regione (2013)



4.4. Associació dels Museus Suïssos

En el present capítol es presenta el cas d'una associació de museus amb base territorial, l'[Associació dels Museus Suïssos \(AMS\)](#).

A diferència dels casos presentats fins ara, no es tracta d'una organització governamental, sinó d'una entitat privada constituïda en 1966. L'AMS aplega els museus, espais expositius, col·leccions, associacions de museus, institucions relacionades o al servei dels museus establerts a Suïssa i Liechtenstein²¹. Segons consta als estatuts, els objectius de l'AMS són els següents:

- Representar col·lectivament als museus.
- Defendre els seus interessos comuns.
- Promoure les relacions entre els membres així com l'intercanvi d'experiències.
- Donar suport a les institucions museístiques associades perquè aconseguixin els criteris de qualitat que consten al codi deontològic de l'ICOM.



Des de la seva constitució, l'AMS col·labora amb els organismes corresponents dels ministeris de Cultura i de Turisme de la Federació Suïssa, així com també amb ICOM Suïssa, pel que fa a les directives internacionals en matèria de museologia. Tal com s'ha indicat, un dels objectius de l'AMS és precisament difondre les normes i els estàndards de qualitat que afecten a tot el procés de gestió d'un museu, des de les estratègies d'adquisició de les col·leccions fins a la promoció, les polítiques tarifàries i les polítiques de públic.

En aquest marc de referència operativa, l'AMS també es fa càrrec del seguiment de la freqüentació de les institucions museístiques mitjançant la recopilació i la difusió d'aquestes dades. Així, des de 1999, l'AMS recopila les dades de freqüentació proporcionades pels museus. Fins 2006, aquesta informació només era utilitzada pels propis museus associats. A partir d'aquest any, les dades es publiquen i donen resposta no només a les necessitats de coneixement dels museus sinó també a les de les administracions públiques i els mitjans de comunicació.

²¹ [Estatuts](#) de l'Associació de Museus Suïssos. Article 2.

De fet, aquesta recopilació constitueix l'única font d'informació sobre la freqüentació museística dels museus suïssos.

DEFINICIÓ DE LES INSTITUCIONS MUSEÍSTIQUES OBJECTE D'ESTUDI

Segons consta als seus estatuts, l'AMS aplega museus, espais expositius, col·leccions, associacions de museus, institucions relacionades o al servei dels museus establerts a Suïssa i Liechtenstein, incloent-hi parcs arqueològics, jardins i zoos.

La recopilació de les dades de freqüentació, que anualment porta a terme l'AMS, afecta no només als museus associats sinó altres institucions museístiques registrades oficialment per organismes públics, constituint un cens de 1.107 institucions museístiques tant públiques com privades.

GLOSSARI

Per assegurar la qualitat de les dades i incrementar la seva comparabilitat, l'AMS sol·licita tant als seus membres com a la resta dels museus suïssos que prenguin en consideració les normes incloses al document [Mesurer la fréquentation](#). Aquest document s'envia als responsables de les institucions museístiques juntament amb la invitació a participar a l'enquesta. Els membres de l'AMS també hi tenen accés a través del web de l'associació. Aquest document inclou definicions conceptuals per intentar assolir la màxima homogeneïtat de les dades, de manera que de totes les institucions museístiques participants en la recerca mesurin els mateixos continguts sota els mateixos conceptes.

Aquestes definicions són les següents:

- **Visitants i usuaris.** Les institucions museístiques que són freqüentades tant per persones que visiten les exposicions com per persones que no ho fan, diferencien entre els "visitants" de les exposicions i els "altres usuaris". Això significa que les persones que van a la biblioteca, a la cafeteria, al restaurant del museu o utilitzen altres espais del museu i no visiten les exposicions no es consideren "visitants" del museu sinó com "altres usuaris".
- **Visita de diverses exposicions.** Les institucions museístiques que ofereixen alhora diverses exposicions en la seva seu (exposició permanent i temporals, o diverses exposicions temporals) han d'evitar els dobles recomptes. El procediment adequat de recompte consisteix en comptar cada visitant un cop, independentment del nombre d'exposicions que visiti.

Conseqüentment, els tiquets combinats es compten com un únic visitant. Els museus sense tiquets combinats han de comptar el nombre de visitants i no el nombre d'exposicions visitades per un visitant.

- **Museus amb més d'una seu.** Les institucions museístiques amb més d'una seu han de reportar el nombre de visitants de cada seu de manera separada. Això significa que la suma anual dels visitants indica el nombre de visitants per seu.

Juntament amb aquestes definicions, el propi qüestionari que els museus reben anualment per a la recopilació de les dades de freqüentació inclou un glossari que les amplia.

- **Visites gratuïtes.** Es consideren visites gratuïtes aquelles per les quals el museu no rep diners, ni directament ni de tercers. Es refereixen als visitants que no paguen un tiquet d'entrada com, per exemple, els assistents a les inauguracions, les escoles, els membres de l'ICOM, etc. No seran comptats dins aquesta categoria les entrades per les quals el museu rep un pagament d'un tercer, com el Passaport Museu.
- **Altres usuaris.** Se sol·licita que si el museu no diferencia aquesta categoria en el seu recompte, en faci una estimació.

4.4.1. L'eina: el qüestionari

El qüestionari que l'AMS fa servir és breu, només consta d'11 preguntes, de les quals 9 es refereixen a dades de freqüentació i 2 a la composició de l'equip de la institució museística²².

Com en el cas italià, les preguntes referides específicament a la freqüentació presenten una particularitat: ofereixen la possibilitat d'especificar la tipologia de la dada en funció de la seva exactitud:

- **Dada real**, en el cas que es tracti d'un valor que s'ha mesurat.
- **Dada estimada**, valor aproximat al real, en el cas de no disposar de l'anterior.

El qüestionari inclou una pregunta per confirmar que la institució museística objecte d'estudi ha tingut en compte les normes de l'AMS en relació amb el recompte de visitants. Igualment, es demana si les dades contingudes al qüestionari són o no públiques.

²² Vegeu Annex 7.5.

VISITANTS I USUARIS INDIVIDUALS

Tal com s'ha explicat anteriorment, el qüestionari demana la dada global de visitants, entenent *visitant* com a persona individual que ha visitat com a mínim una de les exposicions del museu. Així mateix, es demana el nombre de persones que han freqüentat el museu per fer alguna activitat però no han visitat cap exposició (usuaris).

Les dades que se sol·liciten al qüestionari són dades globals de visitants i usuaris, que fan la visita individualment. No es demana cap dada referida a visitants en grup organitzat.

En el qüestionari es preveu un apartat on el museu pot explicar les raons de possibles diferències significatives de les dades globals respecte a l'any anterior, si s'escau.

ACTIVITATS EXPOSITIVES I NO EXPOSITIVES

No hi ha cap desglossament en visitants a les exposicions permanents i visitants a les exposicions temporals. Per tant, no hi ha cap càlcul del nombre global de les visites.

Tal com s'ha indicat anteriorment, es demana a les institucions museístiques que evitin els possibles dobles recomptes: la procés correcte consisteix en comptar cada visitant individual només una vegada, encara que visiti dues o més exposicions. Per això, els tiquets combinats (els que permeten l'entrada a més institucions) s'han de calcular una sola vegada, per pertànyer a un únic individu.

Les recomanacions de l'AMS inviten els museus que no fan servir els tiquets combinats o bé utilitzen tiquets separats per col·leccions permanents i altres exposicions temporals, a fer molta atenció en incloure les seves dades al qüestionari.

Els usuaris d'altres activitats. Les institucions que reben persones que no visiten cap exposició han de diferenciar aquests usuaris de la resta dels visitants dels espais expositius.

Això significa que els usuaris de la biblioteca, de la cafeteria, del restaurant o d'altres espais del museu, els que entren sense intenció de visitar una exposició en concret, no han de ser considerats visitants, sinó altres usuaris. Els museus que no recullen dades sobre aquests usuaris han de proporcionar una estimació.

TIPOLOGIES DE TARIFA

L'enquesta de freqüentació de l'AMS només demana diferenciar les entrades amb dret de gratuïtat. No es desglossa cap altra tipologia tarifària.

Entren en el càlcul d'aquest grup tots els diferents tipus de gratuïtat, totes les entrades per les que els museus no ingressen diners, ni directament, ni a través d'intermediaris (com és el cas les cartes especials o turístiques; aquestes tipologies d'entrades formen doncs part del càlcul de les entrades generals).

TIPOLOGIES DE PÚBLIC

El qüestionari de l'AMS només desglossa una tipologia de públic: nens i joves fins a 16 anys.

4.4.2. Recopilació

La recollida de les dades es realitza a través d'un qüestionari en format electrònic a omplir *online*. Per omplir aquest qüestionari, cada institució museística ha de registrar-se al web dissenyat per l'AMS per accedir al qüestionari.

No s'ha previst la possibilitat d'omplir el mateix qüestionari en paper.

Freqüència de recopilació de les dades. La recollida de les dades de part de l'AMS es realitza amb periodicitat anual, fent referència a la freqüentació de l'any immediatament anterior.

Pel que fa a l'última recerca realitzada, corresponent a la freqüentació de 2013, va tenir un taxa de resposta del 66%.

La gestió de tot el procés corre a càrrec d'una persona, fins a l'elaboració de l'informe final. Es tracta d'un tècnic, amb un perfil d'administratiu, i un contracte de mitja jornada. En un futur, l'AMS preveu iniciar una línia de col·laboració amb l'Oficina Federal d'Estadística, per dur a terme un projecte experimental més ampli, que impliqui més personal i més institucions museístiques i que permeti produir un coneixement més profund i detallat de la freqüentació de l'oferta museística suïssa.

El procés de producció de les dades de freqüentació no és igual a totes les institucions museístiques participants. L'AMS reconeix que no té control sobre aquest procés, tot i que sap que el registre de la freqüentació es realitza majoritàriament de dues maneres:

- Mitjançant el lliurament de tiquets d'entrada, ja sigui manual (amb anotacions del personal de taquilla i/o amb l'entrega del tiquet d'una matriu als visitants) o bé informatitzat amb un software específic implantat a taquilla.
- Mitjançant el control amb cèl·lules fotoelèctriques, com es el cas sobretot dels zoos.

4.4.3. Explotació i difusió

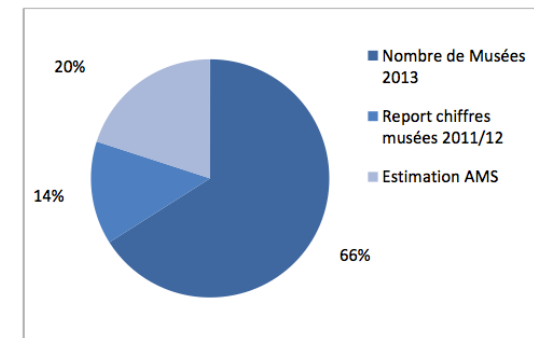
Les dades obtingudes a través del qüestionari es graven de forma automàtica a una base de dades electrònica. El responsable del projecte supervisa aquest procés de gravació de les dades rebudes. També s'encarrega del tractament de les dades rebudes, amb la depuració dels resultats i la reconstrucció de les dades que falten.

TRACTAMENT DE LES ESTIMACIONS

L'AMS ofereix la possibilitat als museus que no disposen de dades reals de l'any objecte de la recerca o bé que aportin estimacions o bé que es basin en les dades d'anys anteriors.

Les dades de freqüentació d'una bona part dels museus suïssos estan construïdes a partir dades reals: per exemple, en 2013 el 78% proporcionen dades reals i el 22% una estimació. Les estimacions són més freqüents en el cas dels museus més petits amb entrada gratuïta o dels jardins botànics.

Figure 1: Récolte des données



Statistiques	Nombre de musées	Pourcentage
Chiffres musées 2013	737	66%
Report chiffres musées 2011/12	151	14%
Estimations AMS	219	20%
Totale	1107	100%

Els museus també poden recórrer a xifres d'anys anteriors: en 2013 ho va fer el 14%. Hi ha una part de les institucions museístiques que no proporciona cap dada. En aquest cas, és l'AMS la que fa l'estimació. El càlcul d'aquestes estimacions es realitza tenint en compte els següents indicadors:

- La tipologia del museu segons els continguts i la disciplina.

- La tipologia del museu segons el volum de la freqüentació.
- La localització geogràfica del museu, segons el volum de població, segons la seva importància turística, etc.
- La presència/absència d'exposicions temporals.
- Els horaris d'obertura.

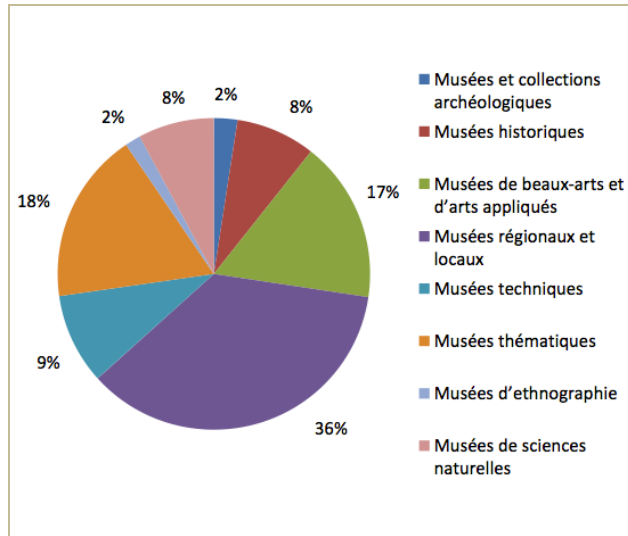
A partir d'aquests indicadors anteriors es calculen les estimacions en funció del nombre de visitants d'altres museus.

Finalment, l'AMS disposarà d'una base de dades que, degudament analitzada i interpretada, genera un coneixement capaç de respondre a les principals demandes d'informació procedent de les administracions locals i de les mateixes institucions museístiques.

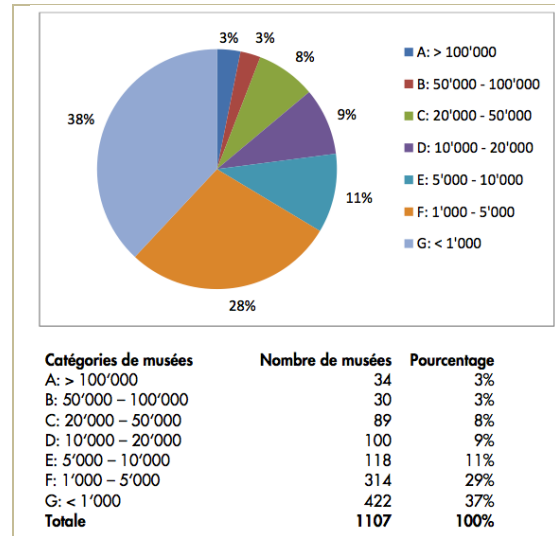
L'AMS publica cada any l'informe *Fréquentation des musées suisses-Rapport statistique*, disponible en tres idiomes –francès, italià, alemany–, on presenta i interpreta les dades de freqüentació recollides. L'informe més recent accessible online és el corresponent a [2013](#).

L'informe presenta el total de visitants rebuts per les institucions museístiques suïsses en 2013, així com la seva desagregació a partir de les següents variables:

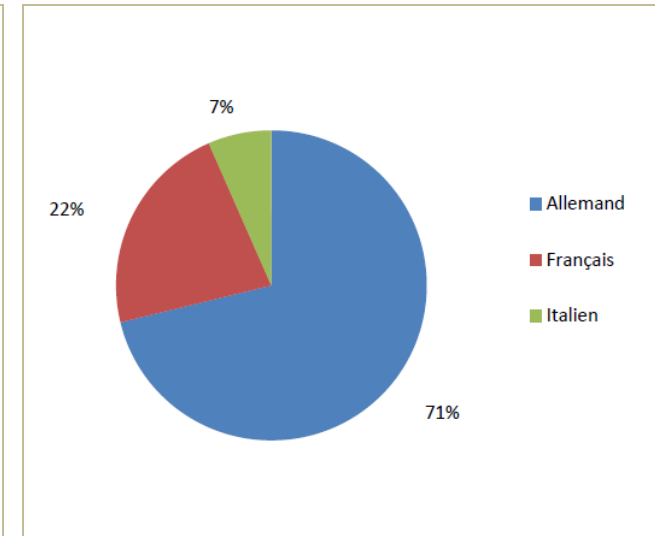
- Per tipologia de les institucions museístiques.
- Per dimensió de la freqüentació.
- Per localització geogràfica.



Museus per tipologia.



Museus per dimensió de la freqüentació.



Museus per localització geogràfica.

La freqüentació dels jardins botànics i els parcs zoològics representa un terç de la freqüentació global. Per aquesta raó, l'AMS presenta els resultats incloent-hi i excloent-hi les dades d'aquestes institucions.

La mateixa desagregació es presenta en relació amb l'evolució de les xifres globals entre 2006 i 2013.

Cal destacar que l'informe només presenta les xifres de la freqüentació global (visitants) sense altres informacions relatives a altres variables com, per exemple, les entrades gratuïtes o la freqüentació dels joves.

4.5. Departament de Cultura del Regne Unit

El Departament de Cultura del Govern anglès (*Department for Culture, Media & Sport, DCMS*) duu a terme un treball de recollida de dades de freqüentació dels 16 museus i galeries que en depenen financerament. Es tracta dels següents museus, tots amb entrada gratuïta:

- *British Museum*
- *Geffrye Museum*
- *Horniman Museum*
- *Imperial War Museum*
- *National Gallery*
- *National Maritime Museum*
- *National Museums Liverpool*
- *National Portrait Gallery*
- *Natural History Museum*
- *Royal Armouries*
- *Science Museum Group*
- *Sir John Soane's Museum*
- *Tate Galleries*
- *Tyne and Wear Museums*
- *Victoria and Albert Museum*
- *Wallace Collection*

Cada any, el Departament de Cultura avalua el rendiment d'aquests museus a partir de la recollida d'un seguit de dades, que inclouen la seva freqüentació. Es tracta de [*Sponsored Museums: Performance Indicators*](#). Aquesta recerca aconsegueix els estàndards del Codi de Pràctica per a les Estadístiques Oficials en termes de qualitat, dona resposta a les necessitats dels destinataris i no pateix cap interferència política.

Fins l'any 2012, per portar a terme la recerca se sol·licitaven als museus dades sobre la freqüentació d'adults i nens segons grup social, grup ètnic i discapacitat i activitats del museu portades a terme dins i fora de la seva seu. La recerca corresponent a l'exercici 2013-14 inclou un nombre inferior de dades amb el fi de reduir la càrrega de feina que l'anterior suposava als museus. Bàsicament, les dades objecte de recerca tenen a veure amb la freqüentació i els ingressos propis de la institució museística.

4.5.1. Estructura dels continguts

Els museus disposen d'una guia ([Performance Indicators Guidance](#)) els indicadors, així com les seves corresponents definicions. Aquesta guia s'estructura en 6 seccions, de les quals 3 tenen relació amb la freqüentació: accés, perfil de l'audiència, aprenentatge i nivell de satisfacció.

La variable més bàsica és la que es correspon amb la mesura de la freqüentació, és a dir la que permet quantificar el volum de persones que rep el museu.

Performance Indicator includes:

- All "ordinary visits" (those not involving the education programme) to the museum/gallery and the educational visits measured in 8.1 and 8.2
- Visits to evening events
- UK and overseas visits

The Performance Indicator excludes:

- Visits by corporate hire customers
- Visits by staff and volunteers
- Visits by suppliers and contractors
- Virtual visits
- Visits to touring exhibitions held at other venues
- Instances of participation in off-site outreach programmes

Així, el nombre de visites a un museu és el recompte físic real del nombre total de persones que visiten al museu. Aquestes visites inclouen totes les visites no escolars de la població local i estrangers i els esdeveniments nocturns.

Queden excloses, a part de les visites escolars, les visites derivades del lloguer d'espais, de la plantilla i els voluntaris del museu, dels proveïdors, les visites virtuals, les visites a exposicions itinerants promogudes pel museu però exhibides en altres centres i els usos d'activitats promogudes pel museu però portades a terme en altres espais. Si les visites a la botiga, cafeteria, jardins, etc. es compten separadament de les visites al museu no s'haurien d'agregar a aquestes últimes. Opcionalment, es poden presentar desagregades.

En el cas de les activitats escolars i d'aprenentatge, es demanen les dues tipologies de dades: d'una banda visites, enteses com persones, i, d'altra banda, usos (*instances*). Es defineix *instance* com el nombre d'activitats en les que la persona participa. En aquest cas, un mateix nen-a pot realitzar diverses activitats al llarg d'un mateix any.

ACTIVITATS

No es diferencia entre visites a les exposicions temporals o a les col·leccions permanents, no es diferencia entre visites individuals o en grup.

Visites dins dels programes escolars. Es diferencia entre les visites realitzades pel personal del museu (*facilitated visits*) i les visites preparades pel departament educatiu del museu però no directament realitzada pel personal del museu (*self-directed visits*).

Activitats infantils organitzades pel museu. Aquestes activitats es refereixen a xerrades, cursos, tallers, demostracions, visites guiades portades a terme pel personal del museu, voluntaris o personal d'empreses externes contractades pel museu. No inclou concursos, jocs de pistes, disfresses, etc. si el paper del personal del museu és només de suport.

No s'inclouen en aquest càlcul les activitats interactives, encara que supervisades, la participació a eventuals demostracions dutes a terme pel personal del museu previstes dins de la normal activitat expositiva, ni les activitats que tenen lloc fora de la seu del museu.

Visites virtuals. Segons la tecnologia de la pàgina web del museu/galeria, una visita virtual sempre és l'accés a una o més pàgines efectuat per un únic usuari ("*unique ID valid user*") en un període de temps màxim de 30 minuts. Es prefereix la unitat d'accés a la unitat del visitant, per poder considerar també la periodicitat de la visita. S'exclouen del càlcul les visites dels robots o dels *spiders* (programaris automàtics de lectura de les pàgines web).

TARIFA

No es desglossa cap tipologia de tarifa.

TIPOLOGIES DE PÚBLIC

El DCMS sol·licita als museus el desglossament de les següents tipologies de públic: menors de 16 anys, estrangers i escolars menors de 18 anys.

Com en el cas del recompte de la freqüentació general, no s'inclouen els nens que participin a activitats que tenen lloc fora de la seu del museu.

4.5.2. Gestió

SISTEMES DE PRODUCCIÓ DE LES DADES EN ORIGEN

Els museus objecte de la recerca tenen entrada gratuïta i, per tant, tret en el cas d'algunes exposicions temporals especials, no disposen de dades de taquilla.

Per aquesta raó, la producció de les dades de freqüentació a cada museu la porta a terme una empresa externa a la qual el Departament de Cultura contracta el servei. La metodologia utilitzada amb més freqüència és l'enquesta sobre una mostra representativa dels públics de cada museu, així com el registre manual o automàtic, sempre sobre unes mostres representatives. Les úniques dades que es corresponen amb l'univers d'estudi són les corresponents al públic escolar.

L'empresa responsable d'aquest servei retorna les dades ja tractades i explotades segons les indicacions del DCMS.

PERIODICITAT EN LA TRAMESA DE LES DADES

Les dades es produeixen amb periodicitat mensual, i cada mes s'envia la freqüentació del mes immediatament anterior. Així, una vegada generades les dades de l'empresa privada concessionària del servei, els responsables de cada museu transmeten mensualment les seves dades al responsable del DCMS, via correu electrònic o telèfon.

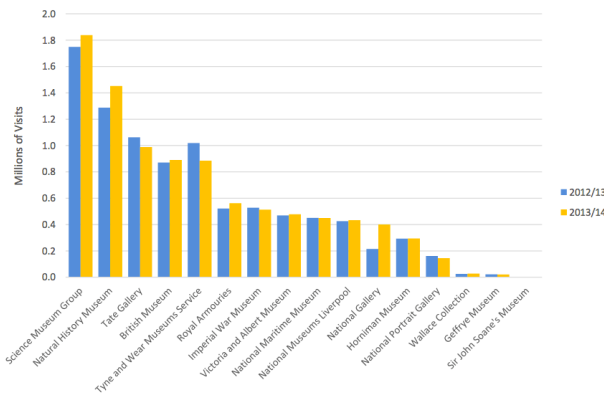
4.5.3. Difusió

Per tal d'acomplir amb les obligacions de transparència imposades per la *UK Statistics Authority*, les dades de la recerca "*Sponsored museums: Performance Indicators*" es publiquen anualment a la pàgina web del ministeri²³, juntament amb altres documents informatius corresponents: la guia "*Performance Indicators Guidance*", el full de càlcul Excel "*Performance Indicators data excel spreadsheet*" i el document acreditatiu dels revisors anomenat "*Pre-release access*".

Les dades sobre la freqüentació són l'objecte del primer capítol del informe divulgatiu oficial penjat al web del DCMS i es presenten ordenades segon els indicadors utilitzats per a la seva recollida.

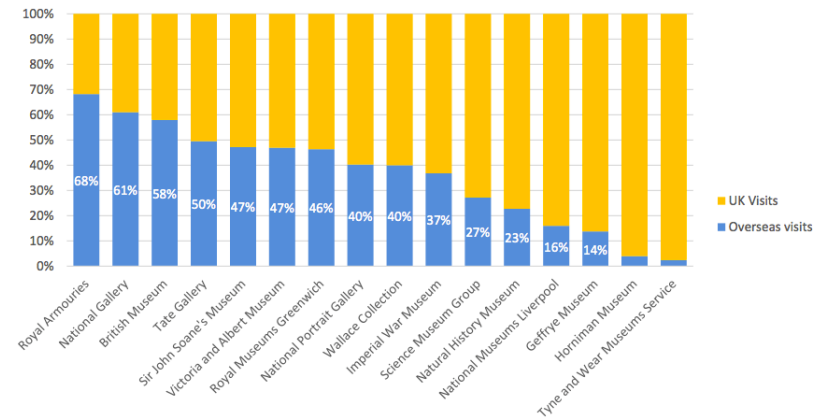
La informació s'organitza tant de manera sincrònica, respecte a la totalitat dels museus i galeries analitzats, com de manera diacrònica, presentant l'evolució de les dades durant els últims anys.

Figure 3: The number of visits to sponsored museums by children aged 15 and under by museum visited, 2012/13 to 2013/14



[Accompanying excel tables showing total child visit figures since 2008/09 are available.](#)

Figure 6: Proportion of overseas and UK visits to each of the sponsored museums in 2013/14



²³ <https://www.gov.uk/government/collections/sponsored-museums-annual-performance-indicators>

També s'inclouen les estadístiques de freqüentació mensual dels últims anys per a cada museu:

BRITISH MUSEUM	2004/2005	2005/2006	2006/2007	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
April	403.841	372.676	431.430	400.735	455.743	508.408	513.323	495.739	579.873	644.605	641.259
May	367.435	414.362	443.157	431.701	448.441	471.666	539.734	485.629	462.164	660.497	654.228
June	352.583	390.743	442.917	401.792	389.540	460.450	461.935	526.789	457.906	579.950	596.527
July	504.251	400.081	484.378	470.926	552.341	567.216	601.719	663.409	493.439	747.936	698.550
August	490.457	359.917	473.701	500.509	582.018	549.704	596.630	617.343	480.136	739.711	702.997
September	360.254	320.651	363.569	481.784	443.478	416.677	432.671	444.345	443.538	555.727	498.386
October	455.236	405.798	399.860	555.695	526.540	499.376	490.251	494.480	491.908	533.444	586.248
November	387.258	365.994	354.909	509.191	384.757	384.851	430.562	342.734	415.935	410.312	425.550
December	396.783	377.364	366.105	523.699	376.555	405.153	395.106	370.601	350.458	411.397	416.112
January	327.033	360.700	351.099	546.448	410.003	402.611	414.782	408.567	355.439	428.710	-
February	367.113	328.462	368.636	580.093	417.681	457.606	460.670	491.294	463.939	457.379	-
March	365.956	388.734	422.498	635.357	478.764	519.990	532.013	500.728	598.079	589.267	-
Financial Year Running Total	4.778.200	4.485.482	4.902.259	6.037.930	5.465.861	5.643.708	5.869.396	5.841.658	5.592.814	6.758.935	5.219.857

5. Centres museístics i patrimonials

L'elaboració d'aquest capítol s'ha realitzat a partir d'un treball de recerca i recopilació d'informació que ha involucrat, en la fase exploratòria, alguns dels museus més rellevants a nivell internacional pel que fa a les polítiques de públics aplicades a la gestió i, en el nostre cas específic, pel que fa a la recollida i la gestió de les dades de freqüentació.

Els casos que es presenten a continuació han estat escollits en funció de la seva representativitat i de la seva pertinència respecte als criteris i als objectius d'aquest estudi.

Els models analitzats són els següents:

- Museu de les Civilitzacions d'Europa i el Mediterrani –MuCEM–, Marsella
- Museu del Louvre, París
- Museu d'Història Natural, Viena
- Museu del Prado, Madrid
- The Barbican, Londres
- Museu Nacional d'Art de Catalunya, Barcelona
- Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, Madrid

5.1. Museu de les Civilitzacions d'Europa i el Mediterrani –MuCEM–, Marsella

El Museu de les Civilitzacions d'Europa i el Mediterrani –MuCEM– de Marsella (França) es va inaugurar en juliol 2013, durant la celebració de Marsella-Provença Capital Europea de la Cultura 2013. El MuCEM és un nou museu nacional, el primer situat fora de París, i forma part de la xarxa administrada pel Ministeri de Cultura, la *Réunion des musées nationaux*. El MuCEM ha protagonitzat el debat entorn les polítiques culturals franceses en matèria de patrimoni al llarg dels últims anys.

Les fortes inversions que l'obertura d'aquest equipament va suposar poden explicar l'atenció que des del principi va rebre la qüestió de la resposta dels públics, del control de la freqüentació i de l'avaluació. De fet, el MuCEM està considerat com un cas

de referència de la realitat museística francesa pel seu enfocament centrat en els públics i pels seus sistemes de monitoratge de la freqüentació.

El MuCEM s'estén sobre una superfície de 44.000 m². La col·lecció permanent ocupa la planta baixa de l'edifici principal (identificat com J4) amb 1.600 m², les exposicions temporals es distribueixen per la resta de plantes superiors i dels altres tres edificis que integren el MuCEM, amb un total de més de 15.000 m².

La programació del MuCEM integra un ampli ventall d'activitats: activitats educatives al voltant de les exposicions, així com activitats culturals i científiques, pròpies i alienes.

El control de la gestió va ser considerat clau en la planificació del projecte museístic. La gestió incloïa, entre altres pràctiques, els mètodes per a la monitorització de l'accés i la recollida de les dades de freqüentació. Així, la decisió sobre els mètodes per al registre i recompte de les dades de freqüentació es va tenir en compte en el desenvolupament del projecte des dels seus inicis, analitzant les necessitats mentre es definia la programació funcional de l'equipament.

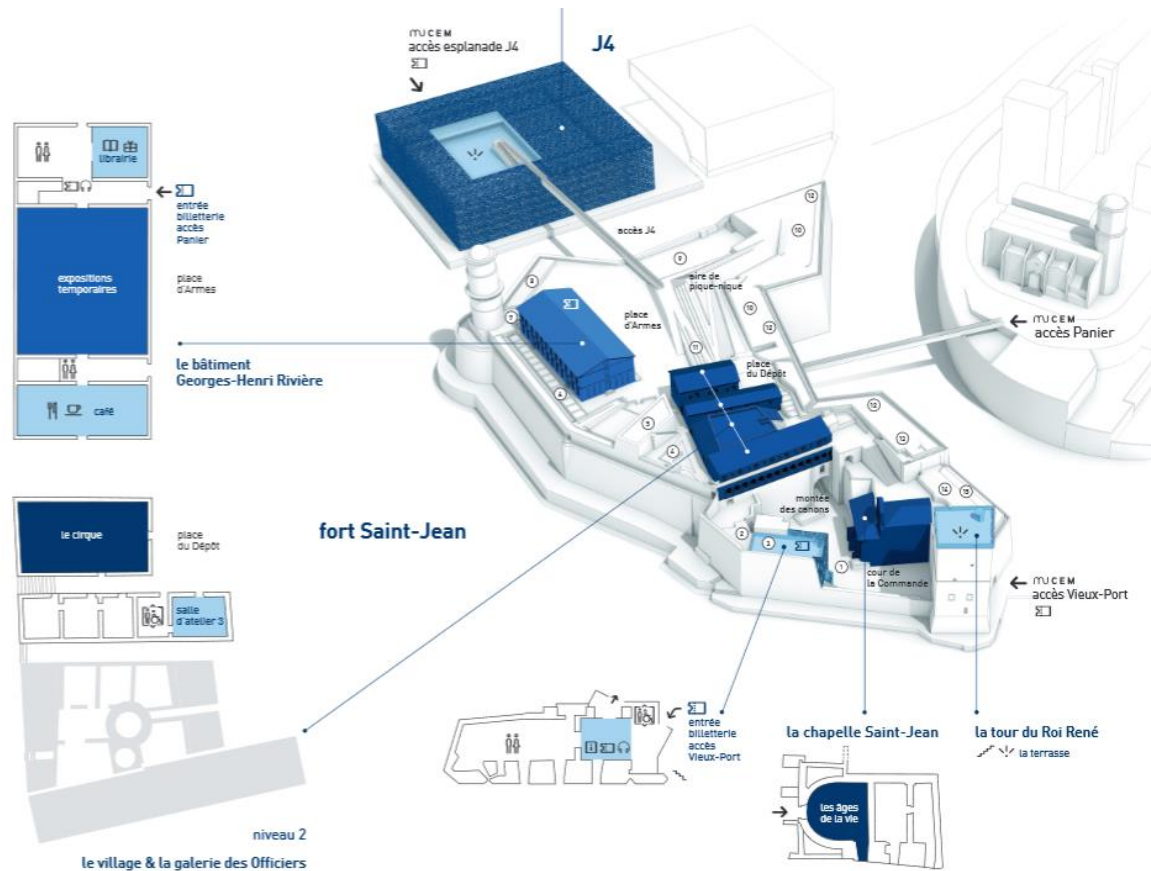
Així doncs, les polítiques de públics del MuCEM, incloent-hi el planejament dels mètodes de producció de dades de freqüentació, s'han anat desenvolupant paral·lelament a l'evolució tant del projecte arquitectònic com del discurs museogràfic, que s'ha dissenyat tenint en compte les exigències de la producció i gestió de la freqüentació dels futurs visitants dels espais en construcció. És a dir, al contrari del que és més habitual, els mètodes per al recompte dels visitants del MuCEM es van desenvolupar paral·lelament a la resta del projecte científic i cultural. Això ha permès el disseny de sistemes adequats que donen resposta a les necessitats tècniques, espacials etc. del mateix MuCEM.

El MuCEM compta amb un Departament de públics que s'encarrega de produir i gestionar la informació relacionada amb la freqüentació i el control i avaluació de l'activitat i funcionament del museu en relació amb els seus públics. Aquest departament va entrar en funcionament tres anys abans de la inauguració.

Les dades de freqüentació produïdes pel MuCEM constitueixen la base d'un sistema complex per estudiar els públics. Des de la seva obertura, el MuCEM ha posat en marxa un observatori permanent del públic, a través de la realització d'una enquesta (*baròmetre quantitatiu*) entre una selecció aleatòria de visitants, uns dies i hores específics, que responen un qüestionari a la sortida de la seva visita.

Aquesta enquesta consta d'unes 15.000 entrevistes anuals, permetent el seguiment permanent del públic i el seu grau de satisfacció. Es tracta d'una eina potent que s'utilitza conjuntament amb les dades de freqüentació.

5.1.1. Sistemes de registre i recompte

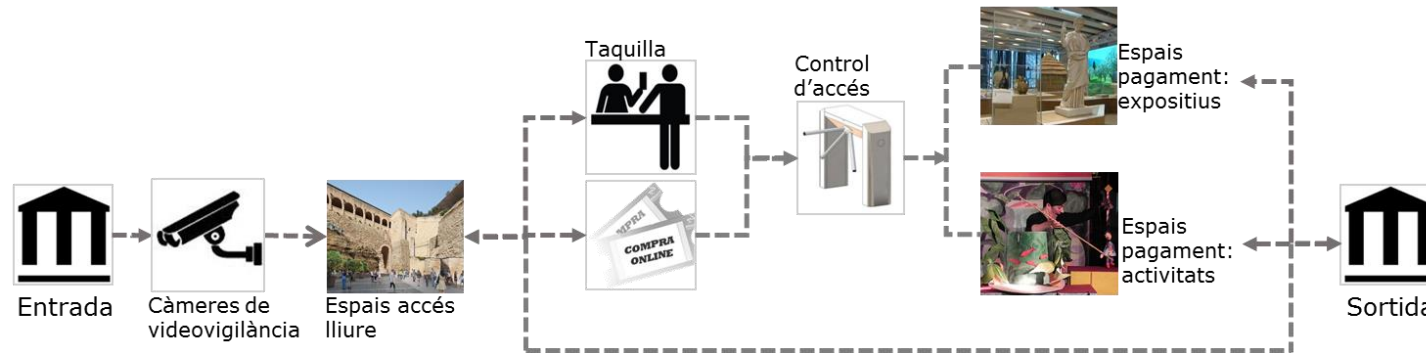


Situat al Port Vell de Marsella, el MuCEM està format per tres espais: el J4, el Fort Saint Jean i el Centre de Conservació i de Recursos (CCR), amb una superfície d'uns 40.000 m².

L'existència de tres edificis, així com de grans espais a l'aire lliure, incrementa la complexitat en el recompte dels visitants.

El MuCEM disposa d'un sistema de recollida de dades de freqüentació complex que dona resposta a les necessitats del museu.

El gràfic següent mostra els sistemes de recompte de les persones que accedeixen als espais del MuCEM:



Espais d'accés lliure

En disposar de grans espais dins del recinte del museu, d'accés i circulació lliure, el MuCEM comença per registrar les persones que accedeixen al recinte, de les quals no totes entren després als espais expositius. Aquest primer registre es fa a través de càmeres de videovigilància localitzades als tres punts d'accés: J4, Vieux Port, Pannier. Aquest sistema permet conèixer el nombre total de persones que entren al recinte del MuCEM, ja sigui per **visitar una exposició, fer una activitat** o simplement per **passejar**²⁴, essent aquests últims els que circulen pels espais de lliure accés, sense visitar els espais expositius de pagament. Les càmeres de videovigilància estan connectades a un programari de control informatitzat, que efectua un comptatge automàtic de les persones que entren al museu a través dels tres punts d'accés.

²⁴ Denominats *promeneurs* pel museu.

El recompte de les persones que circulen pels espais d'accés lliure i no accedeixen als espais expositius es realitza per deducció, a partir del total de les persones que entren als espais del MuCEM, calculat gràcies a les càmeres:

Total persones que accedeixen al MuCEM
-
Total persones que accedeixen als espais expositius

= Total passejants.

Un cop dins del recinte del museu, les persones que així ho decideixen poden fer usos diferents: visitar exposicions o realitzar activitats.

Exposicions

El registre de les persones que accedeixen als espais expositius de pagament, exposició permanent i temporals, es fa a través de la taquilla, que disposa d'un programari de venda d'entrades. El mateix programari també gestiona la venda anticipada. La venda anticipada es pot realitzar als caixers automàtics, per internet, a través de proveïdors de serveis de venda externa (FNAC, Ticketnet, Digitick), així com a les oficines de turisme del territori regional.

Els visitants que han comprat l'entrada prèviament no han de passar per taquilla, sinó que s'adrecen directament als accessos dels espais expositius. El registre d'aquests visitants es produeix a través d'un control d'accés informatitzat. Aquest sistema consisteix en una torre amb un lector òptic del codi de barres de cada tiquet. Les persones que accedeixen amb algunes tipologies específiques de tiquets gratuïts (aturats, professionals, etc.) reben una enganxina, de manera que en cas que tornin a entrar el control només sigui visual per part del vigilant present i no se'l torni a incloure al recompte a través de la lectura del codi de barres. Així, un treballador del museu vigila el correcte funcionament del control d'accés, així com gestiona i regula el flux dels visitants a l'entrada, interrompent el pas dels visitants si se superen els límits d'aforament previstos. Aquesta persona està en contacte permanent amb els encarregats de monitoritzar la freqüentació en temps real, a partir de les dades procedents de les càmeres i amb les altres dades procedents dels altres punts de control d'accés.

Les dades obtingudes a través dels controls d'accés als espais expositius s'agreguen automàticament al programari de gestió de venda de tiquets, completant les dades recollides a taquilla. L'acció conjunta dels dos sistemes de registre (taquilla i controls

d'accés) permet disposar del volum total de visitants, usuaris i passejants, així com del control del volum de visitants dins dels espais expositius del MuCEM en temps real, per tal de no superar la seva capacitat de càrrega.

Pel que fa a la producció de les dades de freqüentació durant les jornades especials amb entrada gratuïta per a tothom, com el primer diumenge de cada mes, es realitza a partir d'una estimació. Amb la finalitat d'agilitzar l'accés, el museu va decidir no emetre tiquets durant aquests dies i, per tant, no és possible registrar els visitants a través de la taquilla ni dels controls d'accés. Tanmateix, és possible fer una estimació de la freqüentació gràcies a l'ús d'una clau proporcional (*clé de répartition actualisée*) que es calcula a partir de l'històric de freqüentació des de l'obertura i que es corregeix, si s'escau, a partir de les dades procedents de les càmeres, de les quals se'n disposa per a cada exposició.

$$\text{Clau} = \frac{\text{N visitants}}{\text{N passejants}} \times 100$$

Tot i així, les dades de freqüentació dels espais expositius a partir d'aquest càlcul semblen ser subestimats. L'afluència augmenta considerablement durant les jornades d'entrada gratuïta. Per aquesta raó, l'estimació de la freqüentació d'aquestes jornades eventualment es corregeix a partir de les dades procedents del recompte de les càmeres de videovigilància. Així, si per exemple les càmeres detecten un flux d'entrada superior del 20% respecte a les mitjanes calculades sobre l'històric de la freqüentació del museu, llavors l'estimació de la freqüentació per aquell dia s'augmentarà en un 20%.

Activitats

El registre i recompte dels usuaris de les activitats organitzades al voltant de les exposicions pel MuCEM (tallers, visites especials amb servei d'audioguia) es fa sempre a la taquilla, on aquestes activitats s'afegeixen a la compra del tiquet d'entrada. Les persones que compren activitats són considerades visitants i, per tant, s'afegeixen al càlcul de la freqüentació dels espais expositius. Així, el registre dels usuaris de les activitats no es diferencia dels visitants de les exposicions: una activitat sempre va associada a una visita. Per tant, la freqüentació del MuCEM compta el nombre de "visitants", entesos com a persones que han fet alguna cosa al Museu, ja sigui una visita o una activitat.

Pel que fa a les dades dels usuaris de les activitats culturals i científiques (conferències, concerts, espectacles de teatre, cinema, etc.), es realitza un registre específic per a cada activitat. Les dades de freqüentació dels usuaris, quan es tracta d'activitats del propi museu i es fan en horari d'obertura al públic, s'incorporen al recompte de la freqüentació global del MuCEM, en la

categoria d'*Usuaris d'altres activitats*. En el cas d'activitats alienes, i realitzades fora de l'horari d'obertura al públic del museu, es fa un registre específic dels usuaris de cada activitat, tot i que no s'inclouen en el recompte de visitants o usuaris del museu.

El registre dels espectadors de les sessions de cinema de manera independent. Per raons internes de gestió dels espectadors del cinema, només els usuaris del cinema de les sessions programades dins de l'horari d'obertura del museu acaben sent comptabilitzats dins de la freqüentació del MuCEM com a *passejants*, persones que circulen pels espais d'accés lliure del museu sense accedir als espais de pagament.

5.1.2. Gestió de la informació

ESTRUCTURA DE LES DADES

La informació recollida a través del programari de la taquilla on es registra la freqüentació s'estructura segons la tipologia d'ús a realitzar, segons composició de la visita i segons preu.

Composició de la visita	Ús a realitzar	Tarifa
Individual	Exposició permanent	Completa
Família (1-2 adults + fins a cinc nens)	Exposició temporal	Reduïda
Individual en grup escolar	Exposicions permanent i temporal	Familiar
Individual en grup no escolar	Visita guiada	Gratuïta

La unitat de freqüentació recollida és l'individu, independentment de com faci la visita. No s'inclou al recompte el nombre de grups.

Només algunes tipologies de beneficiaris d'entrada reduïda o gratuïta queden registrades. Com en el cas de la majoria de museus nacionals, aquestes tipologies són les següents:

- Joves fins a 18 anys.
- Joves residents en un dels 27 països de la unió europea de 18-25 anys.
- Ensenyants.

Aquests visitants tenen dret a entrada reduïda en les exposicions temporals i a entrada gratuïta en la permanent.

FREQÜÈNCIA DE RECOLLIDA I DE RECOPIACIÓ DE LES DADES

Gràcies al programari de taquilla, el registre, gravació i recompte de les dades de freqüentació és simultània, el que facilita la possibilitat de generar informes en qualsevol moment. Per tant, també l'explotació de les dades segons agrupacions temporals (horàries, setmanals, mensuals, trimestrals, etc.) i espacials (segons els diferents espais) i la difusió dels resultats depenen de les necessitats i de les demandes d'informació del propi museu o d'altres institucions o organismes territorials.

En tant que membre de la xarxa *Réunion des musées nationaux*, el MuCEM envia les seves dades de freqüentació al Ministeri de Cultura trimestralment, diferenciant entre visitants (amb entrada de pagament i gratuïta) i usos, a través de la plataforma informàtica on-line del Ministeri OPUS. Les dades de freqüentació del MuCEM s'integren en del sistema de recollida centralitzat del Ministeri de Cultura francès PATRIMOSTAT²⁵. En conclusió, el MuCEM compleix amb els paràmetres del Ministeri requerits al sistema PATRIMOSTAT, reportant les persones i no els usos.

²⁵ Vegeu capítol 5.1.

5.2. Museu del Louvre, París

En el context del present informe, el Museu de Louvre representa un cas extrem per la dimensió de la seva freqüentació, més de 9,33 milions de visitants en 2013. Tot i així, la seva anàlisi resulta molt il·lustrativa per la seva política d'innovació en la recerca dels públics, estudis de públic realitzats i solucions operatives implantades.

El sistema de registre de la freqüentació del Museu del Louvre ha passat per diferents etapes fins arribar a la definició de l'actual model. De fet, al llarg dels anys, hi ha hagut moltes propostes de metodologies, tècniques i eines per registrar de la freqüentació, però els resultats obtinguts de les proves pilot realitzades van posar de manifest alguns obstacles i problemes concrets. Per exemple, no va ser possible la instal·lació de torniquets de control d'entrada, ni tampoc l'ús generalitzat de làsers o videocàmeres amb sistemes de comptatge òptic integrat: tots aquests sistemes es van mostrar manifestament ineficaços, a causa principalment de la gran intensitat dels fluxos de visitants. Juntament amb això, la particular estructura arquitectònica, va plantejar dubtes en relació amb la seguretat: es va considerar que la col·locació de torniquets a l'entrada o a la sortida podia constituir un obstacle a la lliure circulació dels visitants, a més de representar una barrera física afegida en cas d'emergència.

La producció i la gestió de les dades de freqüentació del Museu de Louvre es porta a terme des del servei de *Contrôle de gestion* de la *Direction Qualité et Audit interne*, amb la col·laboració especialitzada del *Service études et recherche* de la antiga *Direction de la politique des publics et de l'éducation artistique*²⁶. El *Service études et recherche* duu a terme, des de 2002, un intens treball de recerca pel que fa a l'estudi dels públics²⁷ que l'ha convertit en un model de referència reconegut a nivell internacional.

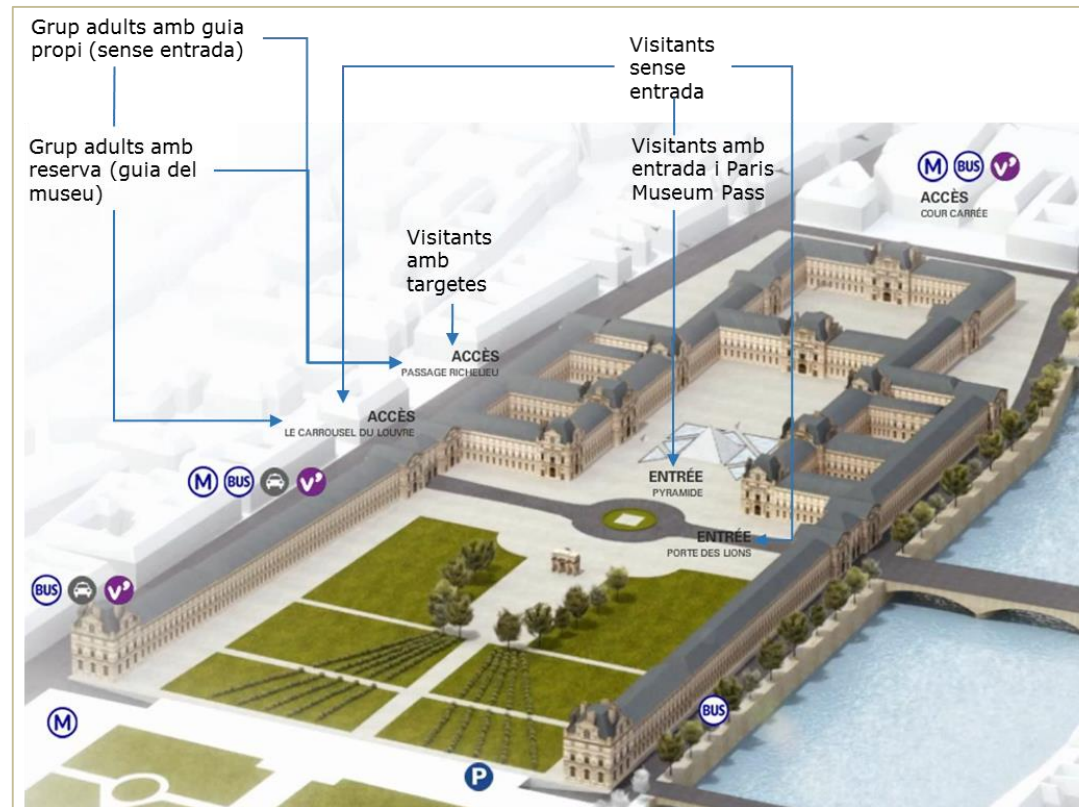
Aquesta col·laboració permet integrar la qualitat de la recerca científica, garantida pel personal investigador del *Service études et recherche*, amb els aspectes més tècnics i operatius relatius al funcionament i a l'organització específica, proporcionats pel Servei de control de gestió. Aquest servei és l'encarregat del correcte funcionament de tot el sistema intern de recollida de dades de freqüentació del Louvre.

²⁶ S'han previst alguns canvis dins l'organització, encara no totalment operatius: el *Service d'étude de recherche* s'ha incorporat al nou *Centre de Recherche*, dins la nova *Direction de la recherche et des collections*.

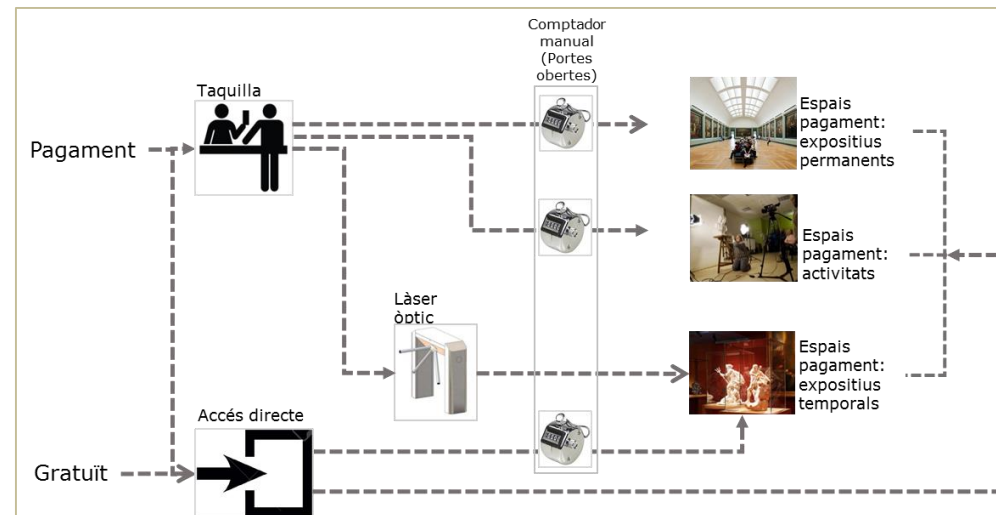
²⁷ http://www.louvre.fr/sites/default/files/medias/medias_fichiers/fichiers/pdf/louvre-synthese-des-etudes-recherches.pdf

5.2.1. Sistemes de registre i recompte

El Museu del Louvre ocupa l'antic palau dels reis de França. Al plànol següent es mostren les diferents entrades al museu, segons la tipologia de visitants que hi accedeixen.



Actualment, el sistema de registre de la freqüentació del Louvre es compon de diferents eines, cadascuna estudiada per respondre a objectius específics, segons l'esquema següent:



Les eines de registre en funcionament en el moment actual són les següents:

- Programari de gestió de venda de tiquets a la taquilla.
- Làser òptic a la zona d'exposicions temporals al *Hall Napoléon*.
- Comptatge manual permanent de les persones que passen pels diferents accessos (jornades de portes obertes).
- Baròmetre, enquesta permanent.

Al llarg de 2015 es preveu la implantació d'una nova eina consistent en el control d'accés als espais expositius interiors.

El sistema integrat per aquestes eines permet el registre dels públics de l'oferta expositiva. Pel que fa al registre dels usuaris de les activitats i els serveis (tallers, visites amb servei d'audio-guia individual, etc.) es fa a partir de les dades de taquilla quan les activitats són de pagament. En el cas de les activitats gratuïtes, es fa principalment a través d'estimacions obtingudes a

partir de les dades del Baròmetre o amb altres estudis específics i puntuals, als que se sumen les dades de les reserves i/o de venda quan es tracta d'una activitat de pagament.

PROGRAMARI DE GESTIÓ DE VENDA DE TIQUETS A TAQUILLA

El punt central d'accés al Museu es troba situat al *Hall Napoléon*. El programari de gestió de venda dels tiquets a la taquilla situada en aquesta zona és la font principal per a la producció sistemàtica de les dades de freqüentació del Museu del Louvre. Tret de les persones amb entrada adquirida prèviament o amb algun tipus de targeta²⁸ i dels beneficiaris d'entrada gratuïta, tots els visitants i usuaris del Louvre han de passar per la taquilla del museu i adquirir algun tipus de tiquet d'entrada, incloent-hi els usuaris de l'Auditori i els del *Musée National Eugène Delacroix*, que també formen part del conjunt del Museu del Louvre, i que disposen de taquilles pròpies.

Els visitants que disposen d'entrada adquirida prèviament o de targetes de gratuïtat entren directament a través d'accessos específics. Pel que fa als visitants amb entrada gratuïta, poden accedir directament als espais expositius presentant el document que justifiqui el dret a la gratuïtat al personal situat als accessos als espais expositius. Això es va decidir amb l'objectiu d'agilitzar el flux dels visitants, sobretot per reduir les cues a les taquilles. La conseqüència és que aquests visitants no són objecte de recompte pel programari de taquilla. L'excepció són els usuaris de l'Auditori i els visitants del *Musée Delacroix*, atès que les taquilles d'aquests dos espais estan habilitades per emetre tot tipus de tiquet, també els corresponents a les entrades gratuïtes.

El programari que s'utilitza gestiona les dades de les vendes in situ i de les vendes anticipades, a través dels proveïdors de venda online i altres proveïdors externs autoritzats.

La venda a taquilla grava les dades automàticament. L'explotació de les dades també està automatitzada i es realitza a partir d'uns paràmetres específics segons la informació que es vol obtenir, segon les necessitats i demandes internes del mateix museu o externes, per part de les institucions públiques i els organismes competents.

²⁸ Amics del Louvre, targeta *Louvre jeunes*, targeta *Louvre professionnels*, targeta *American Friends of the Louvre*, partenariats particulars, mecenes.

LÀSER ÒPTIC DEL HALL NAPOLEÓN

Per tal de disposar d'un registre precís dels visitants d'alguns espais expositius, al llarg dels anys es van instal·lar algunes eines electròniques com, per exemple, catifes de recompte electrònic. Els resultats obtinguts amb aquests sistemes no van ser prou satisfactoris, a causa principalment de la seva escassa fiabilitat tècnica: no garantien l'enregistrament continu de les dades i, a més, requerien d'un manteniment oneros i continuat.

S'ha mantingut el registre de visitants mitjançant un comptador làser òptic, situat al *Hall Napoléon*, a l'entrada dels espais expositius temporals. Per accedir a les exposicions temporals, cal disposar d'un tiquet d'entrada, ja sigui específic o combinat amb la col·lecció permanent. El recompte dels visitants amb entrada gratuïta es calcula, per tant, restant les dades dels visitants de pagament del total de visitants comptats mitjançant el comptador òptic.

COMPTATGE MANUAL DURANT ELS DIES DE PORTES OBERTES

Durant els dies de portes obertes tots els visitants tenen entrada gratuïta al museu: primer diumenge dels mesos d'octubre a març, Nit dels Museus, etc. Per quantificar amb una certa fiabilitat la freqüentació durant aquests dies, es fa servir un comptatge manual selectiu. Es tracta d'un registre manual que s'efectua a les quatre portes d'entrada del Louvre, amb un ritme de recollida de dades de cada quart d'hora.

És possible que el mateix individu entri i surti més d'una vegada i que, per tant, sigui comptat més d'un cop. Per tal d'evitar duplicitats i corregir el càlcul brut, s'utilitza un coeficient d'entrada. Per calcular aquest coeficient, un entrevistador s'encarrega de demanar als visitants (seleccionats per mostreig) si es tracta de la primera entrada del dia o si en canvi ha entrat més cops durant el mateix dia. A partir dels percentatges de resposta, que normalment es mouen entre el 60% i el 80% de "primeres entrades" i va variant segons l'hora i la porta d'entrada, es construeix el coeficient de reducció. Així, s'obté el nombre estimat de les persones que entren al Louvre, desglossades per franges horàries i per porta d'accés. Una empresa externa proporciona al museu aquest servei de comptatge manual, amb entrevistadors amb formació específica.



L'ENQUESTA PERMANENT *BARÒMETRE*

En el moment actual, els visitants amb entrada gratuïta no són objecte de registre ni recompte específic. En aquest cas, el museu recorre a l'estimació del seu volum a través dels resultats de l'enquesta *Baròmetre dels públics del Louvre*.

L'enquesta està formada per unes 15.000 entrevistes anuals i es realitza entre el públic individual, no inclou les persones que visiten en grup organitzat.

L'enquesta proporciona informació sobre el perfil sociodemogràfic dels públics, les modalitats i l'experiència de la visita, així com l'índex de la satisfacció. Les dades que s'obtenen a través de l'enquesta permeten completar les procedents dels altres sistemes: quines sales han visitat, quins altres espais han visitat, a quines activitats proposades pel museu han participat, quines eines de suport a la visita s'han utilitzat, etc.

La posada en marxa, el buidatge i el primer tractament de les dades procedents de l'enquesta s'encarrega a una empresa externa. Els enquestadors se situen a l'exterior de les sortides del museu, on subministren als enquestats un qüestionari. Hi ha dues versions del qüestionari, una més llarga i una altra de més curta en funció de la quantitat d'informació requerida. El qüestionari es distribueix en una desena d'idiomes: francès, anglès, castellà, alemany, italià, portuguès, rus, japonès, xinès i àrab.

Les dades tractades s'envien amb periodicitat mensual al *Service études et recherche* del Louvre, que s'encarrega de la seva explotació. Les dades d'aquesta enquesta es difonen amb periodicitat anual mitjançant la publicació d'un informe.

PUNTS DE CONTROL D'ACCÉS A LES ENTRADES DELS ESPAIS INTERIORS

Amb l'objectiu de quantificar i monitoritzar de manera permanent i precisa els visitants que entren als espais expositius del museu durant els dies que no es disposa de dades de taquilla (entrada gratuïta per a tothom), es preveu la instal·lació d'un nou sistema de recompte que faciliti el control informatitzat de la freqüentació els dies d'accés gratuït.

El sistema consisteix en la implantació de punts de control electrònic informatitzats a les entrades dels espais expositius del Louvre²⁹.

²⁹ Pendent de definir en el moment d'elaborar aquest informe.

En desembre de 2014 es va adjudicar a l'empresa TNS Sofres, per un pressupost de 80.000 €, la realització del sistema de recompte de visitants sota la Piràmide del Louvre (*Hall Napoléon*). Aquest projecte té els següents objectius:

- Recomptar la freqüentació als espais expositius durant les jornades de portes obertes, en absència de dades de taquilla.
- Recomptar la freqüentació als espais expositius durant els actes nocturns i la Nit dels Museus.
- Recomptar, en termes d'entrades i sortides, els fluxos als accessos del hall sota la piràmide, durant el concert de la festa de la música o qualsevol altre concert, amb un control de l'ocupació en relació amb la capacitat de càrrega.
- Mesurar la freqüentació, en termes d'entrades i sortides, a diferents accessos del museu, que es presentin com a necessaris en el sistema d'informació del museu. En alguns casos, el recompte s'acompanyarà de la recollida d'informació complementària, ja sigui per recompte (per exemple, recompte dels tiquets d'entrada), ja sigui per estimació.

Les dades de freqüentació així recollides i interpretades pel *Service études et recherche* es publiquen amb periodicitat anual en un resum disponible al web anomenat [Fréquentation du musée du Louvre–Chiffres clés](#).

5.2.2. Gestió de la informació

Les dades de freqüentació s'estructuren segons els següents criteris: composició de la visita, tipologia d'ús a realitzar i preu.

Composició de la visita	Ús a realitzar	Tarifa
Individual	Exposició permanent	Completa
En grup	Exposició temporal	Reduïda
	Exposicions permanent i temporal	Grup
		Targetes

La diversitat de tipologies de tiquets que es poden emetre a la taquilla s'ha reduït al màxim per tal que la circulació dels públics sigui el més ràpid i fluida possible. Així, els visitants en grup, que sempre accedeixen amb reserva prèvia, no reben tiquets individuals sinó que s'emet un únic tiquet o forfait per a tot el grup. Per calcular el total de visitants d'aquesta tipologia, es multiplica el nombre de tiquets de grup pel nombre dels integrants de cada grup, desglossant segons les diferents tipologies dels grups possibles: escolars, amb guia propi, amb guia del Louvre, etc.

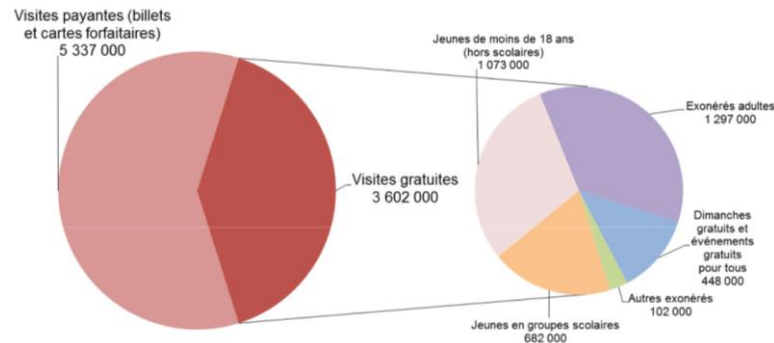
Les reduccions sobre la tarifa d'entrada es realitzen a partir d'un determinat volum de compra: a partir de 500 tiquets en el cas de l'exposició permanent i de 20 tiquets per a les exposicions temporals.

Els visitants amb entrada gratuïta no queden recollits en el recompte. Els beneficiaris d'aquesta tipologia són els següents:

- Els joves fins a 18 anys.
- Els joves residents en un dels 27 països de la Unió Europea de 18-25 anys.
- Els altres adults que tenen dret a l'entrada gratuïta: professors, ICOM, periodistes, etc.

Els posseïdors d'alguna targeta especial, com la targeta "Amis du Louvre" o el "Paris Museum Pass", també tenen dret a l'entrada gratuïta. Com els altres beneficiaris, tampoc passen per taquilla. Tot i així, aquests visitants no es comptabilitzen en les tipologies de gratuïtat, sinó que es tracten com a visitants de pagament (de fet, han efectuat algun tipus de pagament per disposar de la targeta), encara que com una categoria independent. El seu recompte es fa per estimació mitjançant les dades de l'enquesta, tot i que en el futur es farà amb l'eina de recompte el disseny de la qual es preveu per aquest any 2015.

**Les collections permanentes :
répartition des visites gratuites**



Font: La Fréquentation du Musée du Louvre. Chiffres-clés 2012

5.3. Museu d'Història Natural, Viena

El Museu d'Història Natural (NHM), situat a Viena, es pot considerar com un exemple de museografia tradicional europea pel que fa a les ciències naturals.

Obert al públic des de finals del segle XIX, el NHM va conèixer a l'any 2013 un increment de la seva freqüentació que de 560.000 visitants va passar a més de 750.000, gràcies a la renovació de l'exposició permanent i, sobretot, a l'estímul provocat per alguns esdeveniments culturals de gran impacte, com la Nit dels Museus.

Tot i així, el NHM no disposa d'un departament de públics, ni d'un departament de màrqueting o similar que s'ocupi específicament del coneixement dels públics.

El procés de producció de dades del MHN és el més bàsic que es pot trobar en un museu amb entrada de pagament. Tot i la seva simplicitat, s'ha inclòs al present document perquè es tracta d'un dels models més habituals en molts museus.

5.3.1. Sistemes de registre i recompte

El NHM no disposa d'eines específiques de control d'accés, més enllà de la taquilla: Totes les persones que volen accedir al museu reben el corresponent tiquet, ja sigui de pagament o gratuït.

De moment, no tenen previst desenvolupar cap altre tipus de sistema per a la producció de dades o d'estudi de públic.

Al NHM la producció de dades de freqüentació es fa de una forma senzilla i ràpida. A la taquilla s'utilitza un programari de recollida de dades incorporat a la venda de tiquets. Aquest sistema informatitzat està també connectat amb la venda d'entrades *online*. Per tant, hi conflueixen les dades de les vendes que es produeixen a través de la pàgina web pròpia del museu o d'altres proveïdors autoritzats pel servei de venda *online*.

5.3.2. Gestió de la informació

ESTRUCTURA DE LES DADES

L'estructura del programari de gestió de dades s'organitza a partir de dos criteris: les tarifes (associades a diferents tipologies de visitants) i les activitats o serveis realitzats (visita senzilla, visita guiada, visita de grup, participació a alguna activitat, ús d'una audio-guia). Cada categoria compta amb una tecla específica a la interfície del programari a la taquilla.

Tarifa	Activitat o servei
Completa	Visita en grup (3 tipus)
Reduïda	Visita guiada (8 tipus)
	Activitats
Gratuïta	Audioguia

La unitat de recompte és sempre el visitant individual, és a dir, els individus físics que adquireixen un tiquet d'entrada; no hi ha cap tiquet de grup. Tothom ha d'adquirir algun tipus de tiquet d'entrada: cada tiquet descriu específicament els seu posseïdor i l'ús/visita del NHM que vol realitzar.

No es diferencia entre les visites a la col·lecció permanent i a les exposicions temporals, tot està inclòs a la mateixa entrada. Aquesta diferenciació només s'aplica en els casos d'algunes exposicions temporals que suposen un increment en el preu del tiquet d'entrada completa i que, per tant, es registren de manera diferenciada a taquilla amb un tiquet amb preu especial. L'evolució de la freqüentació de les exposicions temporals s'estima a través de l'anàlisi de l'evolució de la freqüentació global, l'única informació realment disponible, i la comparativa entre els períodes de presència-absència de temporals.

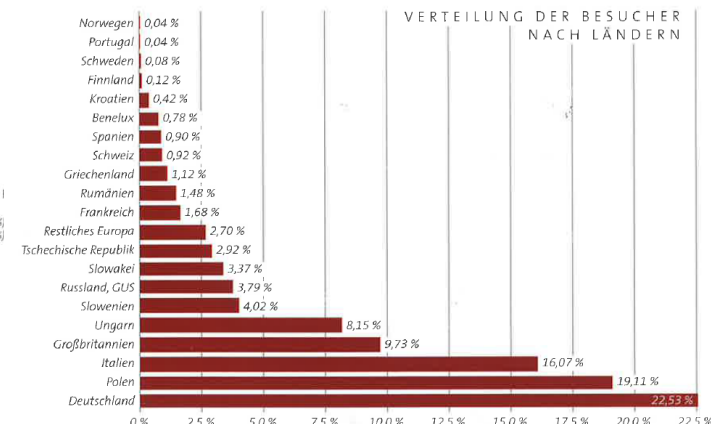
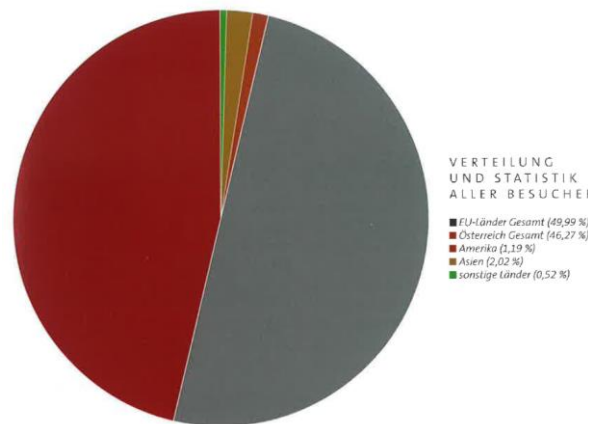
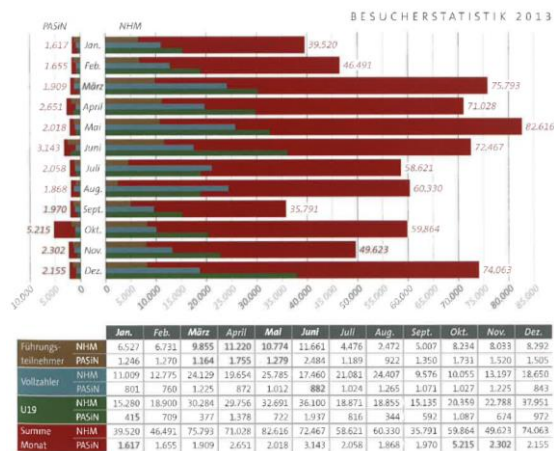
En el moment de comprar el tiquet d'entrada, tant a taquilla com per internet, a tots els visitants se'ls demana el codi postal de residència: aquestes són les úniques dades sociodemogràfiques del perfil dels públics que són explotades, per conèixer la distribució dels visitants segons la seva procedència geogràfica.

FREQÜÈNCIA DE RECOPILOCACIÓ DE LES DADES

L'exploració estadística de les dades segons agregacions temporals o tipològiques es fa de manera automàtica a través del mateix programari de taquilla, on el registre, la gravació i el recompte es fan simultàniament. L'exploració depèn de les necessitats i de les demandes d'informació internes o externes, per part de les institucions i organismes territorials competents. La tramesa de les dades a aquests organismes públics es fa electrònicament i de manera automàtica des del programari de taquilla; el personal del museu no té control sobre aquest procés de producció de dades, tot es fa de forma electrònica.

DIFUSIÓ

Cada any, les dades de freqüentació són publicades a l'anuari d'activitats del museu. D'aquesta publicació se n'encarrega el personal administratiu. L'anuari presenta les dades amb l'ajuda d'algunes taules i gràfics senzills, i permeten fer el seguiment de l'evolució i dels eventuais canvis o peculiaritats de la freqüentació del NHM al llarg de l'any.



5.4. Museu del Prado, Madrid

El cas del Museu del Prado no és el de un sistema per a la producció de dades sinó exclusivament per a la seva gestió, l'exploració automàtica de les dades de freqüentació produïdes al Museu.

El Programa d'Implantació de Noves Tecnologies inclòs al Pla d'Actuació 2009–2012 gestionat per l'Àrea d'Atenció al Visitant, va ser l'encarregat del projecte per a l'automatització de l'actual procediment d'exploració de les dades de freqüentació: Sistema d'Automatització d'Estadístiques (SAE)³⁰.

En 2010 es va fer un estudi que va avaluar positivament la viabilitat de la posada en marxa d'aquest procés d'automatització, en detectar totes les fonts i canals que proporcionen informació quantitativa i qualitativa de visitants, i establint les definicions bàsiques per portar a terme l'anàlisi tècnica, el desenvolupament, les proves d'integració i la certificació.

Acabada aquesta fase preliminar, durant 2011 es va posar en marxa la Fase I de la implantació del sistema que permetés la generació organitzada, ràpida i eficaç de tota la informació rellevant per al coneixement de les activitats del Museu. Les funcionalitats disponibles des de l'últim trimestre de 2011 són les següents:

a) *Consulta en línia*: permet visualitzar els resultats de visitants, actualitzats diàriament mitjançant una acció programada, de la següent manera:

- Evolució de les últimes quatre setmanes.
- Evolució de les últimes quatre setmanes per tipus d'entrada.
- Comparativa de la setmana en qüestió amb la mateixa setmana dels últims quatre anys.

b) *Buscador*: permet realitzar cerques simples i avançades, i en ambdós casos es poden fer recerques relacionades amb la visita a la col·lecció del museu i a les exposicions temporals que hagin tingut entrada específica. Aquests resultats es poden obtenir per data, tipus de visitant, canal de venda, punt de venda i accés, i s'actualitzen diàriament.

c) *Informes*: actualment està disponible l'accés a l'informe de visitants. A més, s'han establert els següents tipus d'usuaris del sistema i permisos:

³⁰ Font: [Memoria 2011](#) i [Memoria 2012](#).

- Usuari de control amb capacitat administrativa total sobre l'aplicació.
- Usuari d'inserció de dades per a l'entrada manual d'informació sobre exposicions temporals de recompte manual i de visites extraordinàries.
- Usuari de consulta amb diferents funcionalitats.

Durant l'exercici 2011 s'han portat a terme treballs en paral·lel amb l'Àrea Economicofinancera del Museu amb el propòsit d'establir els requeriments per a l'automatització dels ingressos generats per venda d'entrades. La implantació d'aquesta funcionalitat es preveia per 2012.

Acabada la Fase I del procés d'implantació del SAE, s'ha procedit durant l'any 2012 a desenvolupar un suport per al seu manteniment, que ha inclòs les accions que es detallen a continuació:

- Correcció dels possibles errors ocorreguts en el funcionament diari de tots els paràmetres que integren el SAE.
- Tasques d'atenció i ajuda als usuaris en l'administració i gestió del sistema. Aquesta atenció va consistir en la supervisió i assessorament en l'elaboració de les noves necessitats de configuració del sistema que poguessin sorgir per canvis en l'operativa del Museu, i altres tasques com, per exemple:
 - ✓ Atenció en la configuració de noves tarifes, nous recintes i horaris d'accés.
 - ✓ Configuració de nous requeriments del sistema.
 - ✓ Controlar i verificar el comptatge de visitants.
 - ✓ Control en l'exportació i importació de dades, des de la base de dades de venda d'entrades IACPOS.

Aquest sistema permet conèixer en temps real els visitants del Prado, així com elaborar taules i informes, d'acord amb les necessitats immediates del museu.

El SAE permet fer comparatives temporals i previsions sobre el flux dels visitants, amb la finalitat d'anar preveient en tot moment la gestió del museu, des de les accions operatives diàries (gestió de flux, seguretat, etc.), fins a la planificació estratègica més àmplia en matèria de públic i de control d'ingressos econòmics procedents de la venda de les entrades.

5.4.1. Integració del SAE als sistemes de registre i recompte

L'objectiu del museu és que tots els visitants siguin comptats pel sistema SAE. Per aconseguir-ho, el Prado va decidir que tots els visitants passessin per taquilla i adquirissin algun tipus de tiquet d'entrada.

TAQUILLES

El sistema SAE, instal·lat a totes les taquilles, està connectat amb el sistema informatitzat de venda d'entrades i aglutina les dades de venda *in situ* amb les dades de venda anticipada, per part dels diferents proveïdors de venda *online* o altres proveïdors externs habilitats. D'aquesta manera cada visitant està comptabilitzat pel SAE en el mateix moment en el que obté el tiquet d'entrada.

CONTROL D'AFORAMENT

Per a les exposicions temporals de l'edifici Jerónimos, el Museu del Prado ha desenvolupat un sistema de control de l'aforament segons franges horàries. Aquest sistema de control d'aforament, tot i no ser una eina específica per a la recollida de dades de freqüentació, permet de manera indirecta conèixer la distribució dels visitants per franges horàries, segons capacitats de càrrega establertes. El sistema es basa en l'assignació nominal d'un horari d'accés que apareix en el tiquet d'entrada: en el tiquet està imprès una franja horària específica que indica al visitant l'hora d'entrada a l'espai expositiu. Aquest control d'horari també està gestionat pel SAE, permetent el desglossament de les dades dels visitants segons els horaris de visita assignats.

COMPTADOR MANUAL

Tot i així, es preveu la utilització esporàdica del sistema de registre amb comptador manual, per integrar i completar la informació sobre la freqüentació del museu en cas de necessitats específiques: el personal de sala del museu, situat a la porta d'entrada dels diferents espais de les exposicions, efectua aquest recompte segons horaris establerts a priori.

Les úniques dades que s'escapen de la recollida del sistema SAE, per no necessitar cap tiquet, són les visites extraordinàries, sempre gratuïtes: visites de protocol, familiars dels empleats, etc. Aquestes entrades són comptabilitzades manualment pel personal de la recepció i integrades periòdicament al càlcul de la freqüentació global del museu.

5.4.2. Gestió de la informació

ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓ

Les variables relatives a la freqüentació que registra el sistema SAE són el tipus de visita, les tarifes i les tipologies de grups:

Tipus de visita	Tipus de grups	Tarifes
Individual	Educatius	Completa
Grups	Turístics	Reduïda
	Culturals	Gratuïta

Pel que fa a les activitats, es contemplen les categories següents:

- Itinerari
- Curs
- Conferència
- Taller
- Altres programes educatius

Cal destacar que les tipologies de visitants segons activitats que es diferencien a taquilla són més diverses que les que contempla el SAE. Cada tipologia té una codificació pròpia que permet fer-ne el seguiment i control. Per exemple, en el cas de les activitats educatives de pagament hi ha 15 codis d'activitats diferents. D'aquesta manera sempre és possible analitzar cada tipologia desagregada. Per exemple, els joves menors de 18 anys, amb compra per internet o a taquilla, segons el moment del dia, segons la temporada, segons la proporció dels altres col·lectius de públics, etc.

En el cas de les activitats gratuïtes, en alguns casos no es disposa de dades i, en altres casos, es fa un recompte manual o s'obtenen les dades de les reserves, quan la reserva prèvia és preceptiva. En altres casos es fan estimacions a partir dels estudis de públic.

Pel que fa a les persones que visiten en grup, el SAE comptabilitza tant el nombre dels visitants que formen el grup, com el nombre de grups. Els grups sempre han de reservar prèviament i funcionen amb accessos fixats per franges horàries, normalment concentrats durant els moments de menor afluència de visitants individuals, per tal de garantir l'equilibri d'afluència.

Exposicions temporals. L'entrada, unificada des de 2011, inclou tant la visita a les sales de la col·lecció permanent com la visita a les exposicions temporals. Per tant, no es realitza cap diferenciació entre visites a la permanent i a les temporals. Tanmateix és possible conèixer una estimació del nombre dels visitants a les exposicions temporals a través del seguiment del control d'aforament per franges horàries o bé amb les estimacions dels registres manuals, quan es realitzen.

Dies especials amb entrada gratuïta generalitzada. L'emissió de tiquets d'entrada està prevista també durant els dies especials amb entrada gratuïta generalitzada. Per tant, la producció de dades de freqüentació es realitza també durant aquests dies, encara que sense diferenciació tipològica dels visitants.

Criteris espacials. El sistema SAE diferencia el lloc de compra del tiquet d'entrada. Així doncs, permet desglossar els visitants segon la porta d'entrada per la que accedeixen al museu. Igualment, també és possible mantenir monitoritzat el flux dels visitants i equilibrar els accessos, per no sobrecarregar un punt d'entrada respecte a un altre i minimitzar la formació de cues.

FREQÜÈNCIA DE LA GESTIÓ DE LES DADES

Les possibilitats d'explotació que permet el sistema SAE depenen de les necessitats i de les demandes d'informació del propi museu o d'institucions externes.

La característica principal del SAE és la de produir una base de dades en permanent actualització. Els tècnics del museu poden consultar-la i produir taules amb les dades de freqüentació segons les seves necessitats de coneixement específiques.

Desglose de visitantes por tipo de entrada. Semana 44 del año 2014 (Del 27 octubre al 2 noviembre)

Tipo de entrada	Lunes 27 octubre Visitantes	Martes 28 octubre Visitantes	Miércoles 29 octubre Visitantes	Jueves 30 octubre Visitantes	Viernes 31 octubre Visitantes	Sábado 1 noviembre Visitantes	Domingo 2 noviembre Visitantes	Total
ENTRADA GENERAL	2.852							
ENTRADA REDUCIDA	342							
ENTRADA OTRO PRECIO	234							
ENTRADA GRATUITA	1.182							
FUNDACIÓN AMBROS	163							
HORARIO DE GRATUIDAD	1.495							
Total	6.264							

Desglose de ingresos por tipo de entrada. Semana 44 del año 2014 (Del 27 octubre al 2 noviembre)

Tipo de entrada	Lunes 27 octubre Ingresos	Martes 28 octubre Ingresos	Miércoles 29 octubre Ingresos	Jueves 30 octubre Ingresos	Viernes 31 octubre Ingresos	Sábado 1 noviembre Ingresos	Domingo 2 noviembre Ingresos	Total
ENTRADA GENERAL	40.360							
ENTRADA REDUCIDA	2.419							
ENTRADA OTRO PRECIO	1.287							
Total	44.066							

Evolución de visitantes e ingresos de las últimas cinco semanas del año 2014

Día	Semana 40 27 sep - 03 oct	Semana 41 04 oct - 10 oct	Semana 42 11 oct - 17 oct	Semana 43 18 oct - 24 oct	Semana 44 25 oct - 31 oct
	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos
Lunes	7.497 34.813	6.704 34.086	6.503 40.551	5.708 38.971	6.244 44.036
Martes					
Miércoles					
Jueves					
Viernes					
Sábado					
Domingo	1				
Total					

Comparativa de visitantes e ingresos de la semana 44. Años 2010 - 2014

Día	2010 04 oct - 07 oct	2011 04 oct - 06 oct	2012 29 oct - 04 nov	2013 24 oct - 03 nov	2014 27 oct - 04 nov
	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos	Visitantes Ingresos
Lunes	0 0	0 0	4.198 24.017	5.922 37.323	6.244 44.036
Martes					
Miércoles					
Jueves					
Viernes					
Sábado					
Domingo					
Total					

A més, el museu va establir l'enviament automàtic al personal del museu d'un correu electrònic informatiu per al seguiment de la freqüentació del museu. Aquest correu és enviat de manera automàtica cada matí, a les 9:30h, i resumeix les dades de freqüentació del Prado de la següent manera:

- Taula amb el desglossament de les tipologies dels visitants de l'última setmana.
- Taula amb el desglossament dels imports de venda de l'última setmana (llista reduïda de les tipologies dels visitants).
- Taula comparativa setmanal de la freqüentació i dels imports de venda dels tiquets de les últimes cinc setmanes.
- Taula comparativa setmanal de la freqüentació i dels imports de venda dels tiquets de la mateixa setmana, dels últims cinc anys.

Es tracta d'una informació que permet de fer un seguiment continu i precís de la freqüentació des del punt de visita sincrònic i diacrònic.

Estudis de públic. Finalment, per tal de completar les dades sobre la freqüentació, el Museu del Prado té un conveni amb l'Institut de Estudios Turísticos³¹ per a la realització de diversos estudis de públic anualment. Es tracta d'estudis de diferent naturalesa i amb objectius diferents. Aquests estudis proporcionen informació sobre:

- El perfil sociodemogràfic dels usuaris.
- L'experiència de visita, proporcionant informació sobre les visites i altres activitats del museu, és a dir, l'ús que cada visitant individual fa del museu, segons els espais i els serveis que utilitza.
- El grau de satisfacció.

³¹ <http://www.iet.tourspain.es/es-ES/estadisticas/otrasestadisticas/museodelprado/Paginas/default.aspx>

5.5. The Barbican, Londres

The Barbican és un equipament de titularitat municipal que es troba situat al centre de Londres. Es tracta del centre cultural més gran d'Europa i un dels exemples més representatius de Londres de l'arquitectura brutalista. Es va dissenyar amb l'objectiu de transformar una àrea de Londres que havia estat arrasada pels bombardeigs durant la Segona Guerra Mundial.

El centre, inaugurat el 1982, va ser considerat una de les meravelles modernes del món, en tant que fita en termes d'escala, cohesió i ambició, esdevenint un conjunt arquitectònic internacionalment reconegut.

The Barbican és un centre amb una gran complexitat des del punt de vista de la seva oferta, combinant una oferta cultural al voltant de les arts escèniques, l'art i el cinema, una oferta docent, amb la presència de la Guildhall School of Music and Drama, i una oferta comercial, espais comercials i lloguer d'espais.

Aquesta complexitat es tradueix en una multiplicitat d'espais amb accessos des de diferents carrers:



All venues are located within the Barbican Centre on Silk Street, with the following exceptions:

Cinema 2 & 3, Beech Street	Milton Court, Milton Street	Guildhall School, Silk Street
Cinema 2	Milton Court Concert Hall	Silk Street Theatre
Cinema 3	Milton Court Theatre	
Benugo	Milton Court Studio Theatre	
	Foyer bars	

El centre ocupa 7 plantes, de les quals 2 són subterrànies:

G

Level G

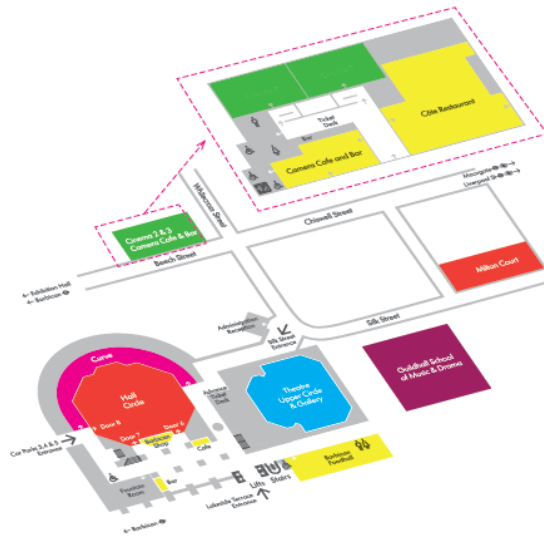
Hall Circle
Theatre Upper Circle
Theatre Gallery
Curve Gallery
Advance Ticket Desk
Barbican Foodhall
Barbican Shop
Lakeside

Beech Street

Cinema 2 & 3
Camera Cafe and Bar
Côte Restaurant

Silk Street

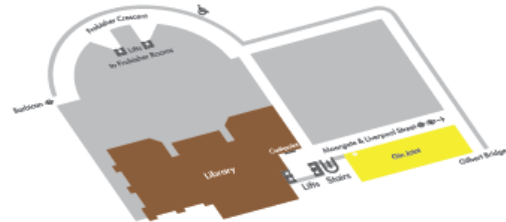
Milton Court
Guildhall School
of Music & Drama



2

Level 2

Library
Gin Joint



1

Level 1

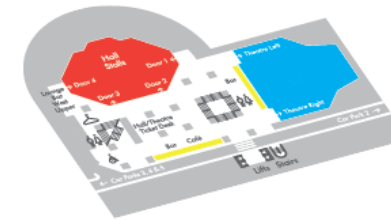
Hall Balcony
Barbican Lounge
Red Room
Martini Bar



-1

Level -1

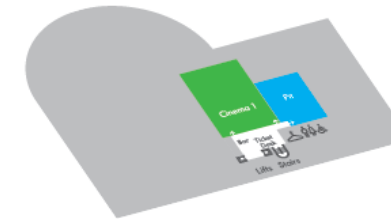
Hall Stalls
Theatre Stalls
Car Parks



-2

Level -2

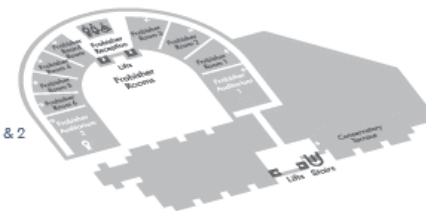
Cinema 1
Pit



4

Level 4

Frobisher Auditorium 1 & 2
Frobisher Rooms 1-6
Conservatory Terrace
Frobisher Boardroom



3

Level 3

Art Gallery
Garden Room
Art Gallery shop
Conservatory



L'oferta del centre inclou arts escèniques, exposicions d'arts visuals, biblioteca, a més d'una intensa activitat externa realitzada als seus espais de lloguer. Aquest són els principals espais del centre:



Barbican Hall



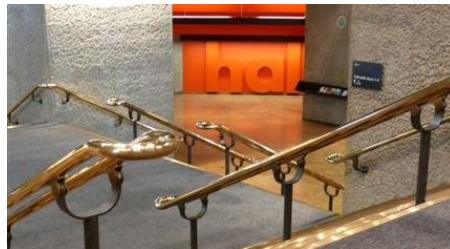
Barbican Theatre



The Pit



Milton Court (Silk Street
Theatre)



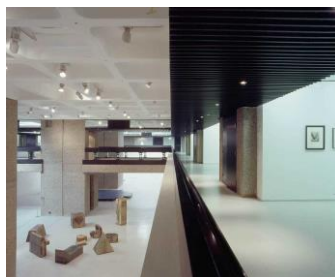
Stalls Floor Foyer



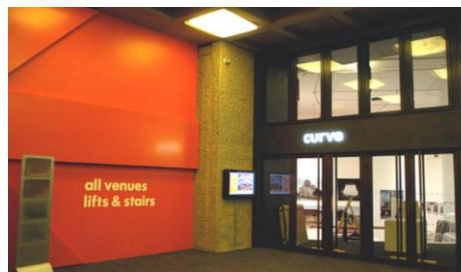
Ground Floor Foyer



Balcony Floor Foyer



Art Gallery



The Curve



Barbican Library



Barbican Cinema 1



Barbican Cinema 2



Barbican Cinema 3

5.5.1. Sistemes de registre i recompte

The Barbican és un edifici molt complex que compta amb uns 100 accessos diferents. Això dificulta la disponibilitat de sistemes de registre de les persones que hi accedeixen que facilitin dades fiables. En el moment d'elaborar el present informe estan en procés d'estudiar possibles sistemes que permetin mesurar la freqüentació amb més fiabilitat.

En el moment actual, els sistemes de registre i recompte que utilitzen són els següents:

Taquilla. Dades procedents dels tiquets venuts, ja siguin gratuïts o de pagament. Aquest sistema permet mesurar l'assistència a determinats actes, aquells que requereixen de tiquet per accedir-hi. Cal tenir en compte, però, que no totes les activitats i actes que tenen lloc al centre requereixen de tiquets. Les activitats que no requereixen de tiquets són, per exemple, les que tenen lloc als foyers, com el *Weekender*, cap de setmana adreçat a les famílies amb activitats diverses als foyers. Tampoc han de passar per taquilla els visitants de les exposicions que s'exhibeixen a *The Curve*. La majoria dels actes que tenen lloc al centre requereixen tiquets.

Comptatge manual. En alguns actes on no hi ha tiquets i a alguns espais d'accés lliure es fa servir, en ocasions i no sistemàticament, un comptatge manual per part d'una persona de l'equip. Es tracta d'un sistema que resulta operatiu en espais com *The Curve*, d'accés gratuït. Tanmateix, resulta molt poc eficient en un centre com The Barbican, amb unes 100 entrades per accedir-hi.

Footfall. Aquest sistema s'utilitza per al registre i recompte dels visitants de l'espai expositiu *The Curve*. No es fa cap tipus d'auditoria dels resultats amb sistemes alternatius.

Usuaris totals. Els usuaris totals del centre inclouen tant els espectadors de teatre i cinema i dels visitants de les exposicions, com els usuaris d'altres serveis: biblioteca, cafeteries, restaurants, botigues, etc. No hi ha cap sistema específic que faciliti una dada fiable del total anual d'usuaris del centre. Aquesta dada es calcula a partir de projeccions estimades mitjançant dades procedents de diferents fonts. Fa uns anys uns consultors van calcular uns paràmetres a considerar per fer les projeccions, ajustant les xifres anuals en funció dels factors que canvien: nombre d'assistents a actes, nombre d'actes, etc. En el moment actual, no s'utilitza cap paràmetre ni equació o model específic per fer-ho. Les fonts són les següents:

- Volum d'assistents als actes.
- Usos del wifi.
- Usuaris de la biblioteca.

No s'aplica cap factor de correcció al volum total anual d'usuaris.

La taula següent recull el nombre d'actes realitzats la temporada 2013-14 i el volum d'assistents, visitants i usuaris.

The Barbican. Actes i assistència 2012-13		
	Actes	Assistència
Barbican Hall		
Produccions pròpies	79	113.000
London Symphony Orchestra	83	100.000
Lloguers artístics*	102	123.000
Subtotal	264	336.000
Teatres		
Barbican Theatre		
Produccions pròpies	66	50.000
Lloguers	55	60.000
The Pit	104	7.000
Silk Street Theatre	14	5.000
Subtotal	239	122.000
Sales d'exposicions	5	153.000

Cinema	2.736	168.000
Lloguers corporatius i altres**	559	142.000
Total	3.803	921.000

Font: Barbican Season 2012-13 Review.

*Lloguers artístics: es refereixen al lloguer d'un espai per part d'un productor aliè al centre per a la producció d'un concert o obra de teatre. Aquesta xifra també inclou el lloguer per part de companyies associades al Barbican, com Serious i BBCSO.

**Lloguers corporatius: lloguers a empreses o altres entitats com, per exemple, universitats per a la celebració de cerimònies de graduació.

Per espais, els sistemes de registre i recompte dels usuaris i visitants són els següents:

Espais	Sistemes
Foyer	Estimació
The Curve	Footfall Comptatge manual no sistemàtic
Teatres	Taquilla
Cinema	
Barbican Art Gallery*	
Biblioteca	Estadístiques d'usuaris
Botigues (3)	Estimació
Cafeteries i restaurants (4)	

*Entrada gratuïta per a menors de 14 anys.

Tarifes Barbican Art Gallery:

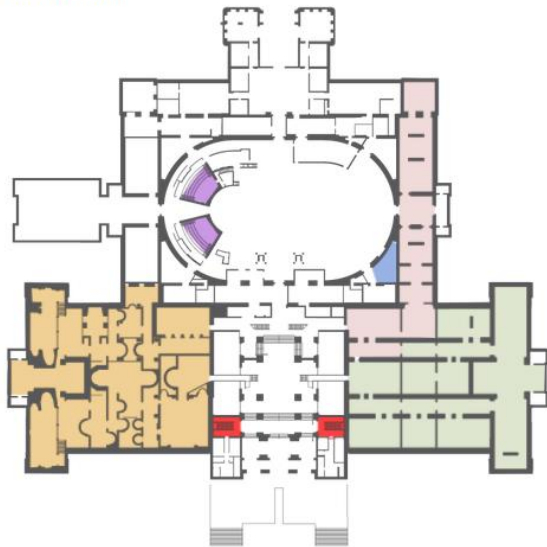
- Normal: 14,5 £.
- Reduïda: 12 £.
- Estudiants: 10 £.
- 14-17 anys: 8 £.
- Young Barbican: 5 £.
- Art Fund members: 10 £.
- Menors 14 anys: gratis.

5.6. Museu Nacional d'Art de Catalunya, Barcelona

El Museu Nacional d'Art de Catalunya ocupa el Palau Nacional, situat a la muntanya de Montjuïc.

A continuació es presenten les dues plantes del Museu amb la distribució funcional dels seus espais d'accés públics:

Planta Baixa

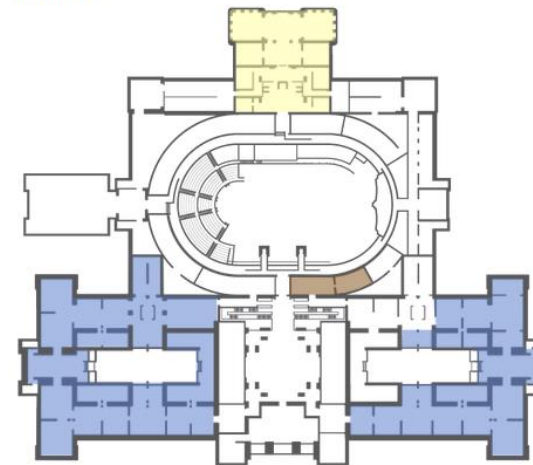


Planta Baixa

Col·leccions :

- Medieval Romànic
- Medieval Gòtic
- Art del Renaixement i del Barroc
- Espai EducArt
- Auditoris
- Accés exposicions temporals

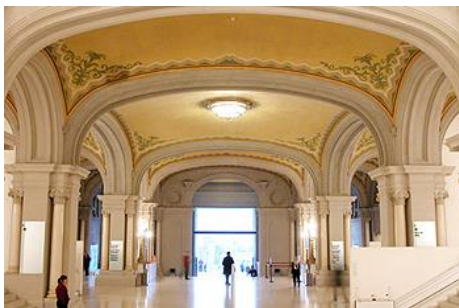
Primer Pis



Primer Pis

Col·leccions :

- Art Modern i Contemporani
- Numismàtica
- Biblioteca



5.6.1. Sistemes de registre i recompte

Compta-caps

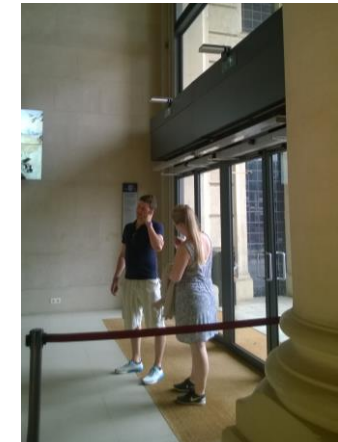
El registre dels visitants que entren al Museu a través de l'accés principal es realitza amb un compta-caps. Es tracta d'un comptador de persones amb càmera de vídeo integrada, que recompta automàticament les persones a partir de l'anàlisi de les imatges del vídeo. Distingeix diverses persones simultàniament i fa recompte independent d'entrades i sortides.



Aquest compta-persones es va instal·lar fa 2 mesos. La raó és que el model anterior no comptava persones o cossos amb una alçada inferior a un determinat paràmetre. Aquesta mancança es va detectar a partir del fet que els nens en grup escolar poden entrar un quart d'hora abans de l'obertura del Museu. Es va observar que en aquesta franja temporal hi havia un desfasament de les dades del compta-caps respecte a la taquilla

El compta-caps diferencia el nombre d'entrades i el nombre de sortides. La xifra que es considera, però, només és el nombre d'entrades. Les sortides registrades pel compta-caps no es tenen en compte. No comproven la relació entre entrades i sortides. Les persones d'atenció al públic al taulell contacten amb el centre de control de Seguretat cada hora per conèixer la dada global de persones que estan dins del Museu. Això és important sobretot els dies de portes obertes. L'objectiu és que les dades arribin directament a l'ordinador del responsable de la Unitat de Públics per poder disposar de referències al moment.

Els resultats del compta-caps són auditats mitjançant un comptatge manual. La persona que se n'encarrega sempre és la mateixa. A la taula següent s'observa els resultats d'aquest audit per una mostra de dotze dies:



	N visitants compta-caps	N visitants comptatge manual	Desviació %
02/05/2015	4.384	4.128	6,2%
03/05/2015	2.885	3.100	-6,9%
04/05/2015			
05/05/2015	2.698	2.589	4,2%
06/05/2015	2.402	2.500	-3,9%
07/05/2015	2.222	2.349	-5,4%
08/05/2015	2.471	2.148	15,0%
09/05/2015	3.417	3.348	2,1%
10/05/2015	1.122	1.013	10,8%
11/05/2015			
12/05/2015	1.984	2.064	-3,9%
13/05/2015	2.194	2.181	0,6%
Total	25.779	25.420	1,4%

El volum de públic varia segons els dies. La desviació que s'aprecia en comparar els resultats del compta-caps i del comptatge manual és molt heterogènia segons els dies. Es tracta de desviacions altament significatives que arribant a assolir un 15,0%. També s'observen desviacions negatives.

Tot i això, no s'aplica cap factor de correcció que tingui en compte les entrades i sortides de la mateixa persona diverses vegades durant la seva estada al Museu. El personal del Museu no està inclòs a les dades del compta-caps, ja que entra com a molt tard a les 9 del matí i el compta-caps no s'activa fins a les 9:45. En qualsevol cas, la majoria del personal entra per l'entrada posterior del centre, per tant tampoc seria registrada. Són pocs els que accedeixen per l'accés principal, el que minimitza possibles distorsions de les dades diàries finals.

Comptatge manual

Abans hi havia compta-caps a totes les sales. Això provocava el recompte del personal que creuava els accessos diverses vegades al dia.

En el moment actual, es realitza comptatge manual a l'entrada de les sales temporals 1 i 2. Això permet disposar d'una informació més acurada respecte al nombre de visitants que visiten les exposicions temporals. El recompte a través de taquilla

no permet obtenir el nombre de persones que visiten les temporals doncs, si bé hi ha un tipus d'entrada específica per visitar les exposicions temporals, també ho poden fer els visitants que compren l'entrada general, per la qual tenen dret a visitar tant permanent com temporals. En aquest últim cas, disposar del tiquet no garanteix visitar les temporals. De fet, molts visitants només visiten l'exposició permanent. Per aquesta raó, el comptatge manual de les sales temporals permet disposar del registre precís de les persones que les visiten.

Ara no es fa comptatge dels visitants de les diferents sales permanents. No saben quanta gent hi entra. La xifra resultant de la venda de tiquets es correspon amb persones, mentre que el nombre resultant del comptatge manual són usos.

Taquilla

A la taquilla es dispensen dos tipus d'entrada: entrada gratuïta i de pagament. Tothom passa per l'accés general, però les persones que entren a l'edifici i no fan ús de cap oferta cultural no reben tiquet. Se suposa que la diferència entre la dada de taquilla i la dada del compta-caps són els que han entrat a l'edifici i no hi ha fet cap activitat.

Les tarifes són les següents:

Tipus d'entrada	Preu	Característiques i beneficiaris
Entrada general	12€	Vàlida per a dos dies durant un mes a partir de la data de compra.
Entrada temporals	6€	
Pujada Terrassa-Mirador	2 €	
Entrada gratuïta		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menors de 16 anys ▪ Majors de 65 anys ▪ Professors acreditats i grups d'escolars o estudiants, acompanyats de mestres o professors amb reserva prèvia ▪ Estudiants acreditats pel departament corresponent que duguin a terme un treball d'investigació i estudiants d'Història de l'Art ▪ Membres de l'ICOM, de l'Associació de Museòlegs i de la de Crítics d'Art ▪ Galeristes agremiats al Gremi de Galeristes d'Art de Catalunya (GGAC) ▪ Llicenciats en Belles Arts col·legiats al Col·legi de Doctors i Llicenciats en Belles Arts i Professors de Dibuix de Catalunya (COBALCAT) ▪ Guies turístics ▪ Acompanyants de grups ▪ Persones en atur degudament acreditades

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titulars de la Targeta Acreditativa de la Discapacitat de la Generalitat de Catalunya ▪ Socis del Club Súper 3 i de l'Associació d'Artistes Visuals ▪ Joves amb el talonari de descomptes del Carnet Jove ▪ Amics del MNAC
Entrada reduïda		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiants, 30% descompte ▪ Família (2 adults + 1 menor) i titulars de carnet de família nombrosa, 30% descompte ▪ Grups d'adults, 30% descompte ▪ Grups d'escolars o d'estudiants, acompanyats de mestres o professors sense reserva prèvia, 30% descompte ▪ Bus Turístic i Barcelona City Tour, 20% descompte ▪ Socis de Biblioteques de Barcelona, del Club 3C, del Cercle Artístic de Sant Lluç, d'Òmnium Cultural, Ruta modernista, del Reial Automòbil Club de Catalunya, 30% descompte ▪ Joves amb el Carnet Jove, 50% descompte
Entrades combinades		<ul style="list-style-type: none"> ▪ MNAC / Poble Espanyol 18 €. El preu de l'entrada inclou la visita a l'exposició permanent i a les exposicions temporals del museu i la visita al Poble Espanyol ▪ MNAC / Centre del Romànic de la Vall de Boí 15 €. L'entrada dona dret a visitar les esglésies de Sant Climent de Taüll, Sant Joan de Boí i Santa Eulàlia d'Erill la Vall (incloent-hi Santa Maria de Taüll, que és d'entrada gratuïta) i la col·lecció del MNAC (incloent-hi les exposicions temporals i la visita a la terrassa-mirador). ▪ Articket BCN 30 €. Aquesta entrada ofereix la possibilitat de visitar els sis centres Articket de Barcelona en un període d'un any. Condicions especials per a tour operadors ▪ BCN Card. A partir de 33,30 €. Gratuïtat i accés als museus més importants de Barcelona, transport gratuït i descomptes a altres museus i llocs d'interès, visites i <i>tours</i>, oci, espectacles, locals nocturns, botigues, restaurants, transports singulars i altres serveis

En les xifres finals, els visitants de les terrasses (amb tiquet específic) s'inclouen entre les persones que accedeixen a l'edifici.

Invitacions: es diferencia entre les invitacions i les entrades professionals, que reben aquelles persones que vénen a veure a algú, per exemple, i volen veure l'exposició.

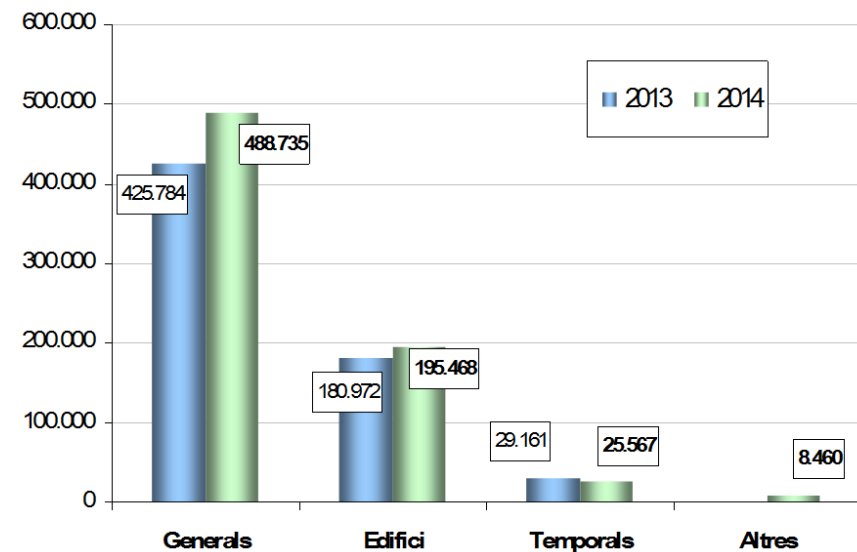
A taquilla no es fa cap enquesta als visitants en el moment de comprar els tiquets per no entorpir el flux. La informació sobre el perfil dels visitants s'obté a través de l'enquesta de Turisme de Catalunya, 5.039 entrevistes en 2014. Al llarg de 2015, estan realitzant una enquesta de satisfacció dels visitants.

5.6.2. Estructura de les dades

L'equip directiu del MNAC opina que qualsevol persona que accedeix a l'edifici ja està gaudint del museu, raó per la qual han de ser considerats visitants. Els visitants són les persones que accedeixen al museu i realitzen alguna de les activitats de la seva oferta, considerant la pròpia visita a l'edifici com una d'elles, independentment del nombre d'activitats que realitzin durant la seva visita. El nombre d'activitats realitzades es considera "usos".

Així, tal com s'observa al gràfic, es diferencia entre els visitants de les exposicions, permanents i temporals, amb entrada general, els que visiten exclusivament les temporals amb entrada específica i qui entra a l'edifici, tant si visita les terrasses pagant entrada com si no ho fa. Les persones de la categoria *Edifici* se sumen al total de visitants.

La categoria *Altres* inclou els visitants i usuaris de les activitats organitzades per tercers a través de la gestió del lloguer dels espais. També inclou els usuaris d'activitats realitzades als espais llogats per tercers, però que també han visitat les exposicions. Com que ho fan fora de l'horari d'obertura al públic no estan inclosos a l'Euromus. Si no haguessin visitat les sales s'inclourien a la categoria *Edifici*.



Els usuaris de la Biblioteca normalment accedeixen per la part posterior de l'edifici i són registrats i recomptats. Al gràfic anterior estan inclosos a la categoria *Altres*. Aquesta categoria no inclou ni cafeteria ni restaurant. Les dades dels usuaris de la Biblioteca s'entren manualment a l'Euromus un cop al mes, diferenciant els dies. Els investigadors reben una entrada d'investigadors i estan inclosos a la categoria *Generals*.

Els usuaris de l'Arxiu no es registren. Les consultes del fons intenten registrar-les, tot i que els restauradors reben visites que no sempre són registrades. Estan en procés de sistematitzar-ho, atès que són usuaris del museu.

Els dies de portes obertes el Museu ofereix entrada gratuïta, no es donen tiquets i els visitants es registren amb el compta-caps. Aquests dies són: dissabtes, a partir de les 15 h; el primer diumenge de cada mes; 12 de febrer, Santa Eulàlia; 18 de maig, Dia Internacional dels Museus; 11 de setembre, Diada de Catalunya; 24 de setembre, Dia de la Mercè.

Normalment, els beneficiaris de gratuïtats reben tiquet.

Tarifa Prepagat. Els visitants que disposen d'un *voucher*, per exemple Articket venut en un altre museu, s'inclou en aquesta categoria, i els ingressos es liquiden a final de mes. Si l'Articket es compra al MNAC, aleshores s'inclou a l'Euromus com a entrada completa.

Entrades patrocinadors (entrades gratuïtes diferents per a cada empresa). Aquestes entrades no es compten si no es fan servir.

Promocions. És el cas, per exemple, de l'acord establert amb Visa el passat mes de juliol: totes les persones que accedeixin al museu amb l'oferta que hi ha a la web de Visa, es registren a través d'un datàfon especial i tenen dret a entrada reduïda. A canvi, el museu rep informació sobre aquests visitants per part de Visa. La promoció no ha funcionat, atès que el museu no ha rebut cap visitant amb aquesta promoció.

Convenis. TresC, Bus turístic, Bcn Card, que s'ingressa a posteriori. Els ingressos que arriben a final de mes, quan es produeix la compra, el tiquet figura a taquilla com a ingrés 0 €.

5.6.3. Gestió de les dades

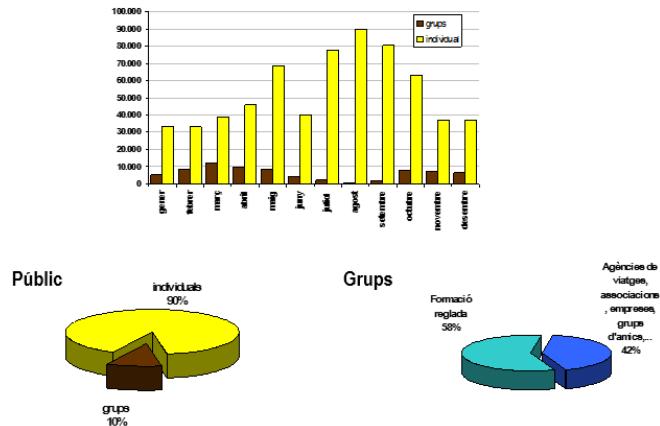
La gestió de les dades de freqüentació del MNAC és responsabilitat de la Unitat de Gestió de Públics, integrada dins de l'Àrea d'Estratègia i Comunicació. La Unitat està formada per 2 responsables, amb horaris complementaris, més un tècnic i una persona de l'empresa que gestiona les reserves.

El responsable de la Unitat de Gestió de Públics no té accés en temps real a les dades de visitants. És l'àrea de Seguretat la que recull les dades de visitants procedents del compta-caps i de la taquilla i les hi facilita diàriament. A partir d'aquesta recepció, la Unitat de Gestió de Públics unifica els diferents tancaments de totes les caixes.

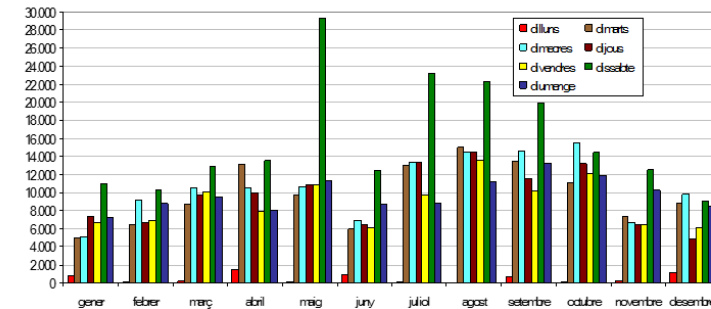
El responsable de la Unitat de Gestió de Públics passa un informe diari a 12 persones del Museu. Disposa d'un document excel que inclou tots els mesos, l'any acumulat i la comparativa amb el mateix mes de l'any anterior.

Cada any, s'elabora l'Informe anual de dades de públics, una part del qual està disponible a Internet³². A més, es dóna resposta a demandes puntuals procedents de diferents agents sobre informació relativa als visitants.

Visita en grup o visita individual / Formació reglada – altres grups

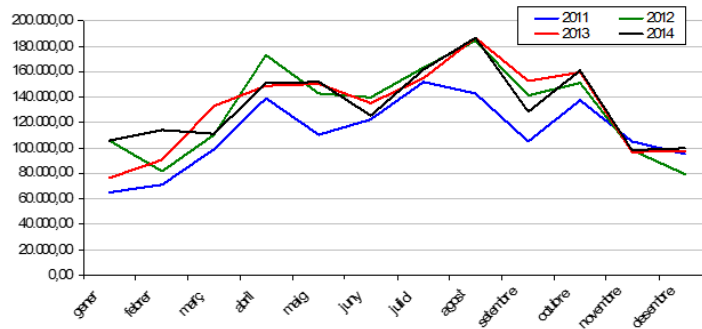


Estacionalitat del públic per dies de la setmana.



³² <http://83.247.130.163/ca/memoria-dactivitats-i-informacio-estadistica>

Recaptació per mesos 2010 - 2013



Procedència dels visitants.
Comparativa de percentatges per països i anys

	2013		2014		
	visitants	percentatge	visitants	percentatge	
Barcelona ciutat	41.974	25,50	37.398	27,65	▲
Catalunya	37.746	22,94	30.078	22,24	▲
Espanya	5.321	3,23	4.833	3,57	▲
Alemanya	5.349	3,25	4.326	3,20	▲
Bèlgica	1.531	0,93	876	0,65	▲
França	15.792	9,60	12.211	9,03	▲
Grècia	376	0,23	391	0,29	▲
Itàlia	5.576	3,39	4.402	3,25	▲
Portugal	1.914	1,16	1.140	0,84	▲
Regne Unit	7.319	4,45	6.013	4,45	▲
Argentina	1.134	0,69	769	0,57	▲
Brazil	1.130	0,69	1.424	1,05	▲
Canadà	918	0,56	1.237	0,91	▲
EELIJ	9.651	5,86	7.060	5,22	▲
Holanda	3.066	1,86	2.008	1,48	▲
Israel	922	0,56	549	0,41	▲
Japó	3.240	1,97	1.729	1,28	▲
Xina	1.759	1,07	1.930	1,43	▲
Mèxic	1.297	0,79	777	0,57	▲
Rússia	4.849	2,95	3.886	2,87	▲
Altres	13.714	8,33	12.213	9,03	▲



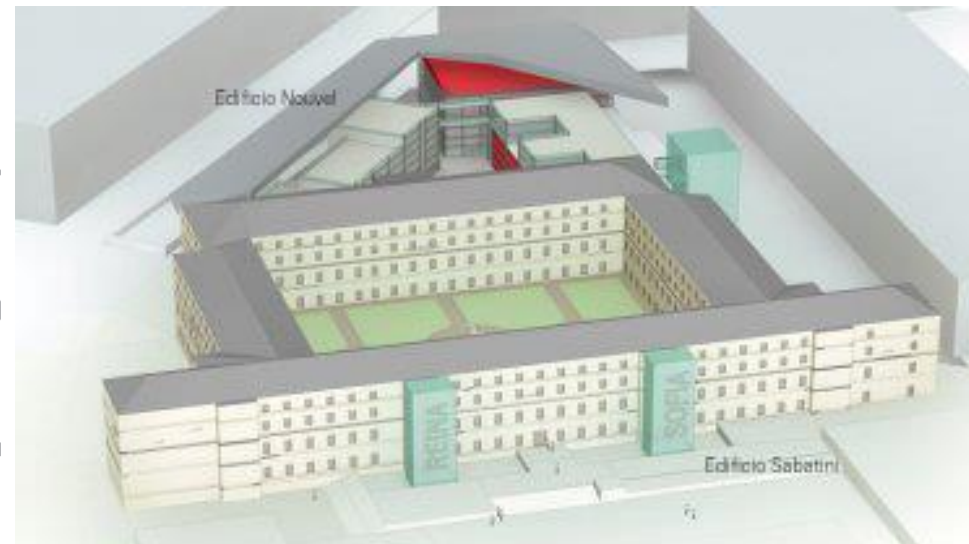
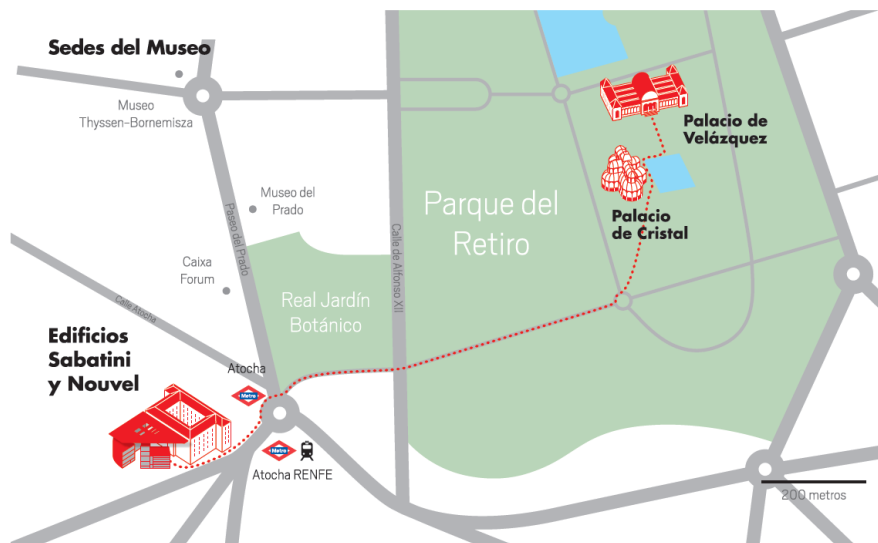
ÀREA D'ESTRATÈGIA I COMUNICACIÓ
UNITAT DE GESTIÓ DE PÚBLIC



ÀREA D'ESTRATÈGIA I COMUNICACIÓ
UNITAT DE GESTIÓ DE PÚBLIC

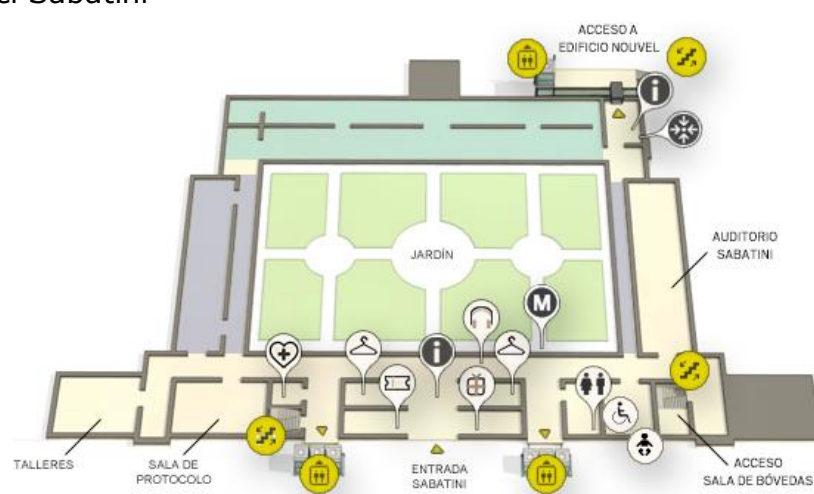
5.7. Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, Madrid

El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (MNCARS) té la seva seu principal a l'antic Hospital de Sant Carles, el qual pren el nom de Francisco Sabatini durant el segle XVIII, arquitecte responsable de la seva construcció. L'edifici Sabatini compta amb una superfície de 51.297 m². En 1999 es va convocar un concurs internacional per a l'ampliació del Museu que va guanyar l'arquitecte Jean Nouvel. El nou edifici Nouvel es va inaugurar en 2005 i té 32.751 m².



El Museu està format per 5 plantes. A la planta baixa se situen tots els serveis relacionats amb l'acollida dels visitants, inclosa la botiga i els espais distribuïdors cap a les plantes superiors. A continuació es presenten els plànols de les altres plantes dels dos edificis, amb els seus usos principals:

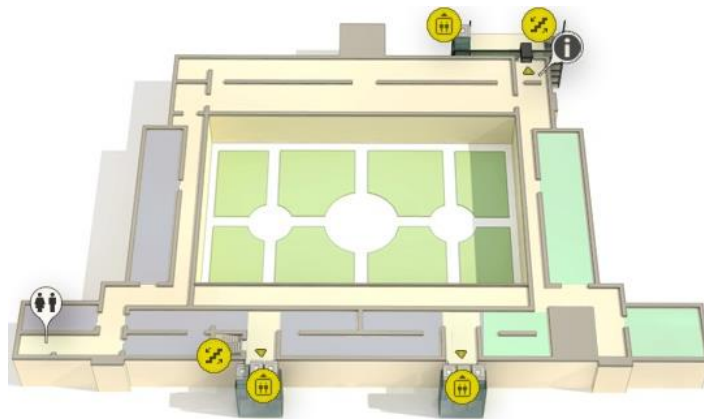
Edifici Sabatini



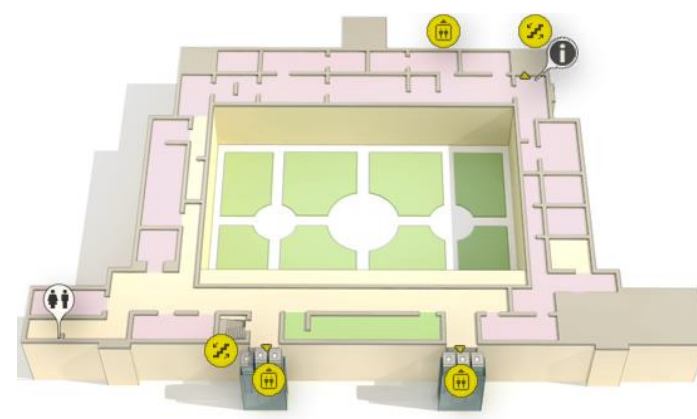
Edifici Sabatini, planta 1: exposició permanent i exposició temporal.



Edifici Sabatini, planta 2: exposició permanent

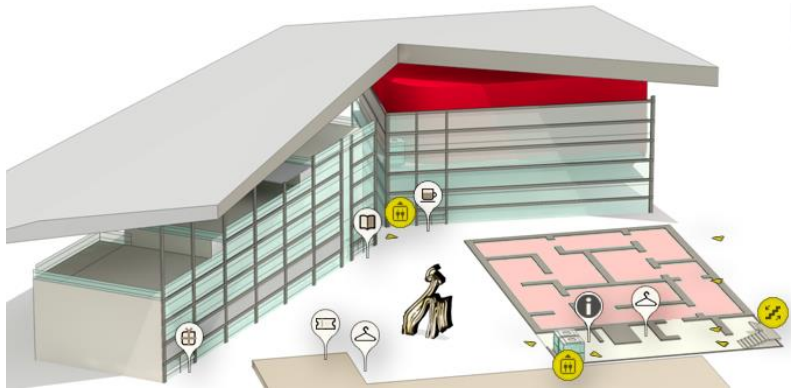


Edifici Sabatini, planta 3: exposicions temporals

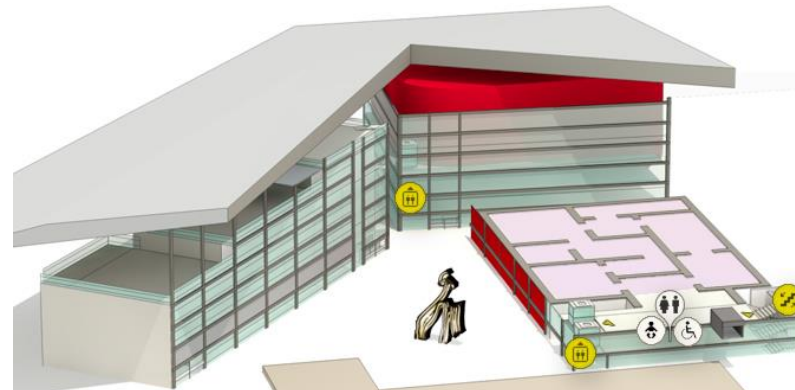


Edifici Sabatini, planta 4: exposició permanent i exposició temporal.

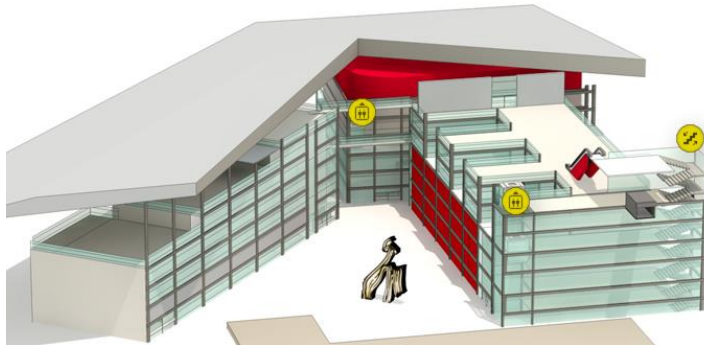
Edifici Nouvel



Edifici Nouvel, planta 0: acollida i serveis.



Edifici Nouvel, planta 1: exposició permanent.



Edifici Nouvel, terrassa.

El Museu compta amb dues extensions situades al Parc del Retiro: el Palacio de Cristal i el Palacio de Velázquez.

El Palacio de Cristal va ser construït en 1887 per l'arquitecte Ricardo Velázquez. Originalment, va ser concebut per al seu ús com a hivernacle per a l'Exposició de Flora de les Illes Filipines, aleshores colònia espanyola.

Posteriorment, va ser la seu de l'Exposició Nacional de Belles Arts, celebrada bianualment.

Des de 1990, allotja projectes i instal·lacions d'artistes contemporanis.



Construït en 1883, el Palacio de Velázquez va ser obra de l'arquitecte Ricardo Velázquez Bosco. Originalment, va ser concebut com a pavelló principal de l'Exposició Internacional de Minería, Arts Metal·lúrgiques, Ceràmica, Vidreria i Aigües minerals de 1883, seguint el model del Crystal Palace de Londres.

Des de 1987, acull exposicions monogràfiques. Entre 2005 i 2010 va ser reformat. Des d'aleshores, torna a funcionar com a extensió del MNCARS.



L'any 2014, el MNCARS va rebre 2.677.170 visitants a totes les seves seus. Aquesta és la xifra oficial que es fa pública, sense desglossar per seus. Aquesta circumstància no permet identificar el pes de cada seu en el volum global de visitant. Tampoc s'ofereixen dades desglossades per tipus d'exposició visitada.

5.7.1. Sistemes de registre i recompte

ACCÉS AL MUSEU

La seu central del MNCARS utilitza dos sistemes per al registre i recompte dels visitants que accedeixen a la seva seu: la taquilla, presencial i virtual, i el recompte manual.

La majoria de les persones que entren al Museu, ja sigui en visita individual o en grup, han de passar per les taquilles. L'única excepció són alguns portadors d'invitacions, que accedeixen directament. En aquest cas, es registren a través del lector de codi de barres del que disposa el personal d'informació situat als dos accessos del Museu. La taquilla exprés està destinada a recollir/bescanviar entrades per part de persones amb discapacitat, grups, targetes Paseo del Arte i Madrid Card, invitacions, guies professionals de turisme.

El recompte manual és portat a terme pel personal d'informació del Museu i es realitza durant les hores en les que l'entrada al Museu és gratuïta.

Es va decidir no posar compta-persones als dos accessos de la seu central perquè sovint tenen problemes amb el wifi.

Un visitant pot sortir i entrar més d'una vegada amb el mateix tiquet. El control dels visitants a partir de la segona vegada que el visitant entra al Museu és visual per part del personal d'informació als accessos. Controlen que disposin de l'entrada correcta però no registren si és o no la primera entrada que fan.

Els visitants de les extensions del MNCARS són registrats per càmeres, que diferencien entre entrades i sortides. El recompte té en compte només les entrades, descartant les sortides. Addicionalment, es fa recompte manual, en els moments que tenen dubtes sobre el correcte funcionament de les càmeres. Segons la responsable dels Servei Comercial, la comparativa entre els resultats de les càmeres i els del recompte manual no donen pràcticament diferència.



Cal tenir en compte, però, que les extensions són d'accés gratuït i ocupen sengles edificis singulars al bell mig del Parc del Retiro, espai de lleure molt popular entre la població local. La unió d'aquestes circumstàncies –accés gratuït i edificis singulars en un lloc molt concorregut– permet deduir que un volum important de les persones que hi accedeixen ho fan per veure l'edifici i no per l'exposició.

Pel que fa a la venda online, el visitant es registra quan s'executa l'activitat que farà, atès que ha de passar per la taquilla exprés.

ACCÉS A LES SALES INTERIORS

No existeix un sistema per registrar les entrades dels visitants a les diferents sales del Museu. Tant en el cas de l'exposició permanent com de les exposicions temporals, aquests visitants queden registrats a la taquilla, atès que les exposicions són de pagament i es requereix de tiquet per accedir-hi.

A les diferents sales del Museu els vigilants realitzen un control no sistemàtic dels visitants, pel que fa a la seva seguretat i comportament. En cap cas els recompten. Pel que fa a altres serveis del Museu com, per exemple, la biblioteca els usuaris són registrats pel personal que hi treballa.

En un futur, es plantegen col·locar compta-caps a les sales d'exposicions.

GRATUÏTAT I PORTES OBERTES

Els visitants beneficiaris d'entrada gratuïta han de passar per taquilla per retirar el tiquet corresponent. Per tant, queden registrats a taquilla com la resta de visitants amb entrada de pagament.

Els dies de portes obertes tots els visitants gaudeixen d'entrada gratuïta. En aquest cas, no passen per taquilla: són objecte de recompte manual per part del personal d'informació, que se situa en els dos accessos d'entrada al Museu. En alguns dies de portes obertes sí que funciona la taquilla i els visitants reben tiquets gratuïts, en altres no. Per exemple, els diumenges a partir de les 13:30, amb entrada gratuïta universal, no hi taquilla i sí es fa comptatge manual per part del personal d'informació i/o el de Seguretat als dos accessos del Museu.

5.7.2. Gestió de les dades

La informació sobre la freqüentació del MNCARS és gestionada pel Servei Comercial, integrat per 3 persones. El Servei Comercial del Museu té accés directe al programa de gestió de les dades de taquilla. Per tant, disposa d'informació sobre els visitants en el moment. El software utilitzat és de l'empresa [IACPOS](#).

ESTRUCTURA DE LES DADES

L'entrada general al Museu és de dos tipus: una conjunta per a la permanent i les temporals i una altra només per visitar les temporals.

Tarifa	Activitat	Beneficiari
General	Visita conjunta permanent i temporals	
	Visita exposicions temporals	
Reduïda	Visita conjunta permanent i temporals	Grups amb carta de reserva
		Famílies nombroses
	Visita exposicions temporals	Personal de museus (però no del Ministeri) Voluntaris culturals
Gratuïta	Visita conjunta permanent i temporals	-18 anys, +65 anys Estudiants fins 25 anys, periodistes, discapacitats, aturats, docents, famílies, guies turístics, personal de museus del Ministeri, membres associacions
	Visita exposicions temporals	

El Museu ofereix un programa de visites guiades i d'activitats culturals al voltant de les exposicions així com un programa educatiu adreçat a centres d'ensenyament.

Els visitants es diferencien segons el tipus d'ús que fa al Museu, atès que ha de passar per taquilla per rebre el tiquet corresponent. Per aquesta raó, queda registrada l'activitat que realitzarà. Passa el mateix amb les persones que fan ús de la Biblioteca, encara que aquestes són registrades a la pròpia Biblioteca, ja que no han de passar per taquilla.

Targeta *Paseo del Arte*, que permet la visita del MNCARS, el Museo Nacional del Prado i el Museo Thyssen, es pot comprar a taquilla i online. Si el visitant arriba amb una targeta comprada en algun dels altres dos museus, passa per la taquilla exprés o accedeix directament i el personal d'atenció passa la targeta pel lector del codi de barres.

Els usuaris de les activitats promogudes per tercers, lloguer d'espais, són recomptats pel personal d'informació mitjançant comptatge manual. Això és així, fins i tot quan és fora d'horari d'obertura al públic, atès que sempre hi ha una persona responsable del lloguer d'espais.

FREQÜÈNCIA DE RECOPILOCIÓ

Les dades registrades a través dels diferents sistemes es tracten amb una periodicitat mensual. El personal de la Biblioteca facilita mensualment la informació sobre el seus usuaris al Servei Comercial.

Les estadístiques globals es fan mensualment per a l'arxiu, tot i que qualsevol dada relacionada amb elles es pot consultar diàriament al programa informàtic de taquilla.

Les dades es reporten a la Direcció i a la Gerència del Museu, com a mínim, amb periodicitat mensual, tot i donar resposta a qualsevol altra demanda si s'escau.

La informació sobre la freqüentació del Museu s'utilitza per elaborar les estadístiques mensuals i anuals o per prendre mesures en relació a polítiques de preus, visitants, activitats, etc.

En ocasions, el Departament de Premsa realitza la difusió pública de les dades quan ho considera oportú.


VI. ANNEXOS

6. Persones de contacte entrevistades

Nom i Cognoms	Càrrec	Institució, ciutat (país)
Anne Jonchéry	<i>Responsable des études</i>	<i>Département de la politique des publics, Direction générale des Patrimoines, Ministère de la Culture et de la Communication, Paris.</i>
Lucile Zizi	<i>Responsable de PATRIMOSTAT</i>	<i>Département de la politique des publics, Direction générale des Patrimoines, Ministère de la Culture et de la Communication, Paris.</i>
Christine Routhier	<i>Coordonnatrice</i>	<i>Direction des statistiques de la société du savoir et Observatoire de la culture et des communications du Québec, Institut de la statistique du Québec, Montréal.</i>
Adelaide Maresca Compagna	<i>Coordinatrice générale</i>	<i>Ufficio Studi, Segretariato Generale, Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, Roma.</i>
Daniela Schneuwly	<i>Responsable de projets</i>	<i>Association des musées suisses, Zurich.</i>
David Francis	<i>Interpretation Officer</i>	<i>The British Museum, Londres.</i>
Jodie Hargreaves	<i>Responsible statistician</i>	<i>Department for Culture, Media & Sport, Londres.</i>
Leonora Thomson	<i>Director of Audiences and Development</i>	<i>The Barbican, Londres.</i>
Nick Adams	<i>Communications Manager</i>	<i>The Barbican, Londres.</i>
Juan Francisco Díaz Cristóbal	<i>Tècnic del Servei Comercial</i>	<i>Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, Madrid.</i>
Maurici Dueñas	<i>Responsable de la Unitat de Gestió de Públics</i>	<i>Museu Nacional d'Art de Catalunya, Barcelona.</i>

7. Questionaris

7.1. EGMUS (European Group on Museum Statistics)



**QUESTIONS TO BE INSERTED
IN NATIONAL SURVEYS ON MUSEUMS**

1. IDENTIFICATION OF THE MUSEUM

Name of your museum:
Address of museum:
Phone:
Fax:
E-mail

Q1. Years of it's opening to the public?

Q2. Is your museum the main building or site? Yes No
(biggest museum with the most important collections)

If NO, please indicate

The name of the main building or site?

1. Is your museum a separate/legal entity? Yes No

2. How many sites¹ is your museum responsible for?

N.B.: Number of sites excludes websites, only buildings and/or open air sites are taken in account

Q3. Does you museum have

1. A permanent collection? Yes No

2. Objects/items on long-term loan? Yes No

NB: long-term loan collections do not include temporary exhibition loans (an item is an entity which the museum catalogues register as one museum object)

EGMUS Standard questionnaire v2013 1

Q4. Does your museum have

1. An inventory² in any form? Yes No
If YES, which percentage of the total collection is covered by this inventory?

2. A "catalogue raisonné"³? Yes No
If YES, which percentage of the whole collection is covered by this catalogue? %

Q5. What was the floor/ surface area in square meters in the year considered? m²

Of which: For the permanent display inside? m²

For temporary exhibitions inside? m²

For the permanent display in open air? m²

For temporary exhibition in the open air? m²

For storage space? m²

Percentage of the permanent exhibition space open to the public during the opening hours in the year considered? %

2. OPENING HOURS

NB: in case of several buildings or site, please fill in every building or site.

Q6. When was your museum open to the public in the year considered? **– only one answer possible –**

1. Whole year without appointment

2. Whole year only by appointment

3. Open months without appointment...

4. Open months only by appointment...

EGMUS Standard questionnaire v2013 2

Q7. If your museum was open to the public *without appointment*, how many days was it opened in the year considered?

– only one answer possible –

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. Less than 100 days | <input type="checkbox"/> |
| 2. 101 to 150 days | <input type="checkbox"/> |
| 3. 151 to 200 days | <input type="checkbox"/> |
| 4. 201 to 250 days | <input type="checkbox"/> |
| 5. More than 250 days | <input type="checkbox"/> |

3. MUSEUM AUTHORITY

Q8. What is the legal status of your museum?

– only one answer possible –

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. The state, central or federal government | <input type="checkbox"/> |
| 2. Regional government | <input type="checkbox"/> |
| 3. Land or province government | <input type="checkbox"/> |
| 4. Municipal government | <input type="checkbox"/> |
| 5. A trust (public enterprise), public foundation | <input type="checkbox"/> |
| 6. Another public body | <input type="checkbox"/> |
| 7. A non-profit private body | <input type="checkbox"/> |
| 8. A commercial enterprise | <input type="checkbox"/> |
| 9. <i>in account</i>
Private, individual or family business | <input type="checkbox"/> |
| 10. A church or an religious institution | <input type="checkbox"/> |
| 11. The museum itself (<i>has its own legal status</i>) | <input type="checkbox"/> |
| 12. Part/ department of another museum | <input type="checkbox"/> |
| 13. Other, please specify..... | <input type="checkbox"/> |

4. OWNERSHIP OF PERMANENT COLLECTION(S)

Q10. Who is the owner of the main part of your collection?

– several answers possible –

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. The state, central or federal government. | <input type="checkbox"/> |
| 2. A regional government | <input type="checkbox"/> |
| 3. A land or a province | <input type="checkbox"/> |
| 4. A municipal government | <input type="checkbox"/> |
| 5. A trust (public enterprise), public foundation | <input type="checkbox"/> |
| 6. Another public body | <input type="checkbox"/> |
| 7. A non-profit private body | <input type="checkbox"/> |
| 8. A commercial enterprise | <input type="checkbox"/> |
| 9. An private individual or a family | <input type="checkbox"/> |
| 10. A church or an religious institution | <input type="checkbox"/> |
| 11. The museum itself (<i>has its own legal status</i>) | <input type="checkbox"/> |
| 12. The parent museum | <input type="checkbox"/> |
| 13. Other, please specify..... | <input type="checkbox"/> |

5. NATURE OF PERMANENT COLLECTION(S)

Q11. What are the areas your museum collection(s) cover?

– several answers possible –

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Art | <input type="checkbox"/> |
| 2. Archeology and history | <input type="checkbox"/> |
| 3. Natural history and natural science | <input type="checkbox"/> |
| 4. Science and technology | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ethnography and anthropology | <input type="checkbox"/> |
| 6. General, mixed | <input type="checkbox"/> |
| 7. Other | <input type="checkbox"/> |

Q12. What is the main area your museum collection(s) cover?

– only one answer possible –

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. Art | <input type="checkbox"/> |
| 2. Archeology and history | <input type="checkbox"/> |
| 3. Natural history and natural science | <input type="checkbox"/> |
| 4. Science and technology | <input type="checkbox"/> |
| 5. Ethnography and anthropology | <input type="checkbox"/> |
| 6. General, mixed | <input type="checkbox"/> |
| 7. Other | <input type="checkbox"/> |

6. ATTENDANCE

6.1. FEES

Q13. Was the admission to the permanent collection(s) free for everybody all the year considered? Yes No

If NO, could you indicate

1. What is the entry fee for a single adult euros cents

2. Does your museum offer admittance at reduced price for:

Families No Yes If YES, price? euros cents

Children (up to 14 years). No Yes If YES, price? euros cents

Young people (15-18 years) No Yes If YES, price? euros cents

School groups No Yes If YES, price? euros cents

Other groups No Yes If YES, price? euros cents

Students No Yes If YES, price? euros cents

People with special needs No Yes If YES, price? euros cents

Senior citizens No Yes If YES, price? euros cents

Others, _____ No Yes If YES, price? euros cents

3. Is there a free access for certain groups? (please specify) _____

4. If the museum is not free of charge, does your museum offer admittance free of charge on specific days? Yes No

If YES, how many free days a year? days

Q14. Does your museum offer rebate for visitors with

1. A yearly museum(s) pass? Yes No

2. A ICOM pass Yes No

3. A combined museum/city – tourism pass? Yes No

4. Another kind of reduced – price card? Yes No

What does the rebate consist of

A reduced entry fee? Yes No

A free entry? Yes No

Q15a. Does your museum charge an extra fee for temporary exhibitions?

Yes, always Yes, sometimes Entry fee for a single adult euros cents NO

Q15b. Does your museum charge an extra fee for guided visits?

Yes, always Yes, sometimes NO

6.2. ATTENDANCE

Q16. Total number of visits (including charged admission visits, educational groups, free visits, groups and temporary exhibitions visits) in the year considered?

NB: excluding website visits and special visits and activities outside regular opening hours

Q17. Total number of paying visits?

Of which: Number of visits with regular price

Number of visits with reduced price

Q18. Total number of free visits?

Of which: Number of visits with regular price

Number of free visits?

Q19. Total number of museum pass holders?

Number of museum pass holders, ICOM pass, other passes. % (estimation)

6.3. TEMPORARY EXHIBITIONS

Q20. Total number of temporary exhibitions which have started in ... (the year concerned)?

Of which: 1. Exhibitions with an extra fee?

2. Exhibitions free of charge or included in the regular museum entrance fee?

Q21. Total duration of temporary exhibitions during the opening days of the museum in the year considered? days

Of which: 1. With an extra fees? days

2. Free of charge or included in the regular museum entrance fee? days

Q22. Total number of visits to temporary exhibitions with separate entrance fees?

7. REVENUE AND EXPENDITURE

NB: from the yearly budget

(In euros)

Q23. Total net revenue (without TVA) in the year considered €

Of which: 1. Entrance fees, season tickets, museum pass, city pass etc €

2. Sale of goods and services (turnover) catering (turnover) €

3. Public grants? €

Of which: *European projects/ funding* €

The state, central or federal government €

Regional government €

Land or province government €

Municipal government €

Public foundations, trusts €

Other public bodies €

4. Total sponsoring from private bodies. €

5. Other income (i.e. rent, interest, etc.) €

(In euros)

Q24. Total expenditure (running costs) in the year considered €

Of which: 1. Personnel costs^v €

2. Cost of accommodation^v €

3. Costs of collection^u €

4. Advertising/public relations €

5. Digitization €

6. Other expenditure €

(In euros)

Q25. Total extraordinary investments (capital costs) €

Of which: 1. Acquisitions for collection €

2. Investments for building(s)/ site(s) €

3. Other extraordinary expenditure €

8. STAFF

Q26. How many persons worked in your museum at December, 31st of the year concerned?

Total number FTE

Of which: 1. Full-time FTE

2. More than or equal half-time FTE

3. Less than half-time FTE

Of which: 1. Paid permanent personnel FTE

2. Paid temporary personnel FTE

3. Unpaid personnel^u FTE

If possible, please specify

1. General management/administrative staff FTE

2. Collection management, conservation and research FTE

3. Technical staff FTE

4. Library and documentation FTE

5. Public relations, marketing, education FTE

6. Information desk, box office, surveillance FTE

7. ICT and multimedia FTE

8. On digitization FTE

9. Maintenance and security FTE

10. Commercial activities (museum shop, restaurant, etc.) FTE

Q27. Did your museum employ seasonal workers in ... (the year considered)? Yes No

If YES, total number FTE

Q28. Did your museum employ workers paid by other bodies (social security, etc.) in ... (the year considered)? Yes No

If YES, could you indicate

1. Full-time?
2. More than or equal to half-time? = FTE
3. Less than half-time? = FTE

9. INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY

Q29. Is your museum equipped with at least one computer? Yes No

If YES, is it used for

– several answer possible –

1. Administrative purposes Yes No
2. Visitors information purposes Yes No
3. A database for electronic inventory Yes No
4. An Internet access Yes No

Q30. Is your museum represented on the Internet? Yes No

If YES, by

– only one answer possible –

1. Own website Yes No
2. As a part of another website Yes No

Is the website of your museum?

1. Connected to one museum portal Yes No
2. Connected to more than one museum portal Yes No

Q31. What is the aim of the website?

1. **Information** Yes No

– several answers possible –

- Address No Yes
- Opening hours No Yes
- Entrance fees No Yes
- Collection No Yes
- Information for people with special needs No Yes
- Guided tours information No Yes
- Route description No Yes
- Parking No Yes
- Restoration or cafeteria facilities No Yes

2. **Online services** Yes No

– several answers possible –

- Online ticketing No Yes
- Online shop No Yes
- Online library No Yes

3. **Education** Yes No

4. **Scientific research** Yes No

– several answers possible –

- Online collection database No Yes
- Online database with publications No Yes
- Provenance or other research projects No Yes

5. **Communication from museum to visitors** Yes No

– several answer possible –

- Newsletter No Yes
- Visitor registration No Yes

6. Communication from visitor to museum Yes No

– several answer possible –

E-mail No Yes

Forum No Yes

Chat rooms No Yes

Q32. Which percentage of your permanent collection is digitized? % of the collections

Q33. Estimate the percentage of your heritage collections that still need to be digitally reproduced? % of the collections

Q34. Which percentage of your permanent collection is digitized and accessible by internet? % of the collections

Q35. Does your organization measure on-line access to your collection? No Yes

If YES, is it ...

– several answer possible –

1. Web statistics Yes No

2. Database statistics (if not included in Web statistics) Yes No

3. User studies Yes No

4. Other, specify:..... Yes No

10. EDUCATION PROGRAMS

Q36. Does your museum have special museum education programs? Yes No

– several answer possible –

1. For school children Yes No

2. For ethnic minorities Yes No

3. For senior citizens Yes No

4. Others, (please specify) _____ Yes No

11. PUBLICATIONS

Q37. How many publications were released by your museum in ... (the year considered)?

Total number

Of which: 1. In print

2. In digital form (i.e. on CD-ROM)

3. In digital form accessible through Internet

Q38. How many publications were released by your museum in ... (the year considered) in cooperation with other authors/editors?

Total number

Of which: 1. In print

2. In digital form (i.e. on CD-ROM)

3. In digital form accessible through Internet

ⁱ Places open to the public and displaying the museum's collections or special exhibitions organized by the museum.

ⁱⁱ **Inventarization** is basic identification of a museum object (item) that is owned by a museum or that is on long-term loan in a museum. It is based on physical characteristics that can be noticed from the object itself and on data about it (collected indirectly), which unambiguously determine an object in museum holdings. An inventory can be on paper, in a card-index box, in a digital data base, etc.

ⁱⁱⁱ **Cataloguing** follows inventarization and completes data gained during inventarization. Cataloguing is the permanent act of elaboration, valorisation and registering of the most complete set of data of an museum object. A catalogue / catalogue raisonné can be on paper, in a card-index box, in a digital data base, etc.

^{iv} Wages and salaries of the permanent and temporary personnel, employer's contribution to national insurance, other personnel costs.

^v Rent for buildings or site, maintenance and repair, energy, other costs.

^{vi} 'Ordinary' acquisitions, upkeep and restoration, insurance, costs of temporary exhibitions

^{vii} Including volunteers and trainees.

7.2. PATRIMOSTAT, Ministeri de Cultura i Comunicació (França)

Merci de compléter ce questionnaire recto-verso et de le retourner à Patrimostat avant le 30 AVRIL 2012

ETAT ANNUEL 2011

PATRIMOSTAT - Lucile ZIZI
Direction générale des patrimoines
Département de la Politique des Publics
Pôle connaissance des publics
6, rue des Pyramides – 75041 PARIS Cedex 01
☎01 40 15 35 83 ☎01 40 15 35 80
lucile.zizi@culture.gouv.fr

Nom du Musée :

Nom du chef d'établissement :

Rappel Fréquentation 2010	PAYANTS	GRATUITS	TOTAL
---------------------------	---------	----------	-------

Nombre total de jours d'ouverture au public en 2011 :

Votre musée a-t-il connu des périodes de fermeture exceptionnelle en 2011 ? oui non

Si oui, nombre de jours de fermeture exceptionnelle en 2011 : _____

Nombre de nocturnes dans l'année (ouvert jusqu'à 20 h) : _____

Avez-vous accueilli des groupes scolaires en 2011 ? oui non

Nombre de groupes : _____

Avez-vous accueilli d'autres groupes en 2011 ? oui non

Nombre de groupes : _____

FREQUENTATION TOTALE EN 2011 (toutes activités confondues liées à l'activité muséale : collections permanentes et expositions temporaires, actions culturelles ...)

Nombre d'entrées totales en 2011* (à compléter obligatoirement)	PAYANTES	GRATUITES	TOTALES
Dont nombre d'entrées individuelles			
Dont nombre d'entrées en groupes scolaires (nbre d'individus)			
Dont nbre d'entrées en groupe (hors groupes scolaires, nbre d'individus)			
Dont premier dimanches gratuits			
Dont Nuit des musées			
Dont Journées du patrimoine			
Dont nocturnes			
Autres (précisez)			

Dont fréquentation des expositions en 2011

TITRE	DATE DE DEBUT ET DE FIN	NBRE D'ENTREES EN 2011		
		PAYANTES	GRATUITES	TOTALES

Dont fréquentation des actions culturelles en 2011

	Payantes	Gratuites	Totales
Nombre d'entrées pour les visites conférences			
Nombre d'entrées pour les ateliers			
Autres actions culturelles			
Avez-vous un auditorium ?			
Si oui, nombre d'entrées à l'auditorium en 2011			

.../... TSVP

Connaissances des publics en 2011 :

Nombre de jeunes de moins de 18 ans hors scolaires :

Nombre de jeunes de 18/25 ans : _____

Visiteurs étrangers en % : _____

Nombre d'enseignants (hors groupes) : _____

Visiteurs français en % : _____

Site internet : oui non

Nombre de visites en 2011 : _____

Avez-vous un compte facebook ? : oui non

Nombre d'amis en 2011 : _____

Avez-vous un compte twitter ? : oui non

Nombre d'abonnés en 2011 : _____

Avez-vous une newsletter ? oui non

Nombre d'inscrits en 2011 : _____

Avez-vous une application mobile : oui non

Nombre de téléchargements en 2011 : _____

Service des publics : oui non

Si oui, année de création : _____

Si oui, nom du responsable : _____

Politique tarifaire et horaires d'ouverture en 2011 : (merci de joindre de la documentation ou rapport d'activité)

Tarifs	Bénéficiaires	Services inclus (audioguide, etc.)

Existe-t-il un jour de gratuité totale ? : oui non

Quel jour ? :

Jours et horaires d'ouverture :

Outils de comptage (à compléter si différent de 2010)

Manuel billetterie informatisée Estimation gratuite Contremarque gratuite

Autres outils de comptage :

Informations méthodologiques : (à compléter si différent de 2010)

Quel est le statut de votre établissement ? :

Votre musée est-il accessible avec une carte de type « pass inter-sites » valable dans plusieurs équipements culturels de la ville ou de la région ou avec un autre type de carte (abonnement, etc) ? oui non

Si oui, le nombre d'entrées associées à ces « pass » est-il intégré aux statistiques précédentes ?

Non pas du tout comptabilisés .

Oui entièrement comptabilisés .

Oui partiellement comptabilisés (par exemple : que ceux ayant acheté sur place le « pass ») .

Si oui,

Entrées comptabilisées entièrement avec les payants . Nbre de pass : _____

Entrées comptabilisées entièrement avec les gratuits . Nbre de pass : _____

Entrées comptabilisées en partie avec les payants et en partie avec les gratuits . Nbre de pass : _____

Autres :

Merci d'indiquer les coordonnées de la personne ayant répondu au questionnaire

Nom et prénom :

Fonction :

Tél :

Fax :

Email :

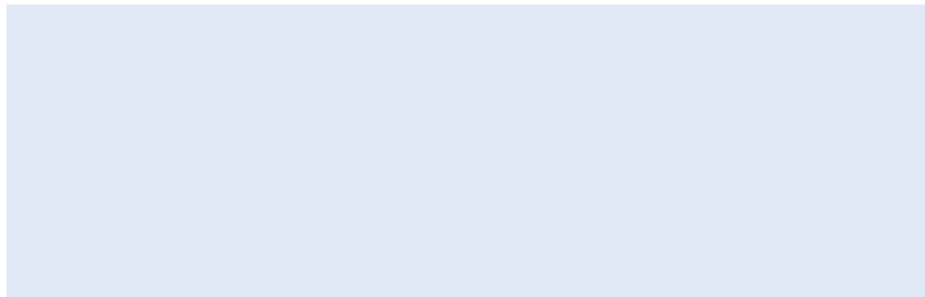
Acceptez-vous que ces chiffres soient diffusés ? oui non

Questionnaire à retourner avant le 30 Avril 2012 à Patrimostat

7.3. Observatori de la Cultura i les Comunicacions de l'Institut d'Estadística de Québec (Canadà)

Enquête sur la fréquentation des institutions muséales

2^e trimestre 2014



À propos de l'enquête

L'Enquête sur la fréquentation des institutions muséales permet de produire des statistiques trimestrielles de fréquentation pour l'ensemble des musées, centres d'exposition et lieux d'interprétation dans les différentes régions du Québec.

Confidentialité

Votre institution a été sélectionnée pour participer à cette enquête. Sa participation est obligatoire conformément à la Loi sur l'Institut de la statistique du Québec.

Les renseignements doivent être transmis à l'Institut de la statistique du Québec (Statistique Québec) tels que demandés dans ce questionnaire. Statistique Québec garantit la confidentialité des renseignements fournis par votre institution dans le cadre de cette enquête.

Afin d'assurer la qualité de cette enquête, il est possible qu'un superviseur écoute l'entrevue téléphonique; cependant, aucune entrevue n'est enregistrée.

Assistance

Pour toute assistance, communiquez avec la Direction des stratégies et des opérations de collecte au 1 800 561-0213.

Institution non ouverte

Cochez s'il n'y a aucune journée d'ouverture au cours des mois d'avril, mai et juin et retournez la première et la dernière page du questionnaire par télécopieur au 1 866 802-6282.

Directives

- ▶ Veuillez prendre connaissance des définitions avant de remplir le questionnaire.
- ▶ À la fin de chaque mois, veuillez inscrire les données relativement à la fréquentation de votre institution.
- ▶ Le présent questionnaire doit être conservé colligé les données des mois d'avril, mai et 2014.
- ▶ Ne retournez pas le questionnaire par la poste. Entre le 14 juillet et le 8 août, un représentant de Statistique Québec communiquera avec vous pour recueillir vos données pour le 2^e trimestre de 2014.

Définitions

Période d'ouverture

Il s'agit de la période où l'institution est ouverte au public et offre des expositions à visiter, incluant les mois d'ouverture uniquement sur réservation.

Visiteurs

Il s'agit des visiteurs payants et non payants, pour vos activités muséales.

Nombre de visiteurs

Le nombre de visiteurs peut être déterminé au moyen d'un dispositif de comptage automatisé ou par comptage manuel; il comprend les participants à toutes les activités muséales de l'institution (exposition, visite guidée, atelier éducatif, etc.).

Notes : Un même visiteur ne doit pas être comptabilisé plus d'une fois dans la même journée.

Ne pas inclure les participants aux activités organisées par un tiers qui emprunte ou loue vos espaces pour ses fins propres, comme un mariage ou un congrès par exemple (sauf s'il est entendu avec ce tiers que ses participants visiteront vos expositions).

Ne pas inclure les participants aux activités de sollicitation organisées par votre institution dans un but d'affaires (exemple : une activité de financement).

Nombre de visiteurs individuels

Ce nombre comprend les visiteurs qui se sont présentés individuellement (non en groupe organisé).

Nombre de visiteurs en groupe organisé

Il s'agit de visiteurs arrivant en groupe organisé, le plus souvent avec une réservation. Il peut s'agir de groupes de touristes, de membres d'une association, de groupes d'étudiants du collégial ou de l'université, etc.

Clientèle scolaire

Il s'agit des élèves de la pré-maternelle, de la maternelle, du primaire et du secondaire, en saison scolaire, que ceux-ci soient inscrits ou non aux programmes catifs de l'institution muséale. Les enseignants accompagnateurs doivent également être comptabilisés.

Note : Les élèves qui se prévalent du tarif « étudiant en dehors d'une visite organisée par une école ne doivent pas être considérés dans la clientèle scolaire. Ils doivent être comptabilisés dans la clientèle générale.

Les étudiants du collégial et de l'universitaire ne doivent pas être comptabilisés dans la section clientèle scolaire. Ils doivent être inclus dans la clientèle générale (soit dans les visiteurs individuels ou dans les visiteurs en groupe organisé).

Nombre de visiteurs « hors murs »

Il s'agit des visiteurs des expositions ou activités que vous présentez dans un lieu qui n'est pas la propriété de votre institution (excluant les expositions itinérantes produites par votre institution et présentées dans d'autres institutions muséales, puisque ces visiteurs seront comptabilisés par les musées hôtes).

Note : Lorsque des activités se déroulent dans un lieu appartenant à votre institution mais que les visiteurs sont relégués par télécommunication à des participants « à distance », ces visiteurs ne sont pas comptés comme des visiteurs « hors murs » et ne doivent pas être comptés dans les données de fréquentation de votre institution.

Section 1 Période annuelle d'ouverture

Indiquez ici si la période d'ouverture inscrite à la page 1 du questionnaire est exacte ou inexacte. Si la période est inexacte ou absente de la page 1, cochez les mois où l'institution est ouverte.

La période d'ouverture annuelle inclut tous les mois où l'institution est ouverte au public et offre des expositions à visiter, incluant les mois où elle l'est uniquement sur réservation.

- Exacte
- Inexacte → Janvier Février Mars Avril
- Mai Juin Juillet Août
- Septembre Octobre Novembre Décembre

1 Indiquez le nombre de journées d'ouverture de votre institution au cours des 3 mois suivants :

	Avril	Mai	Juin
Nombre de journées d'ouverture de l'institution	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Inscrire « 0 » si l'institution n'était pas ouverte au cours du mois.

Section 2 Fréquentation à l'institution

CLIENTÈLE SCOLAIRE

2 Indiquez le nombre d'élèves et d'enseignants accompagnateurs selon les 2 regroupements suivants :

	Avril	Mai	Juin
a) Élèves et enseignants de la pré-maternelle, de la maternelle et du primaire	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Élèves et enseignants du secondaire	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) TOTAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

= **A**

Inscrire « 0 » s'il n'y a aucun visiteur.

CLIENTÈLE GÉNÉRALE

3 Indiquez le nombre de visiteurs selon les 2 catégories suivantes :

	Avril	Mai	Juin
a) Nombre de visiteurs individuels	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) Nombre de visiteurs en groupe organisé	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) TOTAL	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

= **B**

Inscrire « 0 » s'il n'y a aucun visiteur.

FRÉQUENTATION TOTALE À L'INSTITUTION MÊME

4 Additionnez les cases A et B :

Section 3 Visiteurs « hors murs »

Les visiteurs « hors murs » regroupent les participants à toute activité organisée dans un lieu qui n'appartient pas à l'institution, c'est-à-dire en dehors de la propriété inclut l'édifice, le jardin, les sentiers, etc.). Une activité « hors murs » peut qu'à l'extérieur; elle n'est pas synonyme d'une activité qui est offerte dehors.

À titre d'exemples :

- a) si une institution offre des activités dehors sur sa propriété (par exemple d'expositions dans le jardin), les visiteurs doivent être considérés comme de pas comme des visiteurs « hors murs ».
- b) si une institution offre une activité dans un parc municipal ou un centre co doivent être considérés comme des visiteurs « hors murs ».
- ▶ À INCLURE : les visiteurs des expositions ou les participants d'activités tels que les écoles, centres hospitaliers, hôtel de ville, rues d
- ▶ À EXCLURE :
 - les visiteurs des expositions itinérantes produites par votre institution dans d'autres institutions muséales (puisque ces visiteurs musées hôtes);
 - les participants des expositions ou activités tenues hors Q
 - les visiteurs de sites Internet;
 - les participants « à distance » lorsque des activités se déroulant à votre institution sont retransmises par télécommunication trouvant à l'extérieur de ce lieu;
 - les participants aux activités de sollicitation organisées par votre institution d'affaires (exemple : une activité de financement).

Lorsque l'activité « hors murs » chevauche plusieurs mois, elle doit être comptabilisée à chaque mois.

Si une activité « hors murs » est présentée plusieurs fois au cours d'un mois donné, elle ne doit être comptée qu'une seule fois.

5a Indiquez le nombre total de visiteurs « hors murs » ainsi que le nombre d'activités offertes au cours des 3 mois suivants :

	Avril	Mai
Nombre de visiteurs « hors murs »	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre d'activités « hors murs »	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5b Si votre institution a offert des activités « hors murs » au cours du tri sommairement (type d'activités, lieu où elles ont été offertes).

Avril	<input type="text"/>
Mai	<input type="text"/>
Juin	<input type="text"/>

Section 4 Fin du questionnaire

Veillez inscrire vos coordonnées.

Nom du répondant

Titre ou fonction

Téléphone Poste

Adresse courriel

Au besoin, veuillez corriger les coordonnées de votre établissement inscrites à la page précédente.

Inscrire uniquement les
renseignements à corriger.

Nom de l'établissement

Adresse

Municipalité

Code postal

Si vous avez des questions ou des commentaires à propos de l'enquête, vous pouvez communiquer avec nous au numéro sans frais 1 800 561-0213.

Vous voulez des résultats ?

Vous voulez voir le fruit de votre collaboration à l'*Enquête sur la fréquentation des institutions muséales* ?

Rien de plus simple puisque les résultats de l'enquête sont publiés à chaque trimestre, vous pouvez donc suivre l'évolution de la fréquentation des institutions muséales en consultant le site de l'Observatoire de la culture et des communications à l'adresse suivante : www.statistique.ca/culture/patrimoine-musees-archives/institutions-museales/.

Abonnez-vous !

Vous pouvez vous abonner gratuitement au site de l'Observatoire. Ainsi, à chaque trimestre, les résultats de l'enquête seront disponibles, vous en serez avisé par courriel. Il vous suffit de cliquer sur le lien « S'abonner à ce sujet » et de remplir le formulaire.

Statistique Québec vous remercie d'avoir collaboré à cette enquête.

7.4. La Recerca ISTAT sobre la freqüentació dels museus italians pel Ministeri de Cultura italià

Sezione E: ACCESSIBILITÀ, MODALITÀ DI INGRESSO E VISITE

25 - INDICARE SE IL MUSEO/ISTITUTO È STATO APERTO AL PUBBLICO NEGLI ANNI DI SEGUITO INDICATI.

Per "aperto al pubblico" si intende accessibile e visitabile anche se solo parzialmente, cioè solo per un periodo dell'anno e/o solo per alcuni spazi espositivi.

	<u>SI</u>	<u>NO</u>	
- Anno 2007	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
- Anno 2008	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
- Anno 2009	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
- Anno 2010	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
- Anno 2011	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	(Se chiuso nel 2011, rispondi al quesito successivo 25.1 e vai a Sezione L)

25.1 - SOLO SE CHIUSO NEL 2011

INDICARE IL MOTIVO PRINCIPALE: (Una sola risposta)

- Per inagibilità	1 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Per ristrutturazione o restauro	2 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Per allestimento o scavi	3 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Per carenza di risorse economiche	4 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Per carenza di personale	5 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Per cessazione definitiva dell'attività	6 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Perché non destinato alla pubblica fruizione	7 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Perché ancora in progettazione	8 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)
- Altro, specificare:	9 <input type="checkbox"/>	(vai a Sezione L)

26 - NEL CORSO DEL 2011, QUANDO È STATO APERTO AL PUBBLICO IL MUSEO/ISTITUTO? (Una sola risposta)

Indicare il periodo in cui il museo/istituto è stato accessibile ai visitatori, indipendentemente dalla modalità di ingresso (con orario, solo su richiesta, ecc.). In caso di museo/istituto articolato in più strutture espositive con periodi di apertura differenti, fare riferimento alla modalità prevalente.

- Tutto l'anno (tranne i periodi di chiusura per ferie)	1 <input type="checkbox"/>
- Solo in alcuni mesi dell'anno (apertura stagionale; es. solo nel periodo estivo)	2 <input type="checkbox"/>
- Solo in alcuni giorni della settimana (apertura periodica; es. tutte le domeniche)	3 <input type="checkbox"/>
- Solo in occasione di eventi particolari (es. festa del patrono, settimana della cultura)	4 <input type="checkbox"/>

27 - QUALI DELLE SEGUENTI MODALITÀ DI APERTURA AL PUBBLICO ERANO PREVISTE NEL 2011?

Indicare "SI" anche se la modalità di apertura è stata applicata solo in alcuni periodi dell'anno, per alcune categorie di visitatori, o per alcune strutture espositive.

Rispondere "No" a entrambe le modalità (con orario e su richiesta) solo se tutti gli spazi e le strutture espositive avevano un accesso completamente libero, cioè senza alcuna forma di organizzazione delle modalità di apertura al pubblico (es.: monumenti all'aperto, raccolte in pubblici uffici, in chiese non musealizzate, ecc.).

	<u>SI</u>	<u>NO</u>
- Apertura con orario d'ingresso prestabilito	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
- Apertura su richiesta	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

28 - PER QUANTI GIORNI IL MUSEO/ISTITUTO È STATO APERTO AL PUBBLICO NEL 2011?

Fare riferimento al museo/istituto nel suo complesso, anche se è stato aperto solo parzialmente, cioè per un periodo dell'anno e/o solo per alcune strutture espositive. Considerare sia le giornate in cui è stato aperto con orario prestabilito sia quelle in cui è stato aperto solo su richiesta.

	<u>Nessuno</u>	<u>Fino a 30</u>	<u>31-50</u>	<u>51-100</u>	<u>101-150</u>	<u>151-200</u>	<u>201-250</u>	<u>Oltre 250</u>
- Totale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>
- Di cui solo su richiesta:	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>	8 <input type="checkbox"/>

29 - NEL CORSO DEL 2011 IL MUSEO/ISTITUTO È STATO APERTO AL PUBBLICO IN ORARI SERALI E/O NOTTURNI?

Rispondere "SI" in caso di prolungamento dell'orario di visita dopo le ore 20.30. Sono escluse le aperture per manifestazioni private (ricevimenti, feste, cerimonie, ecc.).

SI	1 <input type="checkbox"/>
NO	2 <input type="checkbox"/>

30 - CON QUALE TITOLO DI ACCESSO ERA POSSIBILE VISITARE IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011? (Possibili più risposte)

Fare riferimento esclusivamente ai titoli di accesso per esposizioni permanenti; sono escluse eventuali mostre ed esposizioni temporanee.

- Biglietto singolo a pagamento (sia tariffa intera che ridotta)	1 <input type="checkbox"/>
- Biglietto singolo gratuito	2 <input type="checkbox"/>
- Biglietto cumulativo	3 <input type="checkbox"/>
- Abbonamento o carta museo	4 <input type="checkbox"/>
- Nessuno, non è previsto alcun titolo di ingresso (né a pagamento, né gratuito)	5 <input type="checkbox"/>

(Vai a quesito 34)

31 - QUALI ERANO LE FORME TARIFFARIE PREVISTE PER LE SEGUENTI CATEGORIE DI VISITATORI NEL 2011?

Fornire una risposta per ciascuna categoria di utenza, facendo riferimento alla forma tariffaria prevalente, anche se applicata solo in alcuni casi o con eventuali limitazioni.

In caso di museo/istituto articolato in più strutture espositive con forme tariffarie differenti, fare riferimento alla modalità prevalente.

	<u>A pagamento intero</u>	<u>A pagamento ridotto</u>	<u>Gratuito</u>
- Bambini (indicativamente fino a 11 anni)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Ragazzi (indicativamente tra 12 e 17 anni)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Giovani (indicativamente tra 18 e 25 anni)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Anziani (indicativamente oltre 65 anni)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Famiglie	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Studenti singoli	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Gruppi scolastici	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Insegnanti	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Disabili	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Accompagnatori di disabili	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Appartenenti ad associazioni (TCI, FAI, ICOM, Coop, ecc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Gruppi e comitive	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
- Altro	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

32 - SOLO PER GLI ISTITUTI A PAGAMENTO
NEL 2011 SONO STATE ORGANIZZATE GIORNATE DI INGRESSO COMPLETAMENTE GRATUITO PER IL PUBBLICO? (Una sola risposta)

- No, nessuna giornata a ingresso libero1
- Sì, una giornata.....2
- Sì, da 2 a 10 giornate.....3
- Sì, da 11 a 20 giornate.....4
- Sì, da 21 a 30 giornate.....5
- Sì, più di 30 giornate6

33 - NEL 2011, IL MUSEO/ISTITUTO OFFRIVA AGEVOLAZIONI AI POSSESSORI DI BIGLIETTI, TESSERE E/O ABBONAMENTI A SERVIZI PUBBLICI?

Ad esempio: ingresso gratuito o ridotto e/o sconti su altri servizi o prodotti ai possessori di biglietti dell'autobus, tessere di biblioteche, fidelity card di librerie, ecc..

- Sì1
- No2

34 - NEL 2011, IL MUSEO/ISTITUTO ERA DOTATO DI UN SISTEMA DI REGISTRAZIONE DEGLI INGRESSI CHE CONSENTIVA LA QUANTIFICAZIONE DEI VISITATORI?

Rispondere "Sì" qualora siano previsti l'emissione di biglietti, registri obbligatori per le firme dei visitatori, tornelli o altri sistemi conta persone, ecc..

- Sì1
- No2

35 - QUANTE PERSONE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare il numero complessivo di persone che hanno visitato il museo/istituto e tutte le eventuali unità/strutture in cui è articolato. Sono compresi i visitatori di eventuali mostre e esposizioni temporanee. Qualora il museo/istituto appartenga a un circuito museale composto da più istituti accessibili con lo stesso biglietto, fare riferimento ai soli visitatori dell'istituto in oggetto (e non ai biglietti cumulativi complessivamente venduti). In caso di valore nullo indicare "0". In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

- Numero totale di visitatori: 1 2
- Di cui visitatori paganti: 1 2
- Di cui visitatori non paganti: 1 2

36 - NEL 2011, SUL TOTALE DEI VISITATORI, QUANTI HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO CON UN BIGLIETTO CUMULATIVO?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. Riportare il valore percentuale senza decimali. In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

%1 2

37 - NEL 2011, SUL TOTALE DEI VISITATORI, QUANTI HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO CON UN ABBONAMENTO?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. Riportare il valore percentuale senza decimali. In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

%1 2

38 - NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI (DAL 2007) IL MUSEO/ISTITUTO HA SVOLTO ATTIVITÀ D'INDAGINE O DI MONITORAGGIO PER CONOSCERE LE CARATTERISTICHE DEL PUBBLICO? (una risposta per riga)

SÌ NO

- Monitoraggi sistematici.....1 2
- Indagini occasionali1 2

39 - QUAL È STATA – ANCHE APPROSSIMATIVAMENTE – LA QUOTA DI GIOVANI TRA I 18 ED I 25 ANNI CHE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. In mancanza di una quantificazione esatta, indicare l'ordine di grandezza fornendo una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

%1 2

40 - QUAL È STATA – ANCHE APPROSSIMATIVAMENTE – LA QUOTA DI PERSONE CON PIÙ DI 65 ANNI CHE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. In mancanza di una quantificazione esatta, indicare l'ordine di grandezza fornendo una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

%1 2

41 - QUAL È STATA – ANCHE APPROSSIMATIVAMENTE – LA QUOTA DI STRANIERI CHE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. In mancanza di una quantificazione esatta, indicare l'ordine di grandezza fornendo una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

%1 2

37 - NEL 2011, SUL TOTALE DEI VISITATORI, QUANTI HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO CON UN ABBONAMENTO?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. Riportare il valore percentuale senza decimali. In mancanza di una quantificazione esatta, fornire una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

□□□ %1 2

38 - NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI (DAL 2007) IL MUSEO/ISTITUTO HA SVOLTO ATTIVITÀ D'INDAGINE O DI MONITORAGGIO PER CONOSCERE LE CARATTERISTICHE DEL PUBBLICO? *(una risposta per riga)*

SI NO

- Monitoraggi sistematici.....1 2

- Indagini occasionali1 2

39 - QUAL È STATA – ANCHE APPROSSIMATIVAMENTE – LA QUOTA DI GIOVANI TRA I 18 ED I 25 ANNI CHE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. In mancanza di una quantificazione esatta, indicare l'ordine di grandezza fornendo una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

□□□ %1 2

40 - QUAL È STATA – ANCHE APPROSSIMATIVAMENTE – LA QUOTA DI PERSONE CON PIÙ DI 65 ANNI CHE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. In mancanza di una quantificazione esatta, indicare l'ordine di grandezza fornendo una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

□□□ %1 2

41 - QUAL È STATA – ANCHE APPROSSIMATIVAMENTE – LA QUOTA DI STRANIERI CHE HANNO VISITATO IL MUSEO/ISTITUTO NEL 2011?

Indicare la quota percentuale sul totale dei visitatori. In mancanza di una quantificazione esatta, indicare l'ordine di grandezza fornendo una stima.

SPECIFICARE SE IL DATO È:

NOTO STIMATO

□□□ %1 2

7.5. Associació dels Museus Suïssos

Normes de l'AMS concernant le comptage des visites

1. Visites de musée

Indiquer ici le nombre total des personnes venant visiter une exposition au musée.

2. Entrées gratuites

Comme visites gratuites sont considérées les entrées pour lesquelles le musée ne reçoit pas d'argent, ni directement, ni d'un tiers. Ici on énumère les visiteurs qui ne paient en aucune façon l'entrée comme par exemple pendant les vernissages, pour les écoles, avec la carte ICOM, etc. Ne sont pas à recensées comme entrées gratuite les entrées pour lesquelles le musée reçoit un paiement d'un tiers, comme avec un Passeport Musée, etc.

3. Autres usagers

Les institutions muséales dont les structures sont fréquentées aussi par des personnes ne visitant pas d'exposition font la distinction entre les visiteurs d'expositions et les autres usagers. Cela signifie que les personnes qui se rendent à la bibliothèque, au café, au restaurant du musée ou utilisent d'autres espaces du musée sans visiter d'expositions, ne sont pas à considérer comme visiteurs du musée mais comme d'autres usagers. Si votre institution ne distingue ces catégories, veuillez indiquer une estimation.

4. Visite de plusieurs expositions

Les institutions muséales qui présentent en même temps plusieurs expositions dans un établissement (expositions permanentes et temporaires ou plusieurs expositions temporaires) évitent les doubles comptages : la procédure de comptage adéquate consiste à compter le visiteur une fois, indépendamment du nombre d'expositions qu'il visite. En conséquence, les billets combinés se comptent comme une seule visite. Les musées sans billets combinés veillent à compter le nombre de visiteurs et non le nombre d'expositions visitées par un visiteur.

5. Musées multi-sites

Les institutions muséales avec plusieurs établissements ou sites indépendants communiquent le nombre de visiteurs de chacun de leurs établissements séparément. Cela signifie que la somme annuelle des visiteurs indique le nombre de visiteurs par établissement.

6. Jours d'ouverture

Comme jours d'ouvertures sont aussi valables les demi-journées ainsi que les ouvertures exceptionnelles à la demande.

Année 2014

Total des visites (visiteurs d'exposition) *

Recensement Estimation

Recensement 2013

Estimation 2013

Recensement 2012

Estimation 2012

AMS Estimation

Raisons d'une différence significative par rapport à l'an passé (le cas échéant)

Catégorie de fréquentation

Dont visites d'enfants et jeunes visiteurs (jusqu'à 16 ans)

Recensement Estimation

Dont entrées gratuites

Recensement Estimation

Autres usagers (personnes qui ne visitent pas d'exposition)

Recensement Estimation

Nombre de jours d'ouverture par an *

Recensement Estimation

Ces chiffres sont publics *

Oui Non

Nous avons pris en considération les normes de l'AMS concernant le comptage des visites *

Oui Non

Questions supplémentaires

Personnes employées par le musée (2014)

Collaborateurs rémunérés *

Recensement Estimation

En équivalent plein temps (%)

Chiffres seulement *

Recensement Estimation

Bénévoles *

Recensement Estimation

En équivalent plein temps (%)

Chiffres seulement *

Recensement Estimation

*(Champ obligatoire)

VII. CRÈDITS

- Antoni Laporte. Direcció de l'informe
- Gloria Romanello. Recerca i redacció
- Joaquina Bobes. Redacció i coordinació