

Bilboko Arte Ederren Museoa Fundazioaren
Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao

ZERBITZUEN KALITATEKO TXOSTENA INFORME DE CALIDAD DE SERVICIO

2016

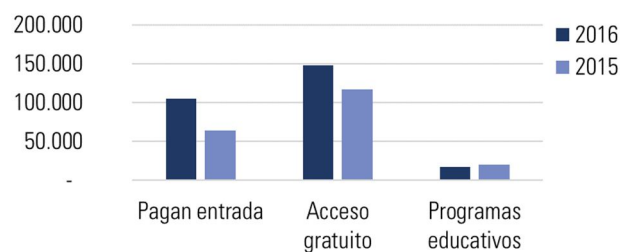
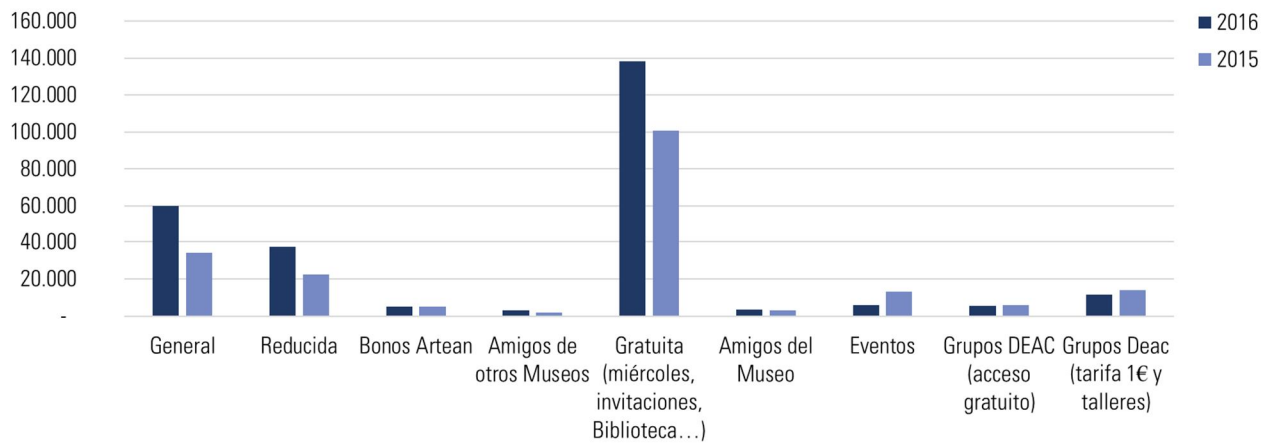
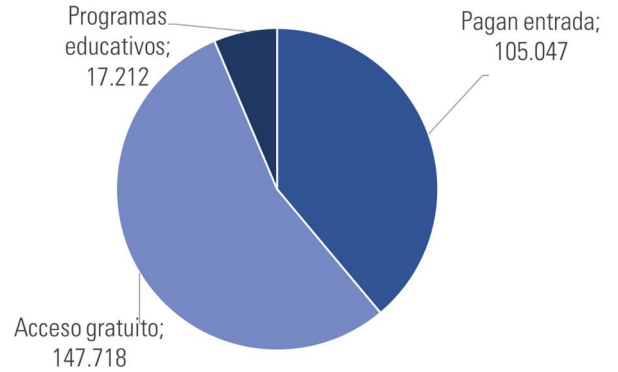
**BILBOKO ARTE
EDERREN MUSEOA
MUSEO DE BELLAS
ARTES DE BILBAO**

1. VISITANTES

Evolución de los visitantes por tipo de entrada e ingresos

VISITANTES	2016	2015	Variac	% s/Total
PAGAN ENTRADA	105.047	64.037	41.010	64%
General	59.887	34.255	25.632	75%
Reducida	37.344	22.630	14.714	65%
Bonos Artean	4.910	5.165	-255	-5%
Amigos de otros museos	2.906	1.987	919	46%
ACCESO GRATUITO	147.718	117.044	30.674	26%
Gratuita (miércoles, invitaciones, Biblioteca, etc.)	138.308	100.702	37.606	37%
Amigos del Museo	3.397	3.125	272	9%
Eventos	6.013	13.217	-7.204	-55%
PROGRAMAS EDUCATIVOS	17.212	19.979	-2.767	-14%
Grupos DEAC, acceso gratuito	5.664	6.025	-361	-6%
Grupos DEAC, tarifa (1 €)	11.548	13.954	-2.406	-17%
TOTAL	269.977	201.060	68.917	34%

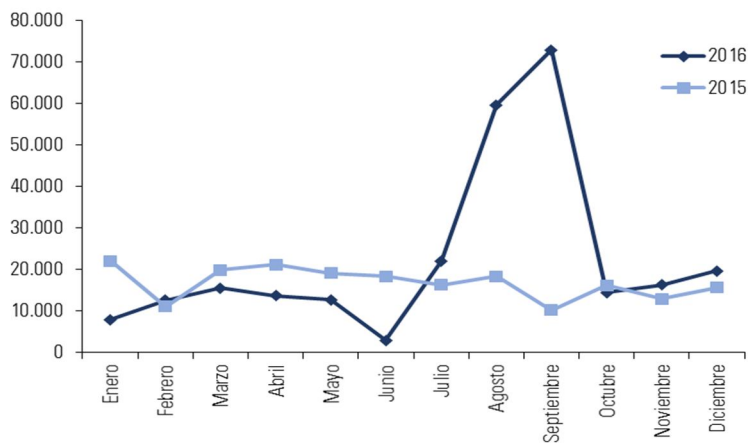
Visitantes por tipo de entrada



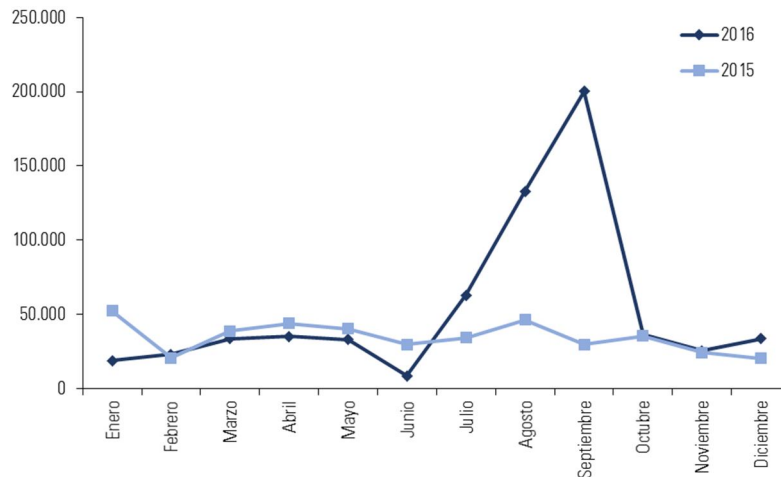
VISITANTES POR MESES	2016	2015	% Variac.
Enero	7.875	22.060	-64%
Febrero	12.594	11.012	14%
Marzo	15.518	19.837	-22%
Abril	13.680	21.132	-35%
Mayo	12.719	19.141	-34%
Junio	2.965	18.376	-84%
Julio	21.985	16.235	35%
Agosto	59.564	18.377	224%
Septiembre	72.802	10.189	615%
Octubre	14.386	16.200	-11%
Noviembre	16.222	12.876	26%
Diciembre	19.667	15.625	26%
TOTAL	269.977	201.060	34%

INGRESOS POR ENTRADAS	2016	2015	% Variac.
Enero	19.071	52.492	-64%
Febrero	23.333	20.744	12%
Marzo	33.642	39.007	-14%
Abril	35.216	44.054	-20%
Mayo	33.264	40.533	-18%
Junio	8.830	29.690	-70%
Julio	62.922	34.507	82%
Agosto	132.856	46.365	187%
Septiembre	200.183	29.787	572%
Octubre	36.339	35.500	2%
Noviembre	25.683	24.542	5%
Diciembre	33.766	20.461	65%
TOTAL	645.104	417.682	54%

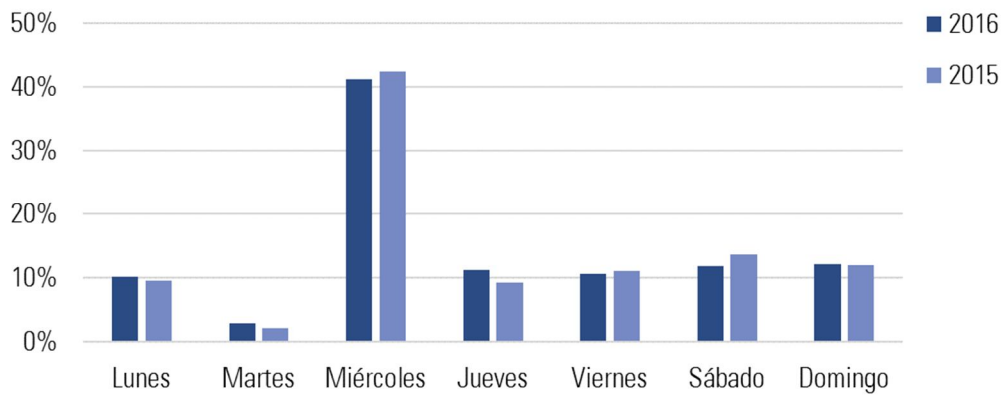
Visitantes por meses



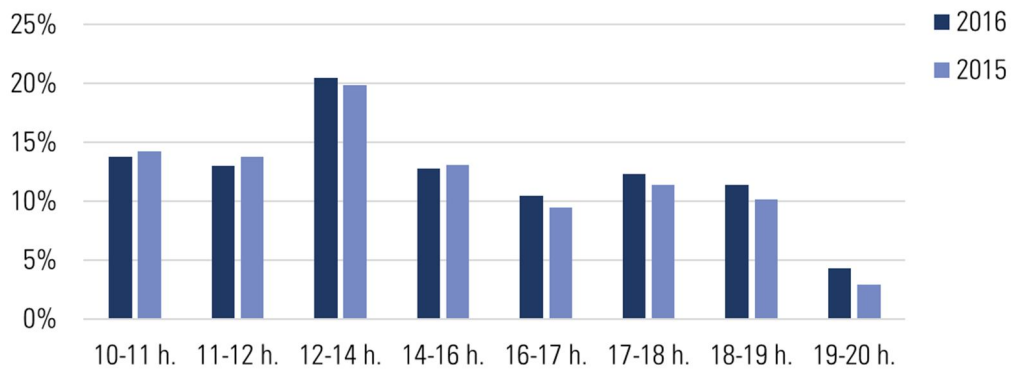
Ingresos por entradas



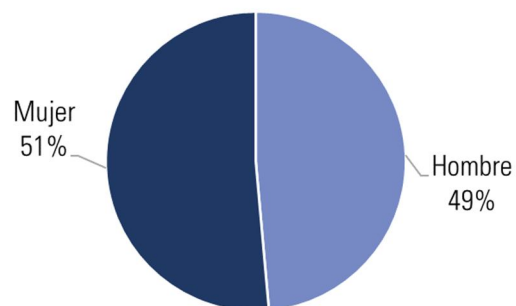
Por días de la semana



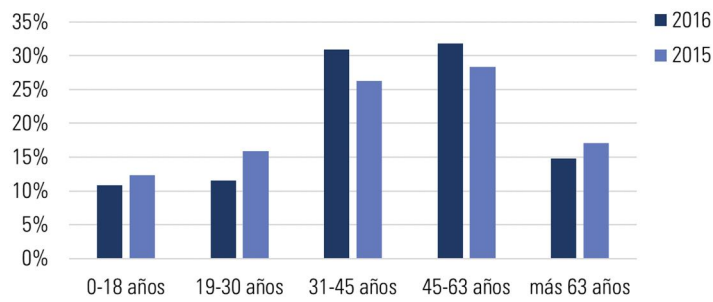
Por hora



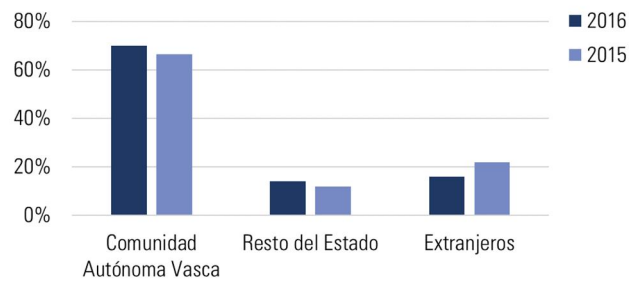
Porcentaje de visitantes por sexo



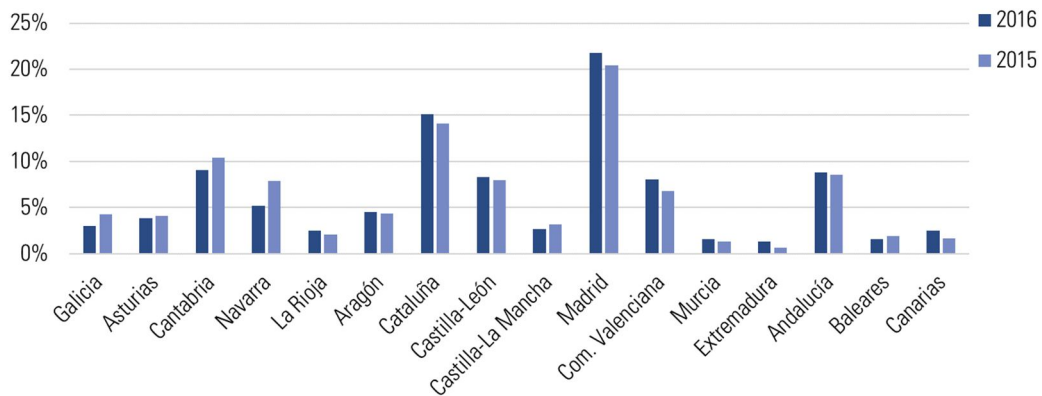
Porcentaje de visitantes por edad



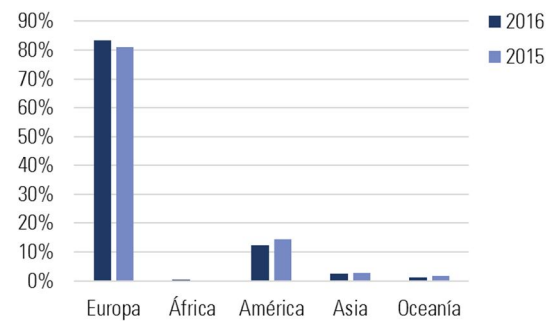
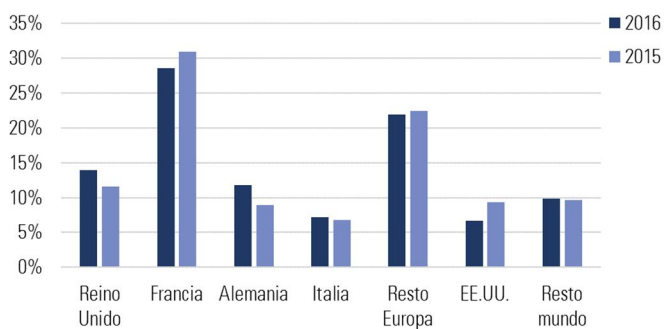
Procedencia de los visitantes



Origen geográfico visitantes resto del Estado



Origen geográfico de los visitantes extranjeros



Gestión de calidad de visitantes

- Reclamaciones y sugerencias: 91 tarjetones y cuatro reclamaciones oficiales (en 2015, 78 tarjetones y dos reclamaciones oficiales).
- Peticiones de información a través de la página web.
- Encuestas de satisfacción ciclos de conferencias.