



TITRE DE L'ÉTUDE: Enquête de satisfaction des utilisateurs du Palau Robert	Référence N° questionnaire: PEO núm. 701	16/07/2012
ARGUMENTAIRE		Data 4 de setembre de 2012
Bonjour. Je suis _____ intervieweur de DEP Institut. Actuellement nous menons une étude visant à déterminer l'opinion des visiteurs des expositions du Palau Robert. Pourriez-vous répondre à quelques questions? Ça sera rapide, à peu près 5 minutes. L'information fournie est confidentielle et anonyme et vos réponses seront toujours traitées uniquement à niveau statistique et avec la plus stricte confidentialité.		
DONNEES DE L'INTERVIEWEUR		
Prénom:	Date:	Heure de début: Heure de fin:

Q1_En quelle langue voulez vous être interviewé?

- Catalan (par défaut, indifférent) 1
Espagnol..... 2
Anglais 3
Français..... 4

CONNAISSANCES ET FREQUENCE D'UTILISATION

0. Tout d'abord, pourriez-vous nous dire si aujourd'hui vous avez visité quelques-unes des expositions du Palau Robert?

- Oui1
Non.....2 Fin de l'interview
Ne sait pas/Ne répond pas99 Fin de l'interview

1. La principale raison de votre visite aujourd'hui au Palau Robert a été de ... (LIRE)

- Demander des informations à l'Office de Tourisme 1
Visiter quelques-unes des expositions du Palau Robert... 2
Participer à un acte ou une journée du Palau Robert 3
Visiter le jardin du Palau Robert 4
Demander des informations sur les expositions ou activités du Palau Robert..... 5
Autre (noter)
Ne sait pas/Ne répond pas99

2. Outre les expositions, connaissez-vous les services suivants proposés également au Palau Robert?

- | | Connais | Connais pas |
|----------------------------|--------------------|-------------|
| L'Office de Tourisme | 1 2 99 | |
| Les événements ou journées | 1 2 99 | |
| Autre (noter) | 1 2 99 | |

3. Combien de fois avez-vous visité le Palau Robert, y compris cette visite? (LIRE)

- N° de fois.....
Ne sait pas/Ne répond pas99

4. Avec quelle fréquence visitez-vous habituellement des expositions (en général, pas seulement le Palau Robert)? (LIRE)

- Hebdomadaire/plusieurs fois par mois1
Une fois par mois.....2
Plusieurs fois dans l'année.....3
Une fois par an4
Moins d'une fois par an5
Ne sait pas/Ne répond pas99

5. Comment avez-vous eu connaissance de/des expositions que vous êtes venu visiter aujourd'hui (REPONSE MULTIPLE, PAS LIRE)

- Sur la recommandation d'amis ou de la famille1
Par Internet (annoter le site)2
Apparaît recommandée dans des guides de voyage3
En passant devant le Palau Robert4
Autre (noter)
Ne sait pas/Ne répond pas99

UTILISATION, CONNAISSANCE ET ÉVALUATION DES ACTIVITÉS ET DES EXPOSITIONS

En ce qui concerne les expositions au Palau Robert...

6. Pouvez-vous nous dire si vous avez visité...	Dans le cadre de cette exposition, pourriez-vous évaluer sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie pas satisfait et 10 pleinement satisfait, votre satisfaction sur les aspects suivants? (LIRE ET TOURNER)	
6.A. La salle 1: Pilarín, 50 ans dessinant pour tous?	Pas du tout satisfait	Totalement satisfait
Oui 1 →	6A_a) Le temps d'attente pour accéder à l'exposition..... 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9.. 10 ...98 99	
Non..... 2	6A_b) La clarté de l'information disponible sur les affiches, les dépliants et les écrans d'information . 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8 9 10. 98 99	
Nsp/Nrp..... 99	6A_c) L'intérêt de l'œuvre exposée 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9.. 10 ...98 99	
	6A_d) La satisfaction globale sur l'exposition..... 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9.. 10 ...98 99	

6. Pouvez-vous nous dire si vous avez visité...	Dans le cadre de cette exposition, pourriez-vous évaluer sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie pas satisfait et 10 pleinement satisfait, votre satisfaction sûr les aspects suivants? (LIRE ET TOURNER)	
6.B. La salle 2: Xavier Montsalvatge, compositeur. 1912-2012 ?	Pas du tout satisfait	Totalement satisfait
Oui 1 → Non 2 Nsp/Nrp 99	6A_a) Le temps d'attente pour accéder à l'exposition 0 .. 1 .. 2 .. 3...4...5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 ...98 99 6A_b) La clarté de l'information disponible sur les affiches, les dépliants et les écrans d'information 0 .. 1 .. 2 .. 3...4...5.. 6.. 7.. 8 .. 9 .. 10 . 98 99 6A_c) L'intérêt de l'œuvre exposée 0 .. 1 .. 2 .. 3...4...5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 ...98 99 6A_d) La satisfaction globale sur l'exposition..... 0 .. 1 .. 2 .. 3...4...5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10 ...98 99	
6.C. La salle 3: Ferran Adrià et el Bulli. Risque, liberté et créativité?	Pas du tout satisfait	Totalement satisfait
Oui 1 → Non 2 Nsp/Nrp 99	6A_a) Le temps d'attente pour accéder à l'exposition 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9 .. 10 ...98 99 6A_b) La clarté de l'information disponible sur les affiches, les dépliants et les écrans d'information . 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8 9 10. 98 99 6A_c) L'intérêt de l'œuvre exposée 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9 .. 10 ...98 99 6A_d) La satisfaction globale sur l'exposition..... 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9 .. 10 ...98 99	
6.D. La salle 4: Alerte, faim, prevenons-là!	Pas du tout satisfait	Totalement satisfait
Oui 1 → Non 2 Nsp/Nrp 99	6A_a) Le temps d'attente pour accéder à l'exposition 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9 .. 10 ...98 99 6A_b) La clarté de l'information disponible sur les affiches, les dépliants et les écrans d'information . 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8 9 10. 98 99 6A_c) L'intérêt de l'œuvre exposée 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9 .. 10 ...98 99 6A_d) La satisfaction globale sur l'exposition..... 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4...5...6...7.. 8.. 9 .. 10 ...98 99	

7. Pourriez-vous nous suggérer certains sujets ou thèmes qui pourraient être de votre intérêt à l'égard de la planification de futures expositions et/ou activités?

.....

.....

.....

ÉVALUATION DES INSTALLATIONS ET SERVICES

8. Dans le cadre des installations et des services du Palau Robert, pourriez-vous évaluer sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie pas satisfait et 10 pleinement satisfait, votre satisfaction sur les aspects suivants? (LIRE ET TOURNER)

	Pas du tout satisfait	Totalement satisfait
a) L'ordre et la propreté	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6...7...8.. 9.. 10	98... 99
b) Le confort des installations (température, espaces détente, pour s'asseoir, etc.)	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6...7...8.. 9.. 10	98... 99
c) La signalisation interne.....	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6...7...8.. 9.. 10	98... 99
d) L'accessibilité des installations.....	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6...7...8.. 9.. 10	98... 99
e) L'horaire d'attention au public	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6...7...8.. 9.. 10	98... 99
f) L'attention reçue	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6...7...8.. 9.. 10	98... 99
g) L'offre des activités culturelles complémentaires.....	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6...7...8.. 9.. 10	98... 99

ATTENTES, RECOMMANDATION ET ASPECTS A AMÉLIORER

9. Pour terminer, quelle évaluation globale faites-vous de votre visite au Palau Robert? Pour cela, nous utiliserons une échelle de 0 à 10, où 0 signifie pas satisfait et 10 pleinement satisfait. (LIRE ET TOURNER)

	Pas du tout satisfait	Totalement satisfait
a) La satisfaction globale de la visite	0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7.. 8.. 9.. 10 ...98... 99	

10. Et pourriez-vous évaluer sûr une échelle de 0 à 10, où 0 signifie pas du tout satisfait et 10 pleinement satisfait, vos attentes sur ce que vous espériez trouver au Palau Robert?

Pas du tout satisfait **Totalement satisfait**

a) Dans quelle mesure vos attentes ont été satisfaites 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5 .. 6 .. 7 .. 8 .. 9 .. 10 ... 98 ... 99

11. Croyez-vous que vous visiterez à nouveau le Palau Robert?

Oui 1
Non 2
Ne sait pas/Ne répond pas 99

12. Recommanderiez-vous de visiter le Palau Robert à votre famille, des amis ou des connaissances?

Oui 1
Non 2
Ne sait pas/Ne répond pas 99

13. À cet égard, voudriez-vous nous faire des suggestions ou des propositions en vue d'améliorer les services et les activités du Palau Robert?

DONNÉES DE CLASSIFICATION

14. Sexe de l'interviewé? (NE PAS DEMANDER)

Homme 1
Femme 2

15. Pourriez-vous me dire votre âge (ÉCRIRE ET CHOISIR L'INTERVALLE)?

Age
Ne répond pas 99

Jusqu'à 24 ans 1
De 25 à 34 ans 2
De 35 à 49 ans 3
De 50 à 64 ans 4
Plus de 64 ans 5

16. Quel est votre lieu de résidence? (ÉCRIRE ET CHOISIR LE CODE)

Lieu de résidence

Barcelone et sa région métropolitaine 1
Autres régions catalanes 2
Reste de l'Espagne 3
France 4
Allemagne 5
Angleterre 6
Italie 7
Russie 8
Autres
Ne sait pas/Ne répond pas 99

17. Pourriez-vous nous dire quelle langue vous parlez habituellement (PAS LIRE, SIMPLE)

Catalan 1
Espagnol 2
Les deux de façon égale 3
Autres (noter)
Nsp 98
Nrp 99

18. Quelle est votre situation laborale actuelle ? (LIRE, SIMPLE)

Chef d'entreprise, artisans (employeurs, indépendants) 1
Salarié (employé) 2
Retraité 3
Au chômage / en recherche d'emploi 4
H ou F au foyer 5
Étudiant 6
Autres (noter)
Nsp 98
Nrp 99

19. Quel est votre niveau maximum de formation atteint (LIRE, SIMPLE)?

Ne sait ni lire, ni écrire 1
Lire et écrire, mais est allé moins de 5 ans à l'école 2
Est allé à l'école 5 ans ou plus mais n'a pas terminé l'école primaire ou secondaire 3
École primaire, secondaire terminée (diplômes d'études) Baccalauréat 4
Cycle de formation professionnelle, CAP, dirigeant industriel ou équivalent 5
Cycle de formation professionnelle, BEP, BTS, Maîtrise industrielle ou équivalent 6
Diplômé niveau 3, en ingénierie / architecture technique ou similaires 7
Niveau Licence ou équivalent (4 ans ou plus) 8
Cours de spécialisation, de troisième cycle, master (MIR, FIR ...) 9
Doctorat 10
Nsp 98
Nrp 99

DONNÉES DE L'INTERVIEWÉ

Pour finir, et dans le seul but d'effectuer le contrôle de qualité de la collecte d'information pour l'enquête, pourriez-vous nous dire votre prénom, numéro de téléphone ou votre adresse e-mail de contact?

Prénom:

Téléphone o adresse e-mail:

Merci beaucoup pour votre collaboration!!!