



|   |   |
|---|---|
| <b>TÍTOL DE L'ESTUDI:</b><br><b>Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del Palau Robert</b> | Referència: <b>16/07/2012</b><br>REO núm. <b>701</b><br>Núm. qüestionari: _____<br>Data: <b>4 de setembre de 2012</b> |
|---|---|

**ARGUMENTARI**

Hola, buenos días/buenas tardes. Soy \_\_\_\_\_ entrevistador/a de DEP Institut. Actualmente estamos realizando un estudio para conocer la opinión de los visitantes a las exposiciones del Palau Robert. ¿Podría contestarme unas preguntas? Será cuestión de 5 minutos. Los datos que nos facilite serán confidenciales y anónimos y sus respuestas siempre serán tratadas de forma agregada, sólo a nivel estadístico, i con la más estricta confidencialidad.

**DADES DE L'ENTREVISTADOR/A**

|      |       |             |             |
|------|-------|-------------|-------------|
| Nom: | Data: | Hora inici: | Hora final: |
|------|-------|-------------|-------------|

**Q1\_¿En qué lengua querría hacer la entrevista?**

- Catalán (por defecto, indiferente) ..... 1
- Castellano..... 2
- Inglés..... 3
- Francés ..... 4

**CONOCIMIENTO Y FRECUENCIA DE USO**

**0. ¿En primer lugar, me podría decir si hoy ha visitado alguna de las exposiciones del Palau Robert?**

- Sí ..... 1
- No ..... 2 Fin de la entrevista
- No sabe/No contesta ..... 99 Fin de la entrevista

**1. El motivo principal de su visita al Palau Robert ha estado por... (LEER)**

- Solicitar información a la Oficina de Turismo ..... 1
- Visitar alguna de las exposiciones del Palau Robert ..... 2
- Participar en un acto o jornada del Palau Robert ..... 3
- Visitar el jardín del Palau Robert ..... 4
- Solicitar información sobre exposiciones y/o actividades del Palau Robert ..... 5
- Otros (anota) \_\_\_\_\_
- No sabe/No contesta ..... 99

**2. ¿A parte de las exposiciones, conoce los siguientes servicios que también se ofrecen en el Palau Robert?**

- |                       | Conoce | No conoce |    |
|-----------------------|--------|-----------|----|
| La Oficina de Turismo | 1      | 2         | 99 |
| Los actos o jornadas  | 1      | 2         | 99 |
| Otros (anota)         | 1      | 2         | 99 |

**3. ¿Cuántas veces ha visitado el Palau Robert, incluyendo esta visita (LLEER)?**

- Nº de veces \_\_\_\_\_
- No sabe/No contesta ..... 99

**4. ¿Con qué frecuencia acostumbra a visitar exposiciones (en general, no sólo las del Palau Robert) (LEER)?**

- Semanalmente/diversas veces al mes ..... 1
- Una vez al mes ..... 2
- Diversas veces al año ..... 3
- Una vez al año ..... 4
- Menos de una vez al año ..... 5
- No sabe/No contesta ..... 99

**4. ¿Cómo se ha enterado de la exposición/es que ha venido a visitar hoy (RESUESTA MÚLTIPLE, NO LEER)**

- Por recomendación de amigos/familiares ..... 1
- A través de Internet (anotar web \_\_\_\_\_) ..... 2
- Aparece recomendado en guías de viaje ..... 3
- En pasar por delante del Palau Robert ..... 4
- Otros (anotar) \_\_\_\_\_
- No sabe/No contesta ..... 99

**USO, CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES EXPOSITIVAS**

Por lo que respecta a las exposiciones del Palau Robert...

| 6. Me podría decir si ha visitado...                 | ¿En relación con esta exposición, podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, su grado de satisfacción con los aspectos siguientes? (LEER Y ROTAR) |  |
|--|--|--|
| 6.A. La sala 1: Pilarín, 50 anys dibuixant per tots? | Nada satisfecho  | Totalmente satisfecho                                  |
| Sí ..... 1 →   |  |  |
| No ..... 2   |  |  |
| Ns/Nc ..... 99                                       |  |  |
|  | 6A_a) El tiempo de espera para acceder a la exposición.....  | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99    |
|  | 6A_b) La claridad de la información disponible en carteles, hojas y pantallas informativas....   | 0... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99   |
|  | 6A_c) El interés de la obra expuesta.....  | 0...1... 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99   |
|  | 6A_d) La satisfacción global con la exposición.....  | 0..... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99 |

| 6. Me podría decir si ha visitado...   | ¿En relación con esta exposición, podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, su grado de satisfacción con los aspectos siguientes? LEER Y ROTAR)   |                              |
|--|---|------------------------------|
| <b>6.B. La sala 2: Xavier Montsalvatge, compositor. 1912-2012 ?</b><br><br>Sí..... 1 →<br>No..... 2<br>Ns/Nc ..... 99            | <b>Nada satisfecho</b><br><br>6A_a) El tiempo de espera para acceder a la exposición..... 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_b) La claridad de la información disponible en carteles, hojas y pantallas informativas....0... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_c) El interés de la obra expuesta..... 0...1.... 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_d) La satisfacción global con la exposición.....0..... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99 | <b>Totalmente satisfecho</b> |
| <b>6.C. La Sala 3: Ferran Adrià i el Bulli. Risc, llibertat i creativitat?</b><br><br>Sí..... 1 →<br>No..... 2<br>Ns/Nc ..... 99 | <b>Nada satisfecho</b><br><br>6A_a) El tiempo de espera para acceder a la exposición..... 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_b) La claridad de la información disponible en carteles, hojas y pantallas informativas....0... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_c) El interés de la obra expuesta..... 0...1.... 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_d) La satisfacción global con la exposición.....0..... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99 | <b>Totalmente satisfecho</b> |
| <b>6.D. La Sala 4: Alerta fam, previnguem-la.</b><br><br>Sí..... 1 →<br>No..... 2<br>Ns/Nc ..... 99                              | <b>Nada satisfecho</b><br><br>6A_a) El tiempo de espera para acceder a la exposición..... 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_b) La claridad de la información disponible en carteles, hojas y pantallas informativas....0... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_c) El interés de la obra expuesta..... 0...1.... 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99<br>6A_d) La satisfacción global con la exposición.....0..... 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99 | <b>Totalmente satisfecho</b> |

7. ¿Nos podría sugerir alguna temática/temáticas que pudieran ser de interés de cara a la programación de futuras exposiciones y/o actividades?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### VALORACIÓN DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS

8. En relación con las instalaciones y servicios del Palau Robert, ¿podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho, su grado de satisfacción con los aspectos siguientes? (LEER Y ROTAR)

|  | Nada satisfecho                            | Totalmente satisfecho |
|--|--|-----------------------|
| a) El orden y la limpieza.....   | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |
| b) El confort de las instalaciones (temperatura, espacio per sentarse, etc)..... | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |
| c) La señalización interna.....  | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |
| d) La accesibilidad a las instalaciones.....                                     | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |
| e) El horario de atención al público.....  | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |
| f) La atención recibida.....   | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |
| g) La oferta de actividades culturales complementarias.....                      | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |

#### EXPECTATIVAS, RECOMENDACIONES Y ASPECTOS A MEJORAR

9. Ya para acabar, ¿qué valoración hace de su visita al Palau Robert? Para esto utilizaremos una escala del 0 al 10, donde 0 significa nada satisfecho y el 10 totalmente satisfecho.

|   | Nada satisfecho                            | Totalmente satisfecho |
|---|--|-----------------------|
| a) Satisfacción global con la visita..... | 0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 | ..... 98... 99        |

10. Y podría valorar en una escala del 0 al 10, donde el 0 significa nada cumplidas y el 10 totalmente cumplidas, ¿hasta qué punto considera que se han cumplido las expectativas de lo que esperaba encontrar al Palau Robert?

Nada Cumplidas
Totalmente cumplidas

a) Hasta qué punto se han cumplido sus expectativas..... 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7.. 8.. 9.. 10...98... 99

11. ¿Cree que volverá a visitar el Palau Robert?

Sí ..... 1  
 No ..... 2  
 No sabe/No contesta..... 99

12. ¿Recomendaría visitar el Palau Robert a familiares, amigos o conocidos?

Sí ..... 1  
 No..... 2  
 No sabe/No contesta ..... 99

13. ¿En este sentido, ¿querría hacernos alguna propuesta o sugerencia de cara a la mejora de los servicios y actividades del Palau Robert?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATOS DE CLASIFICACIÓN**

14. ¿Sexo del entrevistado/da? (NO PREGUNTAR)

Hombre..... 1  
 Mujer ..... 2

15. ¿Podría decirme su edad (ANOTAR Y SELECCIONAR EL TRAMO)?

Edad \_\_\_\_\_  
 No contesta ..... 99

Hasta 24 años..... 1  
 De 25 a 34 años..... 2  
 De 35 a 49 años..... 3  
 De 50 a 64 años..... 4  
 Mayor de 64 años..... 5

16. ¿Dónde reside? (ANOTAR Y SELECCIONAR EL CÓDIGO)

Lugar de residencia \_\_\_\_\_

Barcelona y área metropolitana ..... 1  
 Resto de comarcas catalanas..... 2  
 Resto del estado español ..... 3  
 Francia ..... 4  
 Alemania ..... 5  
 Inglaterra ..... 6  
 Italia ..... 7  
 Rusia ..... 8  
 Otros \_\_\_\_\_  
 No sabe/No contesta ..... 99

17. ¿Me podría decir qué lengua habla habitualmente? (NO LEER; SIMPLE)

Catalán..... 1  
 Castellano..... 2  
 Ambas por igual..... 3  
 Inglés..... 4  
 Francés..... 5  
 Otros (anotar / \_\_\_\_\_) ..... 6  
 Ns..... 98  
 Nc..... 99

18. ¿En cuál de las siguientes situaciones laborales se encuentra usted actualmente? (LEER, SIMPLE)

Trabaja por cuenta propia (empresario, autónomo) ..... 1  
 Trabaja por cuenta ajena (asalariado)..... 2  
 Jubilado/da / Pensionista..... 3  
 En paro / Busca trabajo..... 4  
 Trabajo domestico no remunerado..... 5  
 Estudiante ..... 6  
 Otros (anotar) \_\_\_\_\_  
 Ns ..... 98  
 Nc ..... 99

19. ¿Cuál es el nivel máximo de formación que ha logrado? (LEER, SIMPLE)

No sabe leer y escribir ..... 1  
 Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela ..... 2  
 Fue a la escuela 5 años o más pero sin completar ES, EGB o Bachillerato elemental ..... 3  
 ESO completa (Graduado escolar), EGB, Bachiller elemental ..... 4  
 Bachillerato, BUP, COU, Bachillerato superior, PREU..... 5  
 Ciclo formativo de grado medio, FP1, Oficialía industrial o equivalente ..... 6  
 Ciclo formativo de grado superior, FP2, Mastrazgo industrial o equivalente ..... 7  
 Diplomatura, 3 cursos aprobados de Licenciatura, Ingeniería/arquitectura técnica ..... 8  
 Licenciatura, Grado o equivalente (4 años o más)..... 9  
 Cursos de especialización profesional, Postgrado, Máster (MIR, FIR...) ..... 10  
 Doctorado ..... 11  
 Ns ..... 98  
 Nc ..... 99

**DADES DE L'ENTREVISTAT/DA**

Para finalizar, sólo con el objetivo de realizar el control de calidad de la recogida de los datos, ¿podría facilitarnos su nombre (de pila) y un número de teléfono o correo electrónico de contacto?

Nombre:

Teléfono o correo electrónico:

iiiMuchas gracias por su colaboración!!!