

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE D'ESTUDI DELS PERFILS DE VISITANTS I EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ I RECOMANACIÓ DELS MUSEUS I MONUMENTS ADSCRITS A L'AGÈNCIA CATALANA DEL PATRIMONI CULTURAL.

1. Objecte del contracte

L'Agència Catalana del Patrimoni Cultural (ACPC) entre les seves diverses funcions, té encomanada la gestió de la xarxa de monuments i jaciments arqueològics de titularitat de la Generalitat i els equipaments patrimonials adscrits al Departament competent en matèria de Cultura.

Des de l'Àrea de Mediació de l'ACPC es realitzen diferents estudis de públics, quantitatius i qualitatius, amb l'objectiu de conèixer el perfil dels visitants d'aquests equipaments i poder millorar de forma continuada la seva gestió.

L'any 2016, es va encarregar la realització d'un estudi a 20 equipaments adscrits a l'ACPC amb l'objectiu de conèixer tres factors:

- Perfil de visitant –segmentat per gènere, edat, lloc de residència, acompanyament, canals d'informació, hàbits de visita a equipaments culturals, motivació de la visita i activitats realitzades.
- Grau de satisfacció amb diferents aspectes de la visita.
- Intenció de recomanar la visita al museu o monument.

L'estudi es va fer mitjançant enquestes presencials als diferents museus i monuments, recollint-se un total de 9.709. Aquestes dades van permetre conèixer el perfil del visitant i valoració/recomanació dels equipaments de forma individual –per museu o monument-, però també de forma global –tots els equipaments que van participar a l'enquesta-, deixant paleses quines millores es podien fer en la gestió d'aquests equipaments.

El temps que ha succeït respecte l'anterior estudi i els canvis que hi ha hagut en els hàbits i consum del temps lliure com a conseqüència de la pandèmia, podrien haver variat el perfil de visitant i el seu grau de satisfacció amb la visita. Ateses aquestes circumstàncies, des de l'Àrea de Mediació de l'ACPC es proposa tornar a encarregar un nou estudi per tal de fer un seguiment de les possibles variacions en el perfil de públics, el seu nivell de satisfacció i recomanació per poder adaptar els models de gestió als resultats que s'obtinguin.

2. Serveis a contractar

Seràn objecte d'aquest contracte els següents serveis, tots ells necessaris per a la correcta execució del contracte:

1. Assessorament de l'enquesta, adjunta a l'Annex 3.
2. Traducció del qüestionari als següents idiomes: occità-aranès, castellà, anglès i francès.
3. Proveïment d'una tauleta electrònica per enquestador de mínim 10 polzades per a la realització de les enquestes. La tauleta s'ha de poder connectar a internet per transferir les dades.
4. Manteniment i reparació dels dispositius (hardware) i manteniment i actualització del software i plataforma web mitjançant servei tècnic.
5. Disseny o adaptació d'una aplicació software amb el qüestionari, accessible des d'una tauleta i adaptat als cinc idiomes. El software ha de permetre:
 - Emmagatzemar els resultats de les enquestes simultàniament a la seva emissió per part del visitant –independentment si l'aplicació té connexió internet o no-.
 - Diferenciar les enquestes aleatòries de les voluntàries –en cas que n'hi hagi-.
6. Definició de la proposta metodològica específica de recollida de la mostra, mitjançant la distribució mensual adjunta a l'Annex 4.
7. Personal encarregat de la captació de persones i realització de l'enquesta, format per l'empresa encarregada del servei.
8. Explotació i interpretació de les dades obtingudes.
9. Enviament d'un informe mensual personalitzat per cada equipament. S'analitzaran els perfils de públics, grau de valoració de la visita i grau de recomanació de l'equipament.
10. Redacció d'un informe anual personalitzat per cada equipament. S'analitzaran els perfils de públics, grau de valoració de la visita i grau de recomanació de l'equipament. En cas que sigui

possible, es destacarà l'estacionalitat dels diferents perfils de públics detectats. En els museus i monuments participants a l'estudi del 2016, també es realitzarà una breu comparativa de les variacions detectades.

11. Redacció d'un informe global de tots els participants de l'estudi. S'analitzaran els perfils de públics, grau de valoració de la visita i grau de recomanació de l'equipament. Es realitzarà també una breu comparativa de les variacions detectades respecte la conclusió final de l'estudi del 2016.

3. Serveis específics

Al marge de les obligacions previstes en el punt 2 del plec de prescripcions tècniques, l'empresa es compromet a complir les següents condicions per tal de garantir la correcta cobertura dels serveis, segons les directrius marcades per aquest plec:

3.1. Definició de la proposta metodològica específica de recollida d'enquestes

La mostra de cada equipament serà d'aproximadament 600 enquestes, les quals es distribuïran mensualment en funció dels seus visitants. A l'Annex 4 s'adjunta la distribució de la mostra de forma mensual.¹

L'empresa adjudicatària haurà de definir, en funció de l'estacionalitat marcada per cada equipament i el volum de visitants diaris –dades proporcionades per l'ACPC-, quins dies són els més adients per enviar la persona encarregada de la captació i realitzar la recollida d'enquestes.

Aquesta proposta s'haurà de fer de forma personalitzada per cada equipament i tenint en compte els seus horaris d'obertura –adjunts a l'Annex 2- i tenint una representativitat de dies laborals i festius. La proposta haurà de ser notificada i aprovada per cada museu o monument.

3.2. Enquesta

El qüestionari definit per l'ACPC, adjunt a l'Annex 3, té l'objectiu de permetre recollir les dades necessàries per conèixer el perfil de visitants dels museus i monuments adscrits a l'ACPC, valorar el grau de satisfacció de la seva visita i el grau de recomanació de l'equipament. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de fer l'assessorament final i traduir-la a l'occità-aranès, castellà, anglès i francès.

L'univers de l'enquesta són les persones visitants no escolars dels museus i monuments de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural. La mostra serà aleatòria per tal d'aconseguir resultats significatius, seguint la metodologia que expliquem en el següent subapartat:

3.3. Metodologia de selecció

El mètode de selecció aleatòria té l'objectiu d'obtenir una mostra representativa i extrapolable, que s'aconsegueix quan la decisió de qui respon l'enquesta no la decideix el visitant ni la persona que fa la captació.

Així doncs, la persona encarregada de la captació es situarà en un lloc per on passin els visitants quan han acabat la seva visita –en cas que hi hagi més d'una, s'ha d'ubicar en el lloc on s'observin les diferents sortides dels espais visitables-. Un cop definit el punt de captació, es dibuixarà una línia imaginària que serà la referència.

La primera persona a seleccionar serà la primera que travessi la línia. Un cop s'hagi respost la primera enquesta i el dispositiu quedi disponible, la següent persona a seleccionar serà la primera que torni a creuar la línia imaginària.

En cas que sigui més d'una persona, seleccionar a quina d'elles fer l'entrevista en funció de la que estigui més a prop de la persona enquestadora. En el cas que sigui un grup organitzat –excepte escolars, que no formen part de l'univers a enquestar-, es seleccionarà el següent nombre de persones a enquestar:

¹ Cal destacar que l'estudi i mostreig de 15 equipaments es realitzarà de l'1 de juliol de 2024 al 30 de juny del 2025. L'equipament restant –Museu Nacional Arqueològic de Tarragona- es realitzarà de l'1 de gener al 31 de desembre de 2025 atès que l'equipament està tancat per reformes i l'obertura està prevista al llarg del 2024. Aquest fet queda especificat a l'Annex 4.

- Fins a 10 persones: 1 entrevista
- D'11 a 20 persones: 2 entrevistes
- Més de 30 persones: 3 entrevistes

3.4. Persona enquestadora

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de proporcionar personal extern als equips dels museus i monuments per realitzar la captació de les persones visitants, qui s'encarregarà de seleccionar aleatòriament les persones que ompliran l'enquesta i els hi formularà les preguntes del qüestionari. L'empesa haurà d'acreditar que el personal contractat que s'encarregui de realitzar les enquestes, sigui competent en llengua catalana i castellana per dur a terme la seva feina oral i escrita amb qualitat, i disposar, a més, de certificat oficial nivell B2 o equivalent d'anglès i francès, es valorarà coneixements d'altres idiomes.

Un cop hagi seleccionat la persona a enquestar, la captadora s'ha de presentar, explicar l'objectiu de l'enquesta i sol·licitar la col·laboració de la persona captada. En cas de grups organitzats, caldrà que es presenti a la persona coordinadora o líder del grup i demanar si algunes persones tindrien l'amabilitat de respondre.

"Bon dia / Bona tarda:

*Sóc en/la/le **NOM DE LA PERSONA ENQUESTADORA**. Estem fent una enquesta per conèixer l'opinió de les persones que han visitat el **NOM MUSEU / MONUMENT** per conèixer la seva experiència. Tindria 3 minuts per respondre un breu qüestionari? Les seves opinions seran molt útils per millorar."*

Si accepten, se'ls hi realitzaran les preguntes del qüestionari. En cas que la persona seleccionada no vulgui participar, se li agraeix la visita i es selecciona la primera persona que passi per la línia imaginària.

En el cas que la persona seleccionada aleatòriament declini respondre l'enquesta, les persones que realitzin la captació han d'anotar les seves característiques –edat, sexe i acompanyament- per captar (no aleatòriament) una altra persona que respongui a les mateixes característiques de la persona que ha declinat la participació. Aquest mètode permetrà eliminar el risc de biaix dels resultats derivats de la no resposta.

Equipaments on realitzar l'enquesta

Equipament	Mostra
MAC – Empúries Museu d'Història de Catalunya Conjunt Monumental de Sant Pere de Rodes Museu Nacional de la Ciència i la Tècnica de Catalunya Castell de Miravet Reial Monestir de Santes Creus Cartoixa d'Escaladei Castell de Cardona Museu d'Art de Girona MAC – Girona MAC – Ullastret MAC – Barcelona Castell Monestir d'Escornalbou MAC – Olèrdola La Roca dels Moros del Cogul Museu Nacional Arqueològic de Tarragona – Plaça del Rei	600
Total enquestes	9.600

A l'Annex 4 es desglossa la mostra a obtenir en funció de l'estacionalitat de visitants de cada equipament.

3.5. Equipament (hardware)

L'empresa adjudicatària farà entrega a cada persona encarregada de la captació d'un dispositiu tàctil i tots els components necessaris per realitzar les enquestes –sistema d'alimentació elèctrica i sistema de connexió a Internet que permeti la transferència de dades (resultats de les enquestes)-.

En cas d'averia, l'empresa adjudicatària és responsable del manteniment, reparació i substitució (en el menor termini de temps possible) de qualsevol dels components que integren el dispositiu tàctil.

3.6. Software de recollida i consulta de dades

L'empresa adjudicatària proporcionarà o dissenyarà una aplicació software que ha de permetre:

- Integració del qüestionari en 5 idiomes –català, aranès, castellà, anglès i francès- amb preguntes de diferent tipologia (especificat a l'Annex 3).
- Recollida de dades –mitjançant una tauleta -.
- Emmagatzematge dels resultats de les enquestes en un espai virtual.
- El software ha de contemplar la possibilitat que els visitants sol·licitin voluntàriament respondre l'enquesta. Com que les respostes voluntàries no són aleatòries, no es tractaran. Així doncs, l'aplicació ha de permetre que la persona encarregada de la captació tingui l'opció de seleccionar –prèviament a entregar la tauleta- que l'enquesta és voluntària i els seus resultats vagin a part. En cas que el software no permeti aquesta opció, l'empresa ha de pensar una solució alternativa per garantir la diferenciació d'aquestes enquestes.

3.7. Documentació a presentar

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar els següents documents a l'ACPC:

Informe mensual per equipament

Redacció d'un informe individual per equipament mitjançant les dades obtingudes per tal de tenir un seguiment de l'evolució dels resultats en els diferents equipaments. Constarà dels següents punts:

- Fitxa tècnica. Explicació de l'univers, mostra, metodologia, període de l'estudi, ràtio de visitants (excloent escolars) i enquestes realitzades.
- Resultat general dels resultats: perfils de públics graus de valoració i de recomanació.
 - Perfils de públics –edat, gènere, procedència, acompanyament...-, en funció dels mesos, establint estacionalitats en cas que sigui possible.
 - Grau de valoració de la visita, en relació als mesos i al perfil de públic.
 - Grau de recomanació de l'equipament, en relació als mesos i al perfil de públic, identificant estacionalitats en cas que sigui possible.
- Conclusions.

Informe anual per equipament

Redacció d'un informe individual per equipament mitjançant les dades obtingudes. Constarà dels següents punts:

- Fitxa tècnica. Explicació de l'univers, mostra, metodologia, període de l'estudi, ràtio de visitants (excloent escolars) i enquestes realitzades...
- Resultats de les enquestes. De forma general, s'identificaran les variacions mensuals que hi ha en les tipologies de perfils de públics –edat, gènere, procedència, acompanyament...-, grau de valoració i de recomanació. Així doncs, s'analitzaran els següents elements:
 - Perfils de públics –edat, gènere, procedència, acompanyament...-, en funció dels mesos, establint estacionalitats en cas que sigui possible.
 - Grau de valoració de la visita, en relació als mesos i al perfil de públic, identificant estacionalitats en cas que sigui possible.
 - Grau de recomanació de l'equipament, en relació als mesos i al perfil de públic, identificant estacionalitats en cas que sigui possible.
- En cas que el museu o monument participés a l'estudi de l'any 2016, realitzar una breu comparativa de les variacions detectades, si les hi ha.

- Conclusions.

Informe anual global

Redacció d'un informe global mitjançant les dades de tots els equipaments que han participat a l'estudi. Constarà dels següents punts:

- Fitxa tècnica. Explicació de l'univers, mostra, metodologia, període de l'estudi...
 - Ràtio visites/enquestes per equipament. Comparativa nombre visitants (excloent escolars) i enquestes realitzades.
 - Resultats de les enquestes. De forma general, s'identificaran les variacions mensuals que hi ha en les tipologies de perfils de públics –edat, gènere, procedència, acompanyament...-, grau de valoració i de recomanació, comparant els resultats entre els diferents tipus d'equipaments. Així doncs, s'analitzaran els següents elements de forma global:
 - Perfils de públics –edat, gènere, procedència, acompanyament...-, en funció dels mesos, establint estacionalitats en cas que sigui possible.
 - Grau de valoració de la visita, en relació als mesos i al perfil de públic, identificant estacionalitats en cas que sigui possible.
 - Grau de recomanació de l'equipament, en relació als mesos i al perfil de públic, identificant estacionalitats en cas que sigui possible.
- Més enllà d'analitzar les preguntes de forma global i segmentada, també caldrà establir relacions entre els perfils i respostes dels diferents equipaments:
- Tipologia de centre –museus/monuments-.
 - Localització del centre –demarcació territorial i grans ciutats / altres localitzacions-.
- Breu comparativa de les variacions detectades respecte la conclusió final de l'estudi realitzat l'any 2016.
 - Conclusions.

4. Equip de treball

L'equip de treball de l'empresa adjudicatària estarà format pels següents perfils professionals:

1. Responsable del projecte.² L'empresa adjudicatària nomenarà una persona responsable de l'execució del servei. Li correspondran, sempre amb la supervisió i control de les persones responsables de l'Àrea de Mediació de l'ACPC, entre d'altres funcions, la planificació estratègica i la implementació del servei, l'assessorament del qüestionari de satisfacció, de la proposta metodològica i de la distribució estacional de la mostra, això com l'avaluació i millora dels serveis prestats.
La persona responsable serà la interlocutora vàlida entre l'empresa i les persones responsables de l'Àrea de Mediació de l'ACPC. A través d'aquesta persona es canalitzaran les incidències que es produeixin en el desenvolupament de la prestació del servei.
2. Tècnic/a d'estudis de mercat.³ L'empresa adjudicatària nomenarà un tècnic/a de projecte. Li correspondrà realitzar el seguiment del servei: coordinació, definició i assessorament en l'elaboració del qüestionari, proposta metodològica, distribució de la mostra, manteniment de les tauletes, seguiment i presentació de l'anàlisi de dades i resultats; entre d'altres funcions.
3. Tècnic/a de gestió de processos.⁴ L'empresa adjudicatària nomenarà un tècnic/a de gestió de processos. Les seves funcions, entre d'altres, corresponen al disseny, implementació i gestió del software de recollida de dades; manteniment i suport del software i del hardware de recollida d'enquestes, i resolució d'incidències tècniques.

² ÀREA 4: Responsable de processos. Grup A segons les taules salarials que s'estableixen en el *Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública* (Resolució de 13 de juliol de 2023, de la Direcció General de Treball, pel que es registra i publica el XVIII Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologia de la informació i estudis de mercat i de la opinió pública, codi de conveni 99001355011983): https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2023-17238

³ ÀREA 5: Estudis de mercat, subàrea tècnica. Grup B segons les taules salarials que s'estableixen en el conveni citat en la nota 1.

⁴ ÀREA 1: Gestió de processos. Grup B segons les taules salarials que s'estableixen en el conveni citat en la nota 1.

4. Enquestador/es.⁵ L'empresa adjudicatària s'encarregarà de proporcionar personal extern als equips dels museus i monuments per realitzar la captació de les persones visitants, seleccionant-los aleatòriament i formulant-los i omplint segons les seves respostes les preguntes del qüestionari. Tenint en compte que part dels nostres visitants són d'origen estranger, aquestes persones han de poder català, castellà i anglès. Es valorarà que parlin altres idiomes.

5. Relacions laborals del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per a la perfecta realització del servei.

En cas de vacances o baixes laborals del personal destinat per l'empresa a la realització de les tasques relacionades amb aquest contracte, aquesta les haurà de substituir amb personal amb les mateixes característiques de forma que el servei no es vegi perjudicat.

També haurà de complir amb la legislació vigent sobre Seguretat Social, relacions laborals i dels convenis col·lectius aplicables a la plantilla inscrita al servei objecte del contracte.

L'empresa adjudicatària, en la seva condició d'empresari, serà l'únic responsable davant del personal adscrit al servei del compliment de la legislació que regula les relacions laborals, Seguretat Social, seguretat i salut en el treball i també el conveni col·lectiu que correspongui.

L'ACPC es reserva el dret de revisar en qualsevol moment la documentació acreditativa del compliment per part de l'adjudicatari de les obligacions fiscals i socials. Extingit el contracte qualsevol que fos la causa, quedaran extingits automàticament els drets reals o personals que poguessin ostentar terceres persones sobre el contracte extingit. En cap cas podrà considerar-se que existeix relació laboral entre les persones encarregades de la captació i l'ACPC.

6. Drets de l'adjudicatari

1. La realització de propostes de millores que cregui oportunes per a un millor funcionament del servei, prèvia consulta amb el coordinador designat per l'ACPC.
2. Cobrar les factures que generen la prestació del servei, prèviament conformades pels responsables designats per l'ACPC.

3. Obligacions de l'ACPC

1. Posar a disposició de l'adjudicatari el qüestionari de satisfacció inicial per tal que aquest l'assessori en la selecció i tipologia de preguntes més adients.
2. Proporcionar les dades de públics per tal que l'adjudicatari pugui fer la proposta metodològica específica d'obtenció de la mostra.
3. Facilitar a l'adjudicatari les dades de contacte de la persona responsable de cada equipament per tal de poder pactar entre ambdues parts l'horari de recollida d'enquestes.

4. Propietat intel·lectual i tractament de dades

L'ACPC serà titular en exclusiva de tots els drets de propietat intel·lectual i dades de caràcter personal, amb la salvaguarda dels drets morals dels i les autors, dels continguts i materials creats com a conseqüència d'aquest contracte.

L'adjudicatari no podrà fer ús o divulgació d'aquests documents de forma total, parcial, directa, indirecta o extractada, sense prèvia autorització escrita de l'ACPC.

L'empresa adjudicatària es compromet a no utilitzar els resultats obtinguts en les enquestes de satisfacció de visita per a una finalitat diferent a la de l'objecte del contracte.

⁵ ÀREA 5. Estudis de mercat, nivell II, grup E segons les taules salarials que s'estableixen en el conveni citat en la nota 1.

Les dades de caràcter personal obtingudes mitjançant les enquestes de satisfacció de visita seran recollides, incorporades i tractades en un fitxer de l'Agència Catalana del Patrimoni Cultural (ACPC), el responsable del qual és la mateixa institució.

Annex 1. Relació de museus i monuments adscrits a l'ACPC en els quals s'ha de realitzar l'enquesta

Equipament	Província	Adreça
Museu d'Arqueologia de Catalunya	Barcelona	Passeig de Santa Madrona, 39, 08038 Barcelona
Museu d'Arqueologia de Catalunya - Olèrdola	Barcelona	Castell d'Olèrdola, s/n, 08734 Sant Miquel d'Olèrdola
Museu Nacional de la Ciència i la Tècnica de Catalunya	Barcelona	Rambla d'Ègara, 270, 08221 Terrassa
Museu d'Història de Catalunya	Barcelona	Plaça de Pau Vila, 3, 08039 Barcelona
Castell de Cardona	Barcelona	08261 Cardona
Museu d'Arqueologia de Catalunya - Empúries	Girona	Carrer de Puig i Cadafalch, s/n, 17130 L'Escala
Museu d'Arqueologia de Catalunya - Girona	Girona	Carrer de Santa Llúcia, 8, 17007 Girona
Museu d'Arqueologia de Catalunya - Ullastret	Girona	Carrer Afores, s/n. Puig de Sant Andreu, 17114 Ullastret
Museu d'Art de Girona	Girona	Pujada de la Catedral, 12, 17004 Girona
Conjunt Monumental de Sant Pere de Rodes	Girona	Lloc Monestir Sant Pere de Roda, 6, 17489 El Port de la Selva
La Roca dels Moros del Cogul	Lleida	Carretera del Cogul a l'Albagés Km.1, 25152 El Cogul
Cartoixa d'Escaladei	Tarragona	Rambla de la Cartoixa, s/n, 43379 Escaladei
Castell de Miravet	Tarragona	Camí del Castell, s/n, 43747 Miravet
Reial Monestir de Santes Creus	Tarragona	Plaça de Jaume el Just, s/n, 43815 Santes Creus
Castell d'Escornalbou	Tarragona	Carrer del Castell Monestir d' Escornalbou, s/n, 43771 Riudecanyes
Museu Nacional Arqueològic de Tarragona	Tarragona	Plaça del Rei, 5 Tarragona, 43003

Annex 2. Horari d'obertura al públic dels equipaments

Equipament	Horaris
Museu d'Arqueologia de Catalunya	De dimarts a dissabte: de 9:30 a 19h Diumenges i festius: de 10 a 14:30h Dies amb horari festiu: 24/12 i 31/12 de 10 a 14:30h Tancat: dilluns, 25/12, 26/12 i 01/01
Museu d'Arqueologia de Catalunya – Olèrdola	Del 16/12 al 28/02: de 10 a 16h Setmana Santa (divendres Sant, dissabte i diumenge de Pasqua): de 10 a 19h De l'01/03 al 31/05: de 10 a 17:30h De l'01/06 al 30/09: de 10 a 20h De l'01/10 al 15/12: de 10 a 17:30h Tancat: dilluns no festius, 01/01, 06/01, 25/12 i 26/12
Museu Nacional de la Ciència i la Tècnica de Catalunya	Del 16/09 al 14/06: de dimarts a divendres de 9 a 18h; dissabtes de 10 a 14:30h i de 15:30 a 19:30h; diumenges i festius de 10 a 14:30h Del 15/06 al 15/09: de dimarts a diumenge de 10 a 14:30h Tancat: dilluns (excepte el dilluns de Festa Major de Terrassa), 01/01, 06/01, 25/12 i 26/12 Horari especial: 24/12, 31/12, 05/01 i Dijous Sant de 10 a 14:30h
Museu d'Història de Catalunya	De dimarts a dissabte (excepte dimecres): de 10 a 19h Dimecres: de 10 a 20h Diumenges i festius: de 10 a 14:30h Tancat: dilluns (excepte festius), 01/01, 06/01, 01/05, 06/06, 25/12 i 26/12
Castell de Cardona	De dimarts a diumenge, inclosos els festius De l'1 d'octubre al 31 de maig: de 10:00h a 17:30 h De l'1 de juny al 30 de setembre: de 10:00h a 19:00h
Museu d'Arqueologia de Catalunya - Empúries	Del 16/02 al 31/05: de 10 a 18h De l'01/06 al 30/09: de 10 a 20h De l'01/10 al 15/11: de 10 a 18h Del 16/11 al 15/02: de 10 a 17h Horaris especials: 24/12, 26/12 i 31/12 tanca a les 15h Setmana Santa: 10-19h Tancat: 25/12 i 01/01; i tots els dilluns entre el 15/11 i el 15/02
Museu d'Arqueologia de Catalunya - Girona	De l'01/05 al 30/09: de dimarts a dissabte de 10 a 19h; diumenges i festius de 10 a 14h De l'01/10 al 30/04: de dimarts a dissabte de 10 a 19h; diumenges i festius de 10 a 14h Horari especial: 24/12 i 31/12 de 10 a 14h Tancat: dilluns (festius inclosos), 25/12, 26/12, 01/01 i 06/01
Museu d'Arqueologia de Catalunya - Ullastret	De l'01/10 al 31/05: de dimarts a diumenge de 10 a 18h De l'01/06 al 30/09: de dimarts a diumenge de 10 a 20h Horari especial: 24/12 i 31/12 de 10 a 14:30h Tancat: dilluns (excepte dilluns de Pasqua), 01/01, 06/01, 25/12 i 26/12 Setmana Santa: de dimarts a diumenge de 10 a 20h
Museu d'Art de Girona	De maig a setembre: de dimarts a dissabte de 10 a 19h D'octubre a abril: de 10 a 18h Diumenges i festius de 10 a 14h Tancat: dilluns (excepte festius), 01/01, 06/01, 25/12 i 26/12 Horari especial: 05/01, 24/12 i 31/12 de 10 a 14h
Conjunt Monumental de Sant Pere de Rodes	De l'01/10 al 31/05: de dimarts a diumenge de 10 a 17:30h De l'01/06 al 30/09: de 10 a 20h Setmana Santa: divendres, dissabte i diumenge de 10 a 19h; dilluns de 10 a 17:30h Tancat: dilluns (excepte festius), 25/12, 26/12, 01/01 i 06/01
La Roca dels Moros del Cogul	Del 16/09 al 28/02: de dijous a diumenge i festius de 10 a 15h (tardes amb reserva) De l'01/03 al 30/06: de dijous a dissabte de 10 a 14h i de 16 a 19h; diumenges i festius de 10 a 15h

	De l'01/07 al 15/09: de dimarts a dissabte de 10 a 13.30h i de 17.30 a 20h; diumenges i festius de 10 a 15h Setmana Santa: divendres, dissabte i diumenge de 10 a 14h i de 16 a 19h; dilluns de 10 a 15h Tancat: dilluns (excepte festius), 25/12, 26/12, 01/01 i 06/01
Cartoixa d'Escaladei	De l'01/10 al 15/12 i de l'01/03 al 31/05: de dimarts a diumenge de 10 a 17h Del 16/12 al 28/02: de 10 a 15.30h De l'01/06 al 30/09: de 10 a 19.30h Tancat: dilluns (excepte festius), 01/01, 06/01, 25/12 i 26/12
Castell de Miravet	De l'01/03 al 31/05: de 10 A 17h De l'01/06 al 30/09: de 10 a 19.30h De l'01/10 al 15/12: de 10 a 17h Del 16/12 al 28/02: de 10 a 15.30h Tancat: dilluns (excepte festius)
Reial Monestir de Santes Creus	De l'01/10 al 31/05: de dimarts a diumenge de 10 a 17.30h De l'01/06 al 30/09: de 10 a 19h Setmana Santa: divendres, dissabte i diumenge de 10 a 19h; dilluns de 10 a 17.30h Tancat: dilluns (excepte festius), 25/12, 26/12, 01/01 i 06/01
Castell d'Escornalbou	De l'01/03 al 31/05: de 10 A 17.30h Setmana Santa: – Divendres, dissabte i diumenge de 10 a 19h – Dilluns de 10 a 17.30h De l'01/06 al 30/09: de 10 a 20h De l'01/10 al 15/12: de 10 a 17.30h Del 16/12 al 28/02: de 10 a 16h Tancat: dilluns (excepte festius), 25/12, 26/12, 01/01 i 06/01
Museu Nacional Arqueològic de Tarragona	Pendent d'obertura

Annex 3. Model de l'enquesta

1. És la primera vegada que visiteu aquest museu/monument?
 - a. Sí (passar P3)
 - b. No
 2. Quan va ser l'última vegada? *(marqueu només una casella)*
 - Durant l'últim any
 - Fa més d'un any
 - No ho recordo
 3. Com heu conegut l'existència d'aquest museu/monument/exposició temporal? *(marqueu les caselles oportunes)*
 - El conec de tota la vida
 - Me l'han recomanat
 - Web pròpia
 - Xarxes socials del museu/monument
 - L'he conegut gràcies a la promoció De bat a bat
 - Oficina d'informació i Turisme
 - Altres. Especificar: _____
 4. Amb qui feu la visita?
 - Sol
 - En parella
 - Amb amics
 - Amb família amb menors de 14 anys
 - Amb família sense menors de 14 anys
 - Amb família i amics
 - En grup organitzat
 - Altres. Especificar: _____
 5. Quina ha estat la motivació principal per visitar el museu/monument?
 6. En quin grau recomanaríeu aquest museu/monument? De 0 a 10, essent 0 poc i 10 molt
 7. Què heu fet durant la seva visita? *(marqueu les opcions que corresponguin)*
 - Visitar el monument / l'exposició permanent
 - Visitar l'exposició temporal
 - Participar en un taller
 - Participar en una visita guiada
 - Altres. Especificar: _____
8. (Si P7b) Quina exposició has visitat? _____
 9. (Si P7b) Què us ha motivat a veure aquesta exposició? *(marqueu només una casella)*
 - No coneixia el tema
 - M'interessa el tema
 - Normalment visito exposicions
 - Me l'han recomanat
 - Altres
 10. (Si P7b) En quin grau recomanaríeu aquesta exposició? De 0 a 10, essent 0 poc i 10 molt
 11. (Si P7c) De 0 a 10, valoreu el vostre grau de satisfacció amb el taller realitzat, essent 0 poc i 10 molt
 12. (Si P7d) De 0 a 10, valoreu el vostre grau de satisfacció amb la visita guiada, essent 0 poc i 10 molt
13. Valoreu la vostra satisfacció en relació amb els serveis següents, essent 0 gens i 10 molt:
 - Atenció del personal
 - Neteja i condicionament
 - Informació i senyalització
 - Botiga, punt de venda (respongueu només si l'heu visitada)
 14. Què milloraria de la seva experiència? _____

15. On resideix?

En el cas de MAC Barcelona i MHC:

- Barcelona
- Altre municipi de l'Àrea Metropolitana de Barcelona
- Resta de Catalunya
- Resta d'Espanya
- Estranger

Resta de museus i monuments:

- Mateix municipi on es troba el museu o monument
- Mateixa comarca on es troba el museu o monument
- Resta de Catalunya
- Resta d'Espanya
- Estranger

16. Indiqueu si sou

- Home
- Dona
- No binari

17. Any de naixement: _____

Moltes gràcies per la vostra col·laboració

Moltes gràcies per ajudar-nos a millorar

Annex 4. Estacionalitat de la recollida de mostra per equipament

		2024						2025						Total
		Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	
MAC Empúries	Núm. Visitants	17.201	31.627	10.731	12.238	5.600	3.349	2.267	4.469	7.269	16.044	15.213	13.311	139.319
	% respecte total	12%	23%	8%	9%	4%	2%	2%	3%	5%	12%	11%	10%	
	Mostra	74	136	46	53	24	14	10	19	31	69	66	57	
Museu d'Història de Catalunya	Núm. Visitants	8.285	6.824	9.220	8.260	8.440	6.213	6.654	11.848	12.968	12.024	11.726	7.294	109.756
	% respecte total	8%	6%	8%	8%	8%	6%	6%	11%	12%	11%	11%	7%	
	Mostra	45	37	50	45	46	34	36	65	71	66	64	40	
Sant Pere de Rodes	Núm. Visitants	10.242	15.939	8.972	8.180	3.586	2.470	1.676	2.928	2.620	8.593	8.013	7.928	81.147
	% respecte total	13%	20%	11%	10%	4%	3%	2%	4%	3%	11%	10%	10%	
	Mostra	76	118	66	60	27	18	12	22	19	64	59	59	
MNACTEC	Núm. Visitants	5.690	3.606	2.959	9.499	11.014	7.628	7.173	9.792	12.513	9.041	25.141	5.852	109.908
	% respecte total	5%	3%	3%	9%	10%	7%	7%	9%	11%	8%	23%	5%	
	Mostra	31	20	16	52	60	42	39	53	68	49	137	32	
Castell de Miravet	Núm. Visitants	5.694	11.159	4.935	5.783	3.076	3.508	2.403	2.687	2.844	8.395	4.114	4.109	58.707
	% respecte total	10%	19%	8%	10%	5%	6%	4%	5%	5%	14%	7%	7%	
	Mostra	58	114	50	59	31	36	25	27	29	86	42	42	
Santes Creus	Núm. Visitants	3.300	9.202	3.311	4.931	3.226	2.372	2.600	4.456	3.497	6.237	3.985	3.025	50.142
	% respecte total	7%	18%	7%	10%	6%	5%	5%	9%	7%	12%	8%	6%	
	Mostra	39	110	40	59	39	28	31	53	42	75	48	36	
Cartoixa d'Escaladei	Núm. Visitants	2.294	4.113	2.966	4.068	2.728	2.404	1.502	2.149	2.177	5.583	3.119	2.503	35.606
	% respecte total	6%	12%	8%	11%	8%	7%	4%	6%	6%	16%	9%	7%	
	Mostra	39	69	50	69	46	41	25	36	37	94	53	42	
Castell de Cardona	Núm. Visitants	1.850	3.488	2.686	3.775	2.782	2.262	1.432	2.689	2.382	4.284	2.883	2.888	33.401
	% respecte total	6%	10%	8%	11%	8%	7%	4%	8%	7%	13%	9%	9%	
	Mostra	33	63	48	68	50	41	26	48	43	77	52	52	
Museu d'Art de Girona	Núm. Visitants	2.355	2.976	3.091	2.394	1.861	2.008	1.024	1.593	2.052	2.684	2.940	1.621	26.599
	% respecte total	9%	11%	12%	9%	7%	8%	4%	6%	8%	10%	11%	6%	
	Mostra	53	67	70	54	42	45	23	36	46	61	66	37	

		2024						2025						
		Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Total
MAC Girona	Núm. Visitants	1.746	2.235	1.902	2.644	2.212	1.974	1.170	1.859	1.935	2.810	3.693	1.914	26.094
	% respecte total	7%	9%	7%	10%	8%	8%	4%	7%	7%	11%	14%	7%	
	Mostra	40	51	44	61	51	45	27	43	44	65	85	44	
MAC Ullastret	Núm. Visitants	1.856	3.018	1.754	2.401	1.816	1.270	928	1.662	1.158	2.612	1.896	1.632	22.003
	% respecte total	8%	14%	8%	11%	8%	6%	4%	8%	5%	12%	9%	7%	
	Mostra	51	82	48	65	50	35	25	45	32	71	52	45	
MAC Barcelona	Núm. Visitants	2.108	1.600	2.009	4.383	3.629	2.338	3.307	2.903	2.919	2.845	7.066	2.676	37.783
	% respecte total	6%	4%	5%	12%	10%	6%	9%	8%	8%	8%	19%	7%	
	Mostra	33	25	32	70	58	37	53	46	46	45	112	42	
Castell Monestir d'Escornalbou	Núm. Visitants	3.430	2.962	1.592	1.436	1.063	781	424	1.054	1.159	1.875	1.258	1.926	18.960
	% respecte total	18%	16%	8%	8%	6%	4%	2%	6%	6%	10%	7%	10%	
	Mostra	109	94	50	45	34	25	13	33	37	59	40	61	
MAC Olèrdola	Núm. Visitants	837	934	1.103	1.377	1.263	1.044	1.197	1.248	1.225	1.845	1.753	2.497	16.323
	% respecte total	5%	6%	7%	8%	8%	6%	7%	8%	8%	11%	11%	15%	
	Mostra	31	34	41	51	46	38	44	46	45	68	64	92	
Roca dels Moros	Núm. Visitants	271	619	365	863	463	314	343	478	474	641	487	252	5.570
	% respecte total	5%	11%	7%	15%	8%	6%	6%	9%	9%	12%	9%	5%	
	Mostra	29	67	39	93	50	34	37	51	51	69	52	27	

			2025												
			Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Total
Museu Nacional Arqueològic de Tarragona	Núm. Visitants	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	% respecte total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mostra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	600

⁶ El Museu Nacional Arqueològic de Tarragona actualment està tancat al públic per reformes i té prevista l'obertura al llarg del 2024. És per aquest motiu que aquest equipament iniciarà la recollida d'enquestes al gener del 2025 i durarà tot l'any natural. Respecte les dades i distribució de l'estacionalitat, es tractarà de forma conjunta amb l'empresa adjudicada al llarg de la segona meitat del 2024.