



Avaluació de la satisfacció de les persones visitants del Palau Robert

Resultats globals 2013

Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió

5 de desembre de 2013



Índex

- 1. Introducció**
- 2. Perfil de les persones usuàries**
- 3. Coneixement i ús del Palau Robert**
- 4. Valoració de les exposicions**
- 5. Valoració de les instal·lacions i els serveis**
- 6. Satisfacció global i compliment d'expectatives**
- 7. Recomanació i aspectes a millorar**

1. Introducció



1. Introducció

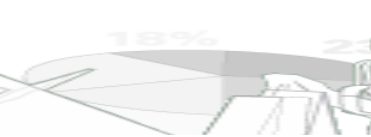


A. Presentació i objectius

- ➡ **El Palau Robert de Barcelona** és un espai que disposa de més de 1.000 metres quadrats per a desenvolupar les seves activitats. A més d'actuar com a centre d'exposicions (amb tres sales, unes cotxeres i un jardí), en el seu vestíbul s'hi troba emplaçada una Oficina de Turisme.
- ➡ El Palau Robert, profundament arrelat a Barcelona, ha esdevingut un **punt de referència cultural** tant pel que fa a les exposicions que s'hi ofereixen com pel fet d'acollir una Oficina de Turisme, al bell mig de la ciutat.
- ➡ En aquest context, i amb la voluntat de **millorar la qualitat del servei** ofert pel Palau Robert, la Generalitat de Catalunya ha considerat oportú portar a terme una **nova edició de l'estudi de satisfacció** de les persones que visiten les seves exposicions.
- ➡ Concretament, els **principals objectius** a assolir amb l'avaluació del Palau Robert són:
 - Conèixer el perfil de les persones visitants.
 - Descriure el coneixement i ús dels serveis que ofereix.
 - Mesurar la valoració dels diversos atributs associats a la satisfacció, tant de les exposicions com de les instal·lacions i serveis.
 - Mesurar la valoració global del servei i conèixer el grau d'acompliment de les expectatives.
 - Identificar aspectes a millorar.



1. Introducció



B. Fitxa tècnica

Univers

Persones que han acudit al Palau Robert i han visitat alguna de les exposicions obertes al públic.

Mètode de recollida de la informació

Entrevistes personals a la porta de sortida del Palau Robert, mitjançant un qüestionari estructurat (versions en català, castellà, anglès i francès).

Grandària de la mostra

200 entrevistes vàlides.

Tipus de mostreig

Les persones a entrevistar s'han seleccionat de forma aleatòria a la sortida del Palau Robert. La representativitat de la mostra s'ha garantit abastant dies i horaris diferents del servei.

Data del treball de camp

1^a onada: del 9 al 13 de juliol de 2013.

2^a onada: del 12 al 16 de novembre de 2013.



1. Introducció



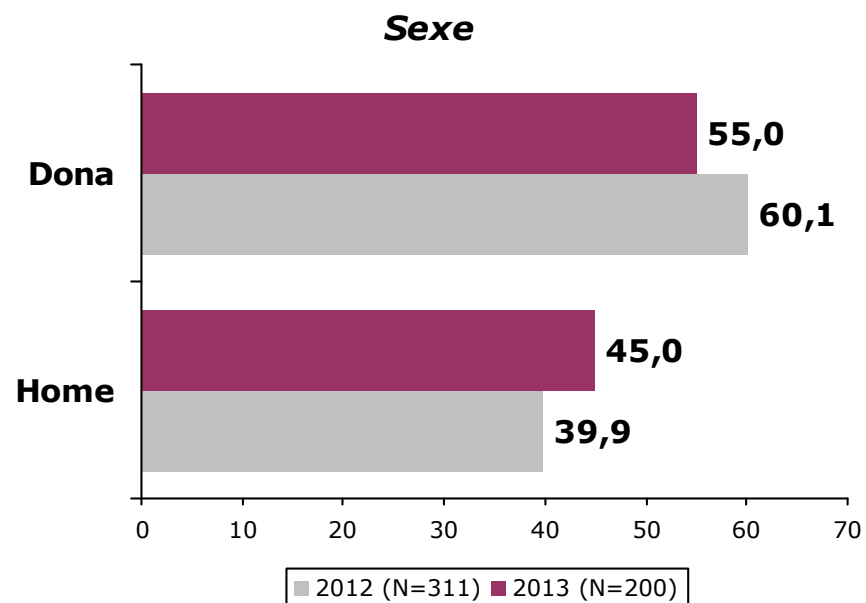
Resum de camp	Nre.	%
Visitants de les exposicions (entrevistes vàlides)	200	61,2%
No visitants de les exposicions	127	38,8%
Informació turística/cultural	60	47,2%
Visitar el jardí	25	19,7%
Utilitzar el lavabo	12	9,4%
Comprar la Grossa de Nadal	10	7,9%
Taula rodona/conferència/acte	6	4,7%
Informació sobre activitats del Palau Robert	4	3,1%
Refugiar-se de la pluja	3	2,4%
Altres	7	5,5%
Total	327	-

A woman is seen from the side, looking at a series of framed black and white photographs displayed in a gallery. The photographs show various poses of a woman. The gallery has dark walls and the floor is dark. The woman is wearing a dark top. The text "2. Perfil de les persones usuàries" is overlaid on the image in a white font on a dark red background.

2. Perfil de les persones usuàries

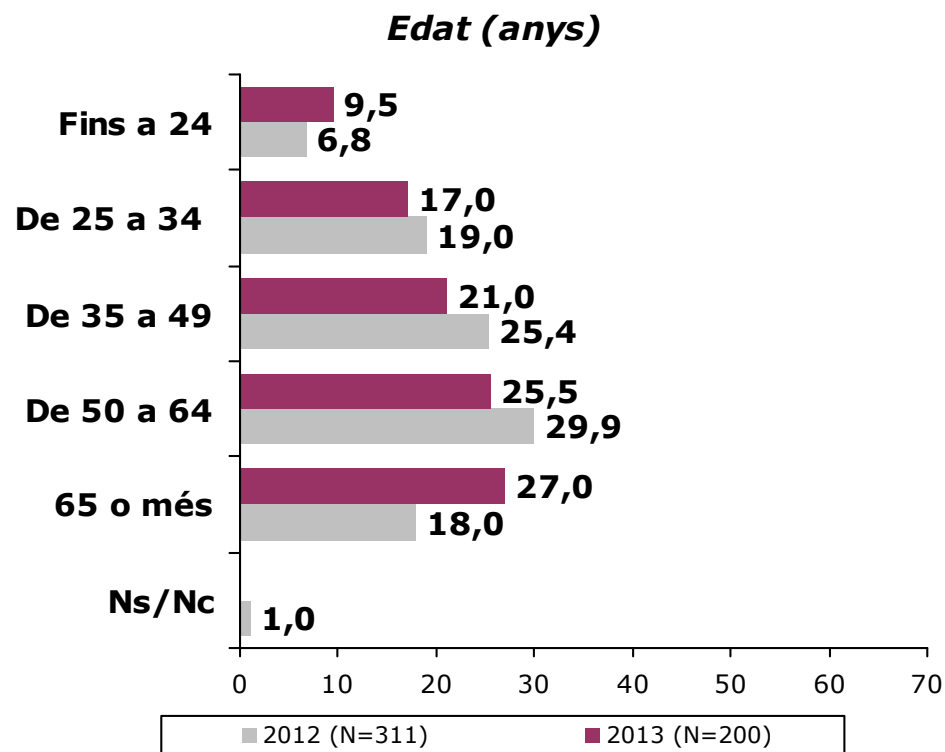
2. Perfil de les persones visitants

A. Sexe i edat



Sexe	Any 2013	
	1ª onada (N=100)	2ª onada (N=100)
Dona	46,0	64,0
Home	54,0	36,0

2. Perfil de les persones visitants



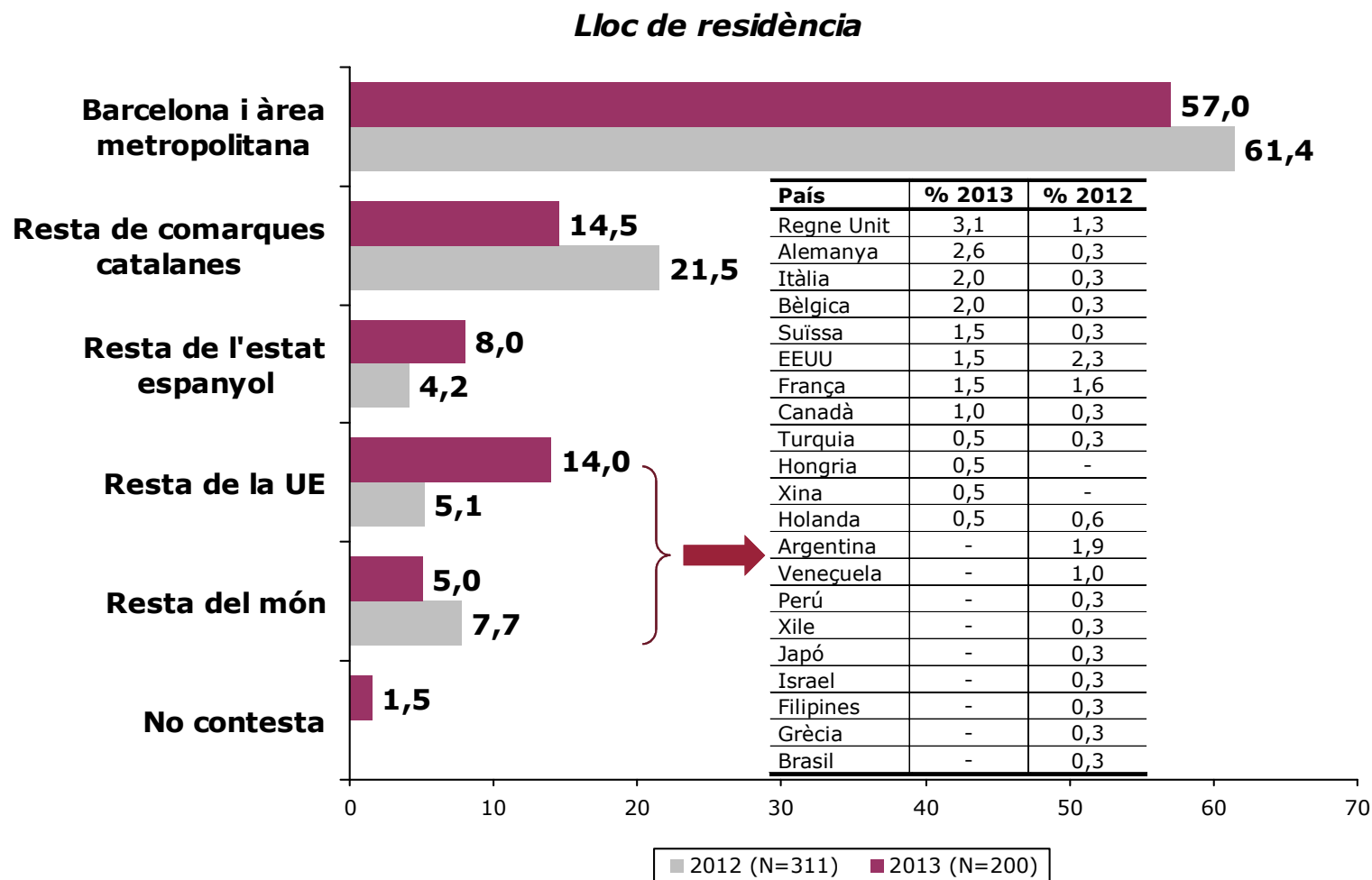
Edat	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Fins a 24	9,0	10,0
De 25 a 34	15,0	19,0
De 35 a 49	26,0	16,0
De 50 a 64	29,0	22,0
65 o més	21,0	33,0
Ns/Nc	0,0	0,0

Edat mitjana 2013: 50,3 anys

Edat mitjana 2012: 48,2 anys

2. Perfil de les persones visitants

B. Lloc de residència

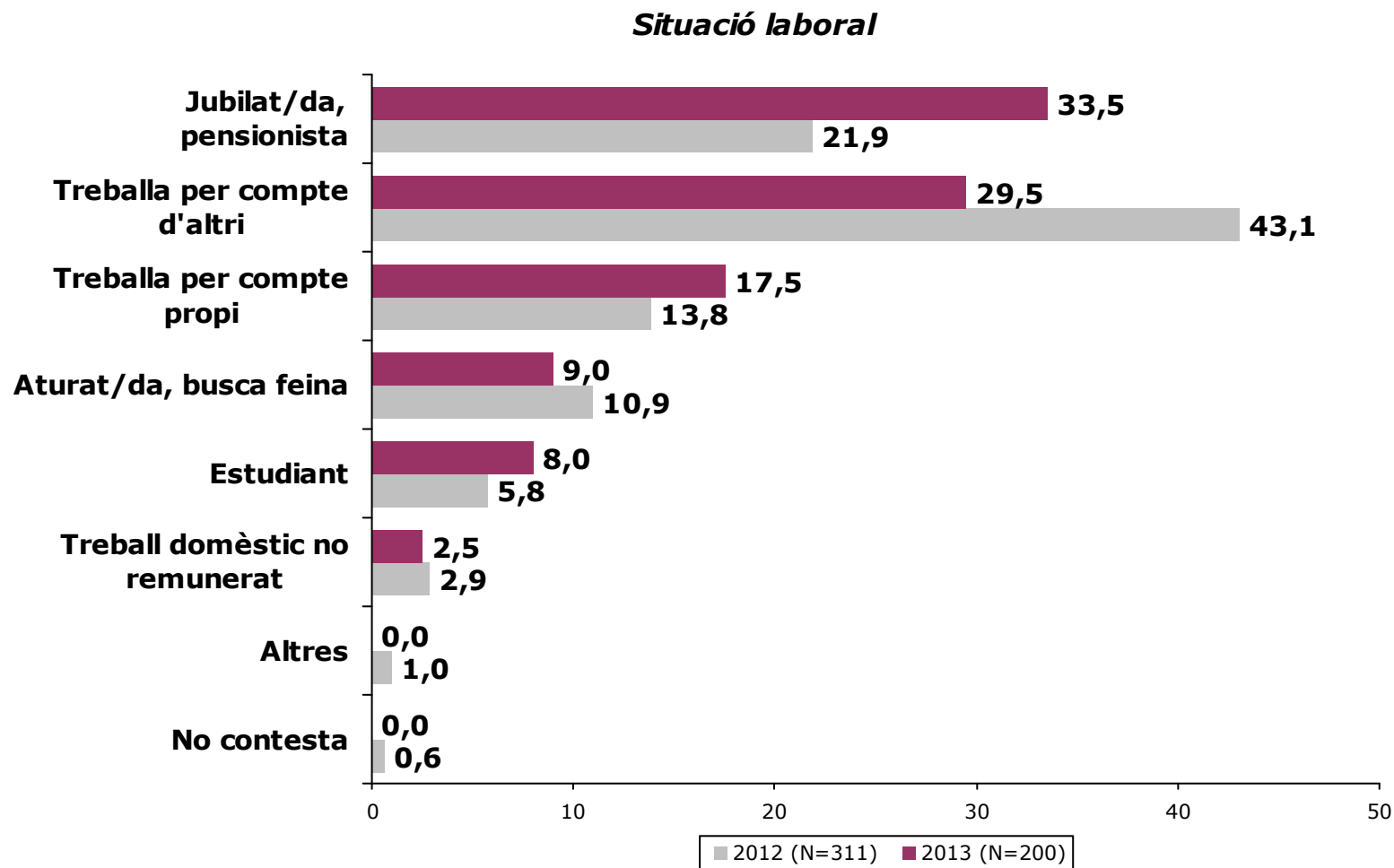


2. Perfil de les persones visitants

Lloc de residència	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Barcelona i àrea metropolitana	60,0	54,0
Resta de comarques catalanes	11,0	18,0
Resta de l'estat espanyol	8,0	8,0
Resta de la UE	13,0	15,0
Resta del món	5,0	5,0
Ns/Nc	3,0	0,0

2. Perfil de les persones visitants

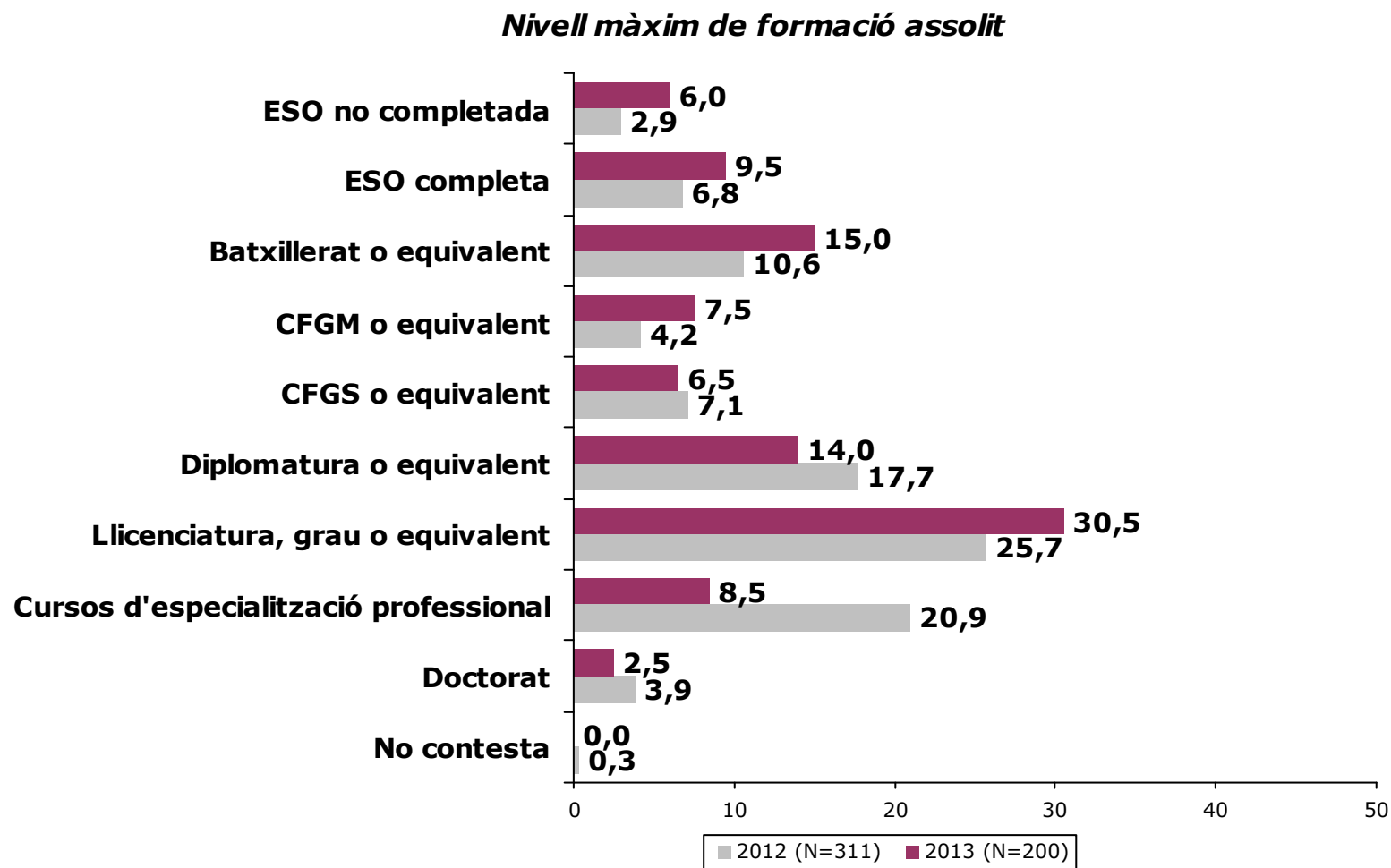
C. Situació laboral i nivell d'estudis



2. Perfil de les persones visitants

Situació laboral	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Jubilat/da, pensionista	28,0	39,0
Treballa per compte propi	26,0	9,0
Treballa per compte d'altri	25,0	34,0
Aturat/da, busca feina	12,0	6,0
Estudiant	7,0	9,0
Treball domèstic no remunerat	2,0	3,0
Altres	0,0	0,0
Ns/Nc	0,6	0,0

2. Perfil de les persones visitants

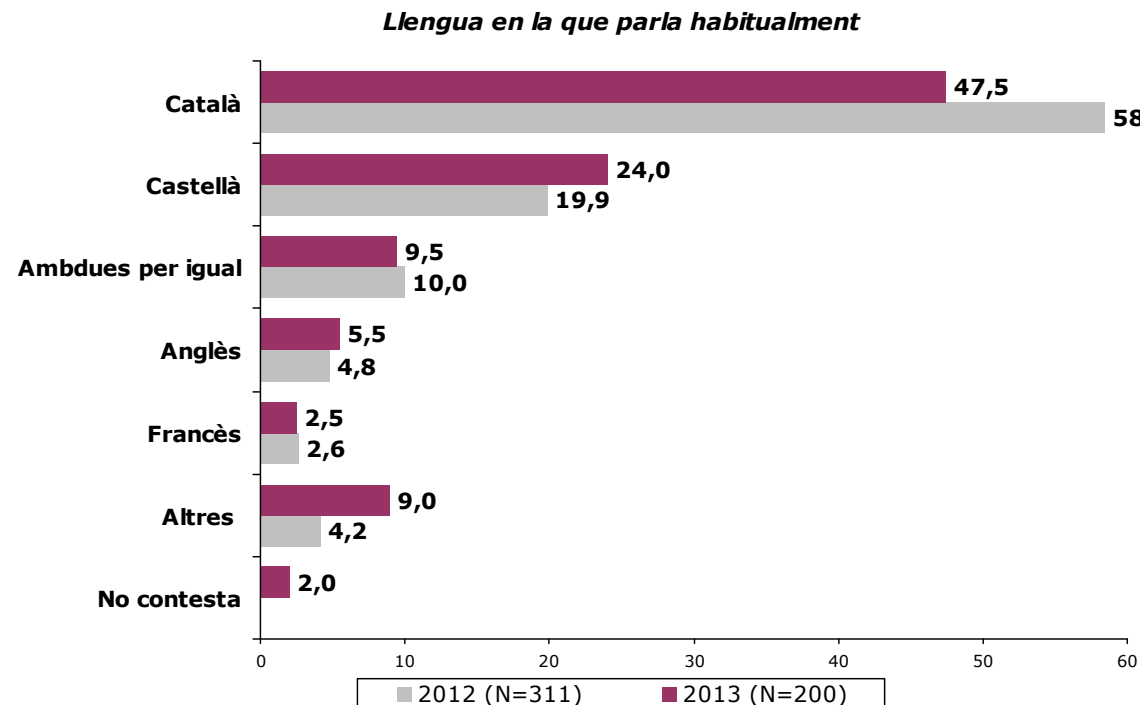


2. Perfil de les persones visitants

Nivell màxim de formació	Any 2013	
	1ª onada (N=100)	2ª onada (N=100)
ESO no completada	7,0	5,0
ESO completa	11,0	8,0
Batxillerat o equivalent	19,0	11,0
CFGM o equivalent	4,0	11,0
CFGS o equivalent	3,0	10,0
Diplomatura o equivalent	11,0	17,0
Llicenciatura, grau o equivalent	34,0	27,0
Cursos d'especialització professional	9,0	8,0
Doctorat	2,0	3,0
No contesta	0,0	0,0

2. Perfil de les persones visitants

D. Llengua habitual



Llengua habitual	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Català	41,0	54,0
Castellà	29,0	19,0
Ambdues per igual	12,0	7,0
Anglès	5,0	6,0
Francès	3,0	2,0
Altres	8,0	10,0
No contesta	2,0	2,0 ₁₆

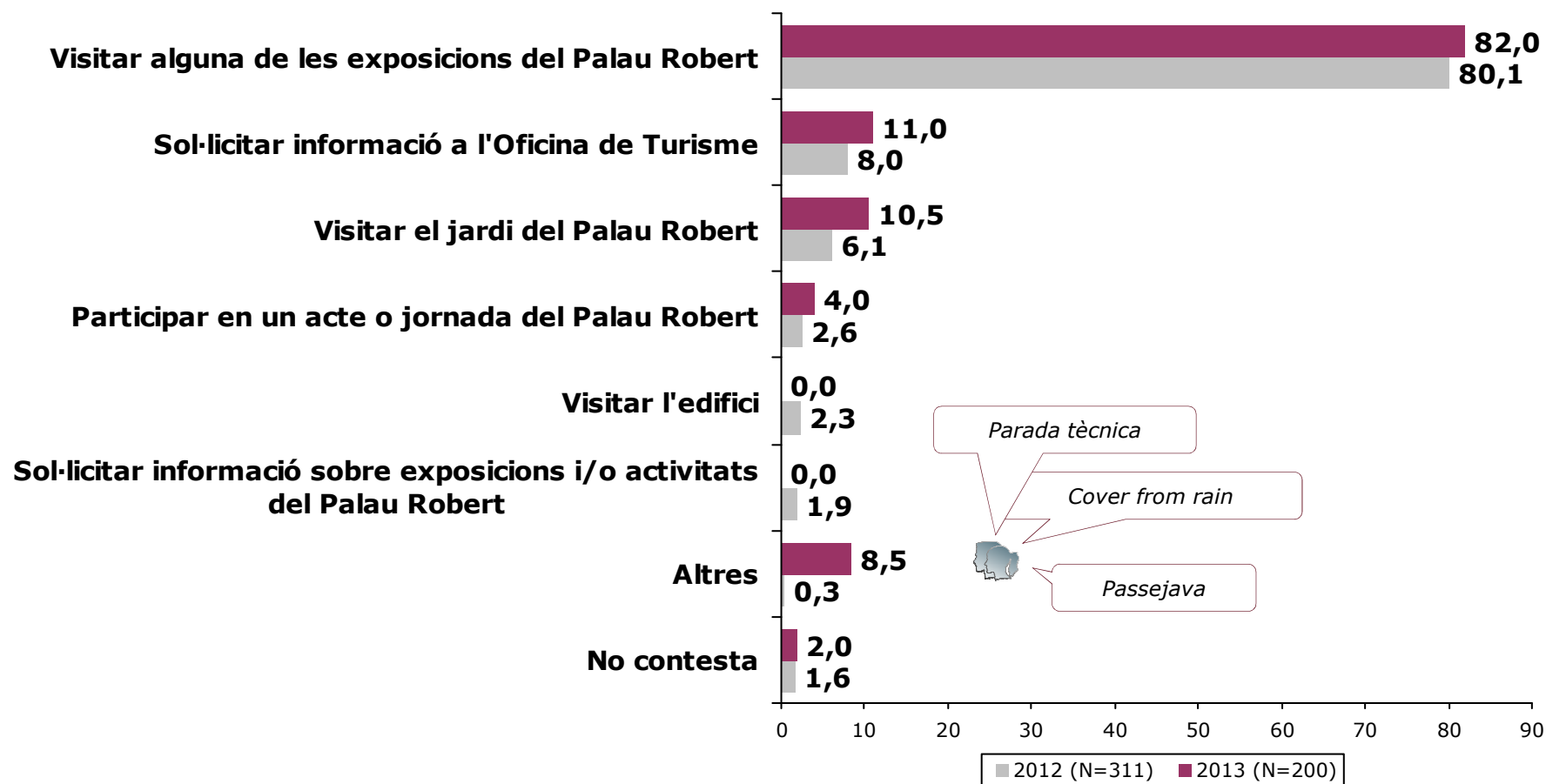


3. Coneixement i ús del Palau Robert

3. Coneixement i ús del Palau Robert

A. Motiu de la visita

El motiu principal de la seva visita d'avui al Palau Robert ha estat per...



Resposta múltiple

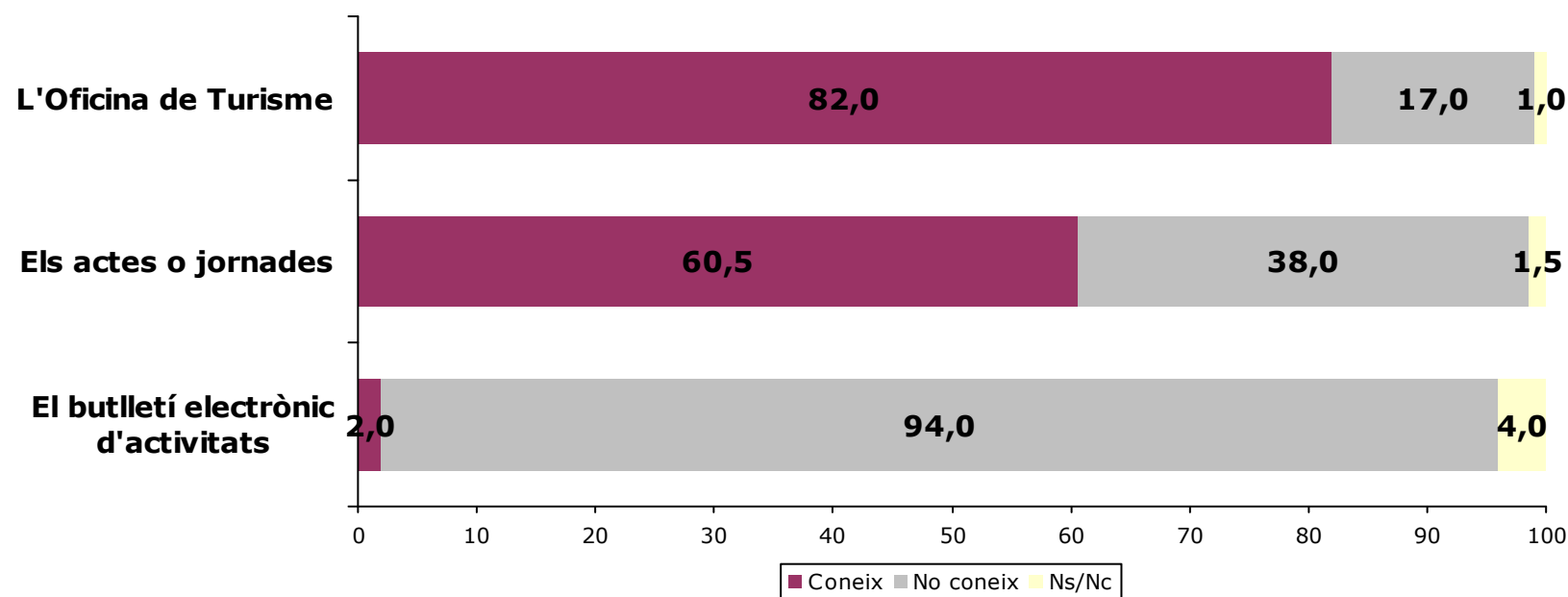
3. Coneixement i ús del Palau Robert

Motiu principal de la visita al Palau Robert	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Visitar alguna de les exposicions del Palau Robert	83,0	81,0
Sol·licitar informació a l'Oficina de Turisme	10,0	12,0
Visitar el jardí del Palau Robert	4,0	17,0
Participar en un acte o jornada del Palau Robert	1,0	7,0
Visitar l'edifici	0,0	0,0
Sol·licitar informació sobre exposicions i/o activitats del Palau Robert	0,0	0,0
Altres	6,0	11,0
No contesta	1,0	3,0

3. Coneixement i ús del Palau Robert

B. Coneixement

A part de les exposicions, coneix els següents serveis...



Base: 200

3. Coneixement i ús del Palau Robert

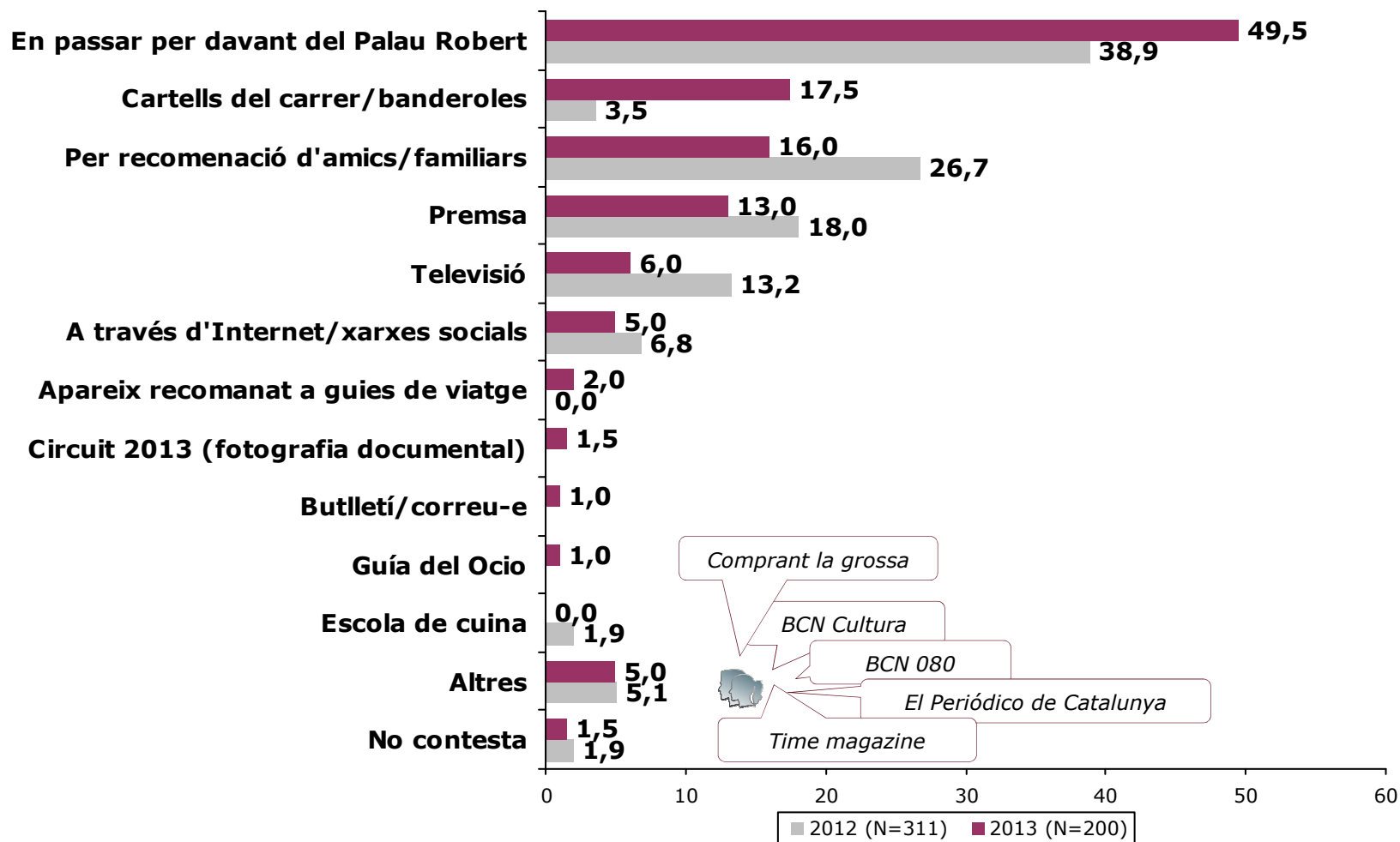
Notorietat de l'Oficina de Turisme	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Coneix	85,0	79,0
No coneix	13,0	21,0
Ns/Nc	2,0	0,0

Notorietat dels actes o jornades	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Coneix	61,0	60,0
No coneix	36,0	40,0
Ns/Nc	3,0	0,0

Notorietat del butlletí electrònic d'activitats	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Coneix	4,0	0,0
No coneix	88,0	100,0
Ns/Nc	8,0	0,0

3. Coneixement i ús del Palau Robert

Com s'ha assabentat de l'exposició/ons que ha vingut a visitar avui?



Resposta múltiple
200

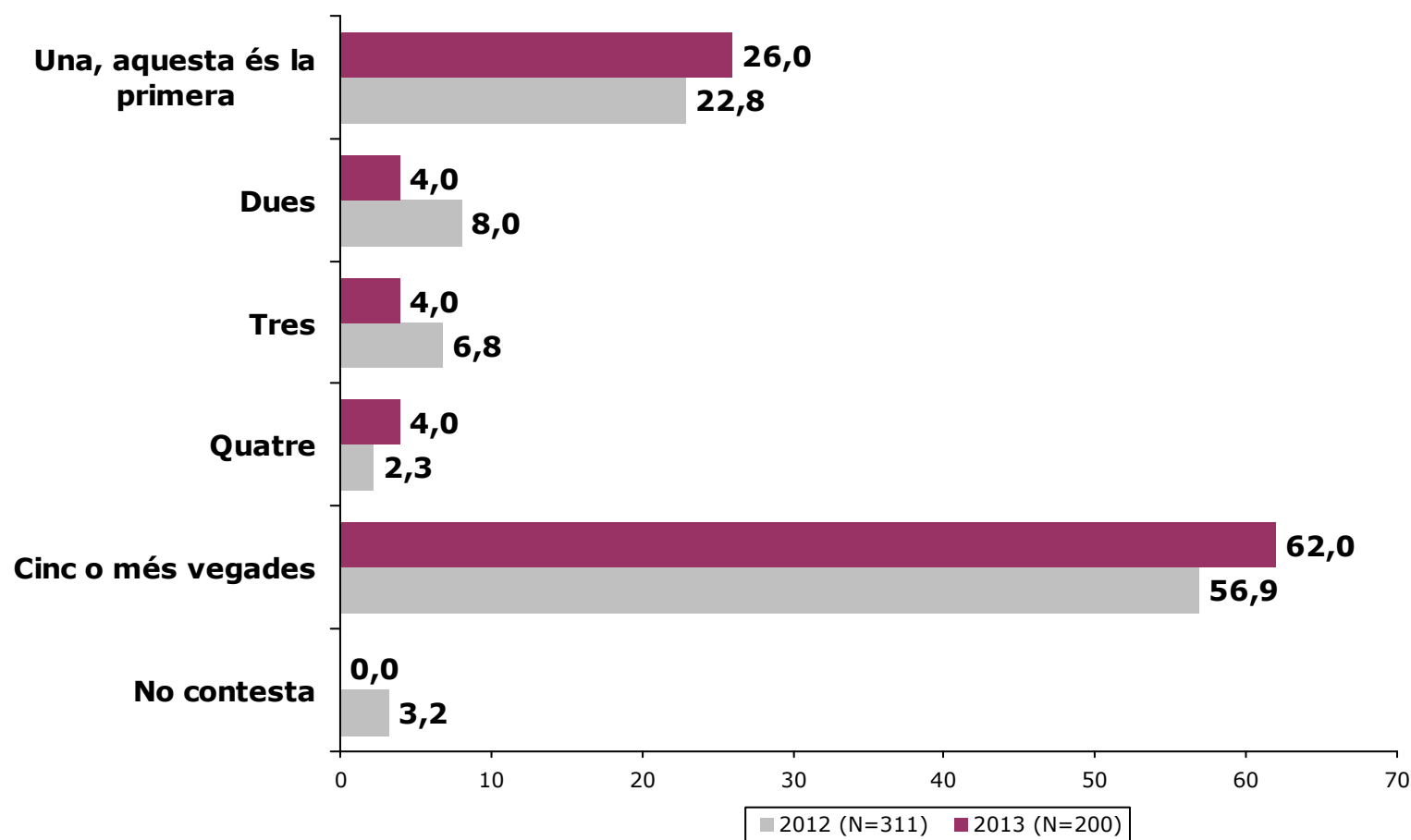
3. Coneixement i ús del Palau Robert

Com s'ha assabentat de l'exposició que ha vingut a visitar avui?	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
En passar per davant del Palau Robert	55,0	44,0
Per recomanació d'amics/familiars	16,0	16,0
Cartells del carrer/banderoles	15,0	20,0
Prensa	13,0	13,0
A través d'Internet/xarxes socials	6,0	4,0
Televisió	5,0	7,0
Circuit 2013 (fotografia documental)	3,0	0,0
Butlletí/correu-e	2,0	0,0
Guía del Ocio	2,0	0,0
Escola de cuina	0,0	0,0
Apareix recomanat en guies de viatge	0,0	3,0
Altres	6,0	5,0
No contesta	0,0	3,0

3. Coneixement i ús del Palau Robert

C. Freqüència d'ús

Quantes vegades ha visitat el Palau Robert, incloent aquest visita?

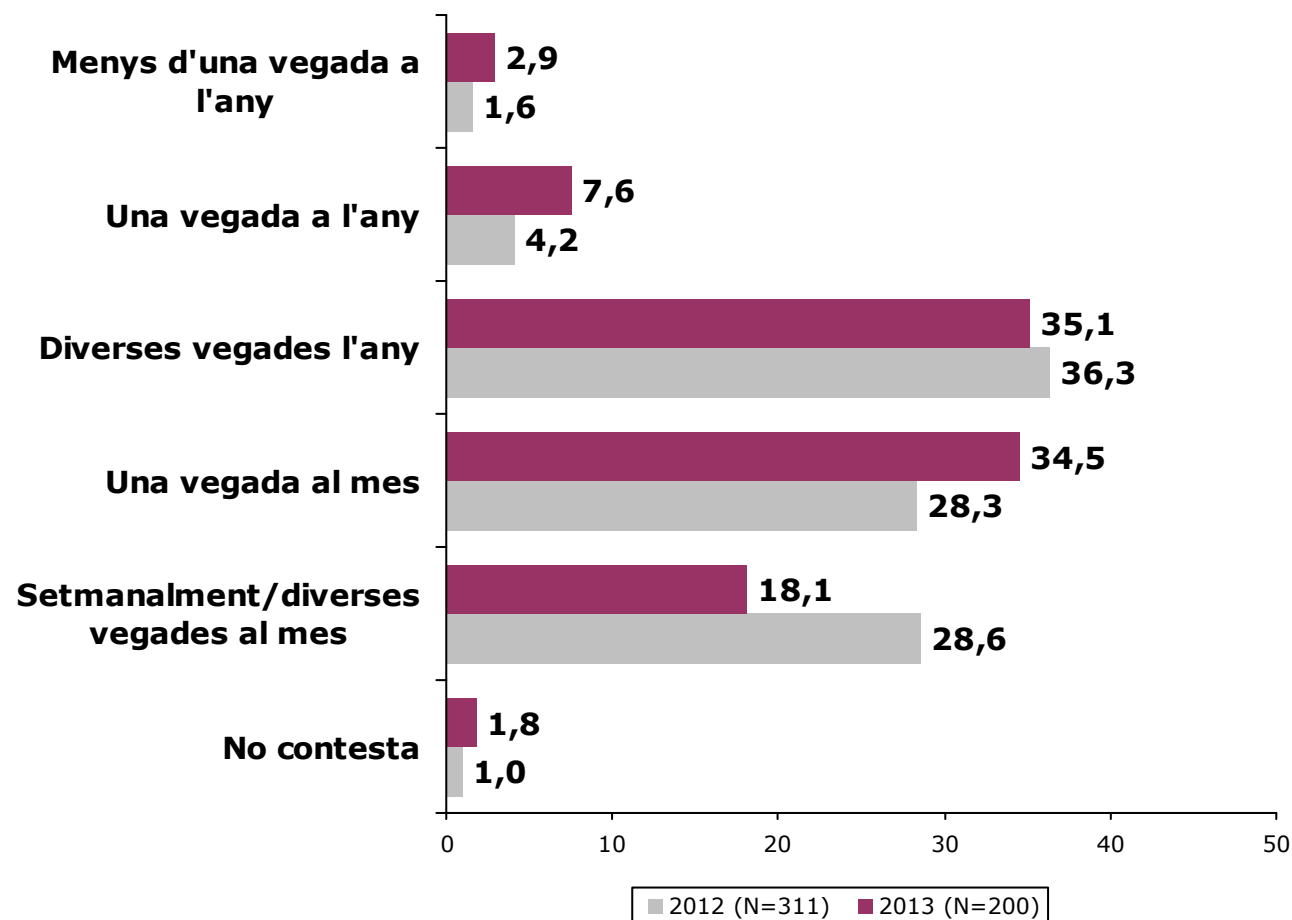


3. Coneixement i ús del Palau Robert

Quantes vegades ha visitat el Palau Robert, incloent aquesta visita?	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Una, aquesta és la primera	21,0	31,0
Dues	5,0	3,0
Tres	5,0	3,0
Quatre	3,0	5,0
Cinc o més vegades	66,0	58,0
No contesta	0,0	0,0

3. Coneixement i ús del Palau Robert

Amb quina freqüència acostuma a visitar exposicions (en general)?



3. Coneixement i ús del Palau Robert

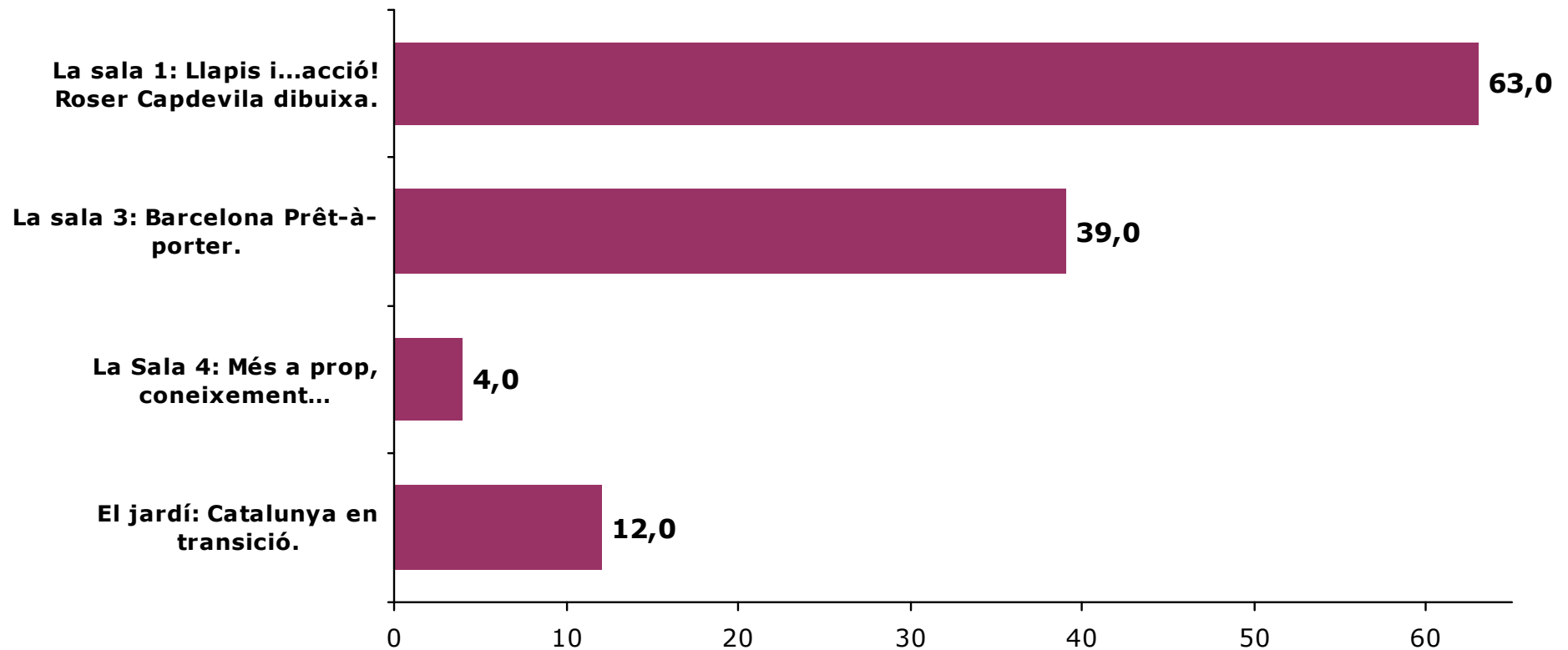
Amb quina freqüència acostuma a visitar exposicions (en general)?	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
Menys d'una vegada a l'any	2,0	4,2
Una vegada a l'any	4,0	12,7
Diverses vegades l'any	20,0	56,3
Una vegada al mes	48,0	15,5
Setmanalment /diverses vegades al mes	26,0	7,0
No contesta	0,0	4,2

4. Valoració de les exposicions

4. Valoració de les exposicions

A. Exposicions visitades

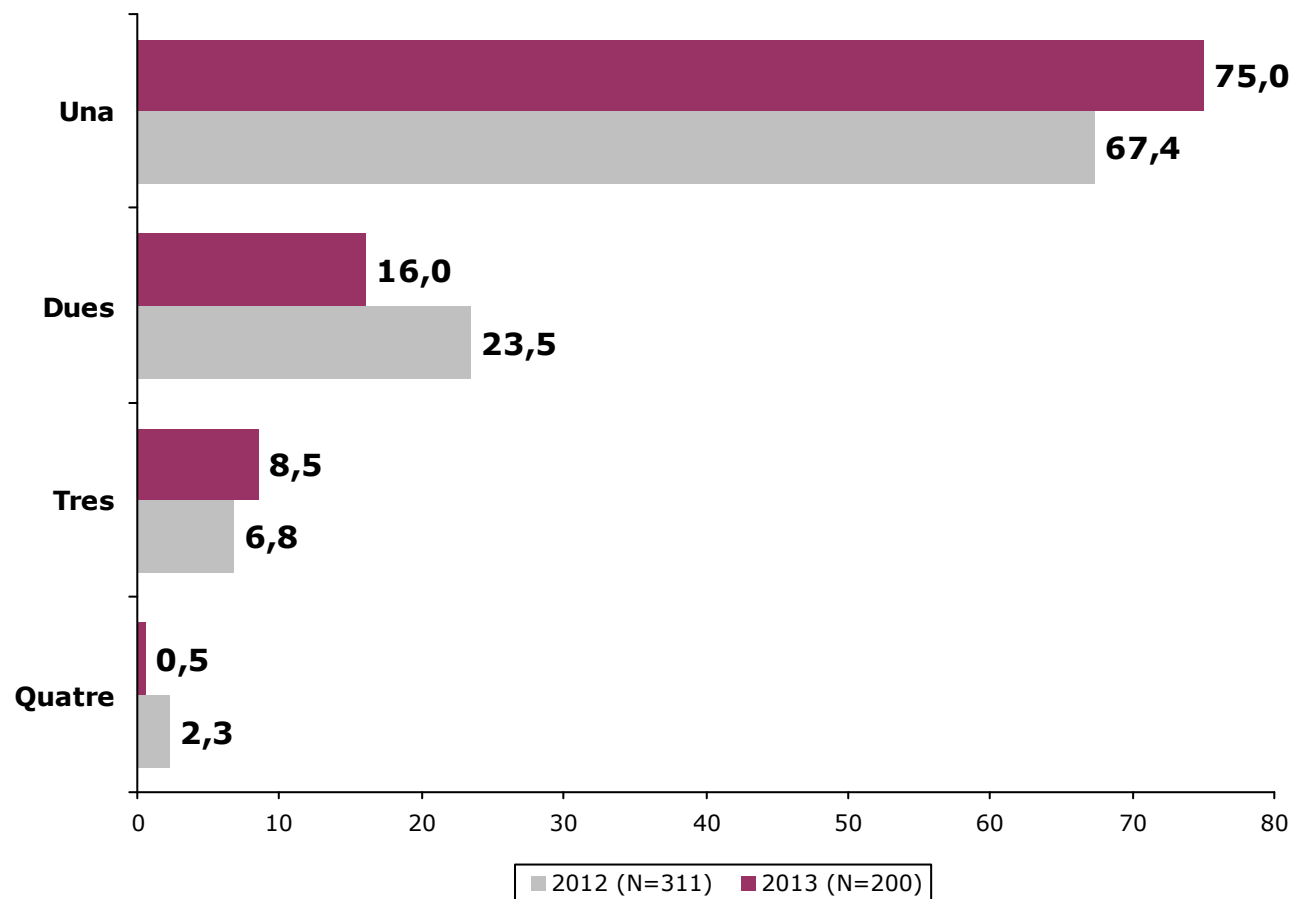
Em podria dir si ha visitat... (% Sí)



*Resposta múltiple
Base: 100*

4. Valoració de les exposicions

Nombre d'exposicions visitades

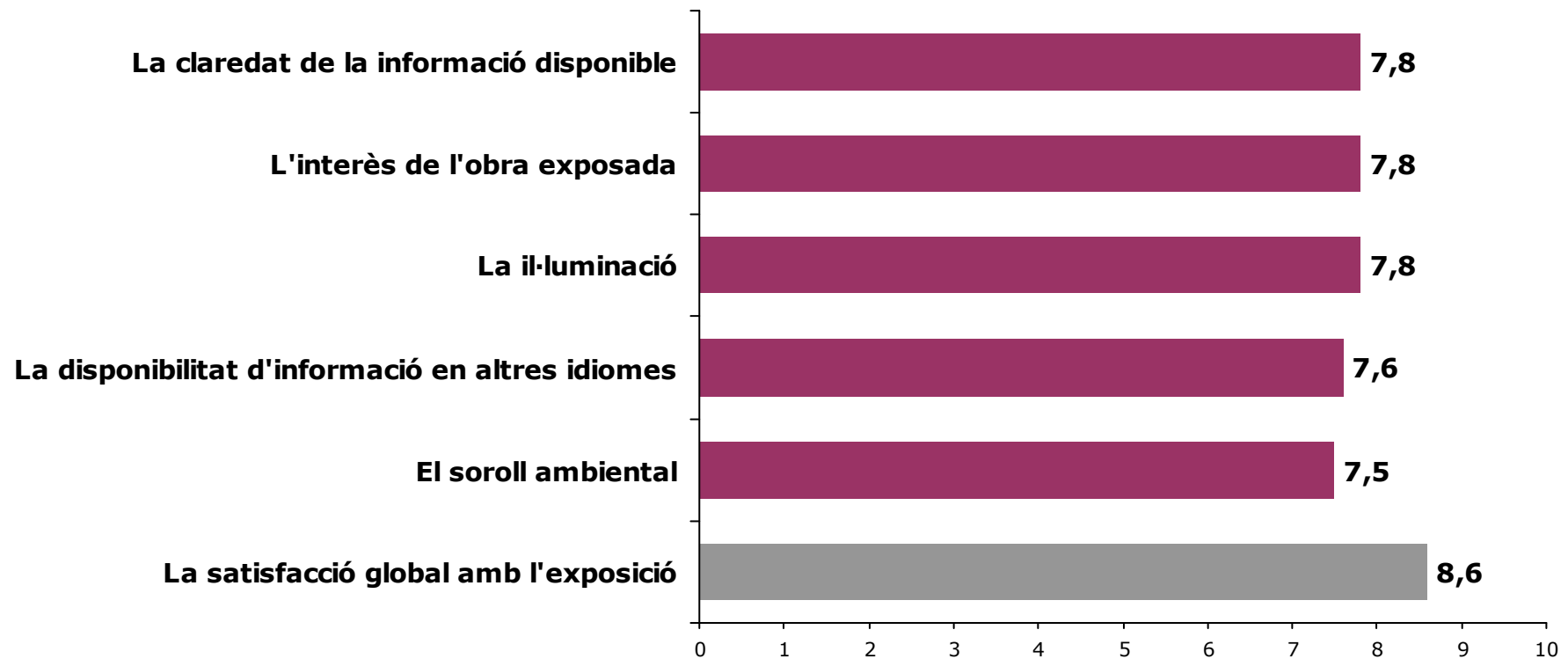


Base: 200

4. Valoració de les exposicions

B. Sala 1: Llapis i... acció! Roser Capdevila dibuixa.

Grau de satisfacció amb els aspectes següents...
(escala del 0 'gens satisfets' al 10 'totalment satisfets')

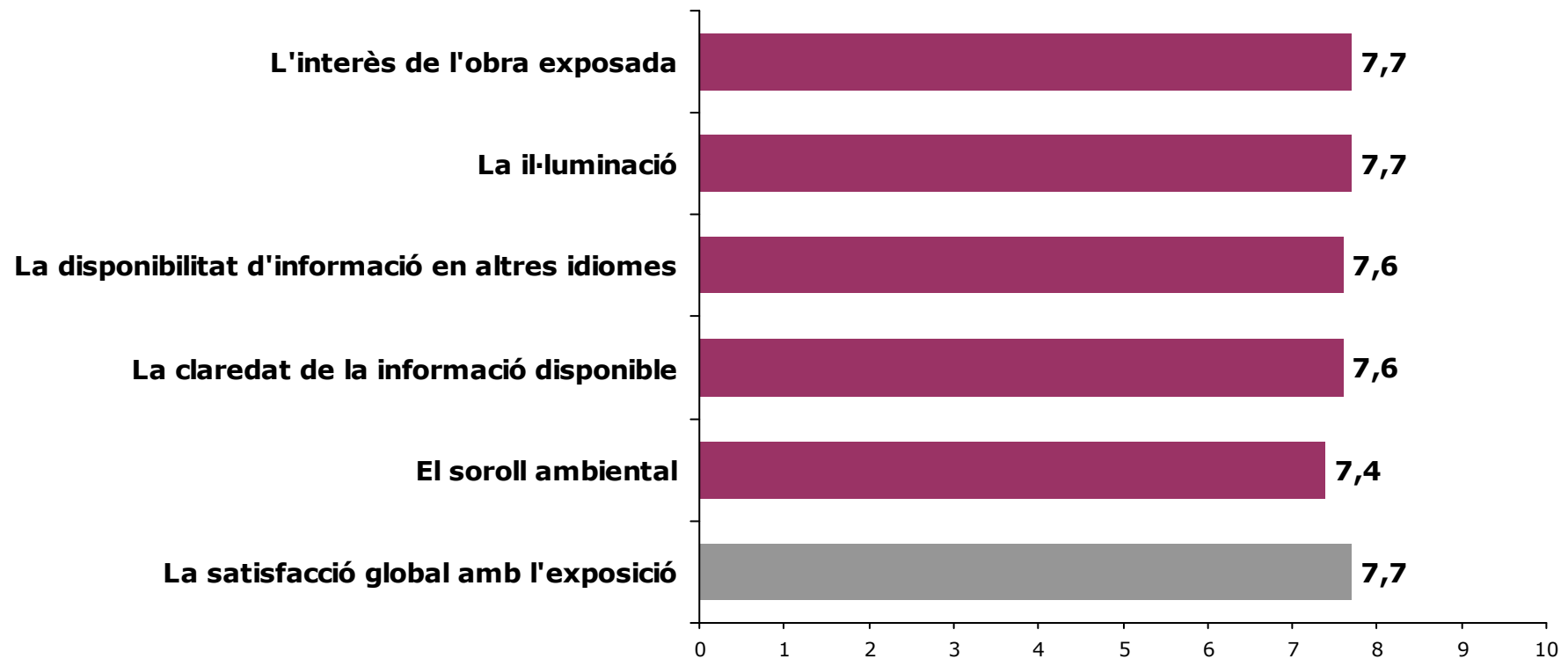


Base: 63

4. Valoració de les exposicions

C. Sala 3: Barcelona Prêt-à-porter 1958-2008. Mig segle d'indústria i moda.

Grau de satisfacció amb els aspectes següents...
(escala del 0 'gens satisfets' al 10 'totalment satisfets')



Base (1ª i 2ª onada): 96

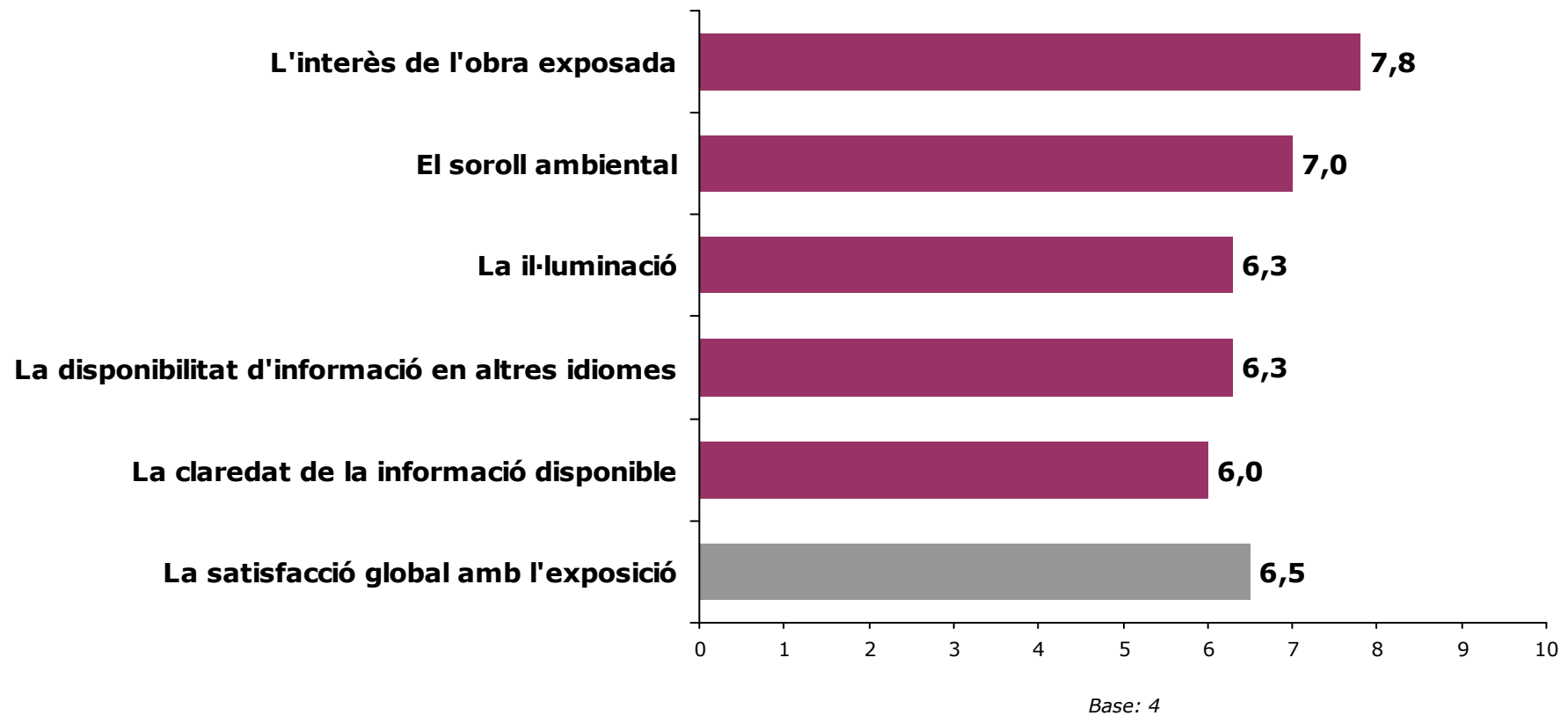
4. Valoració de les exposicions

Sala 3: Barcelona Prêt-à-porter 1958-2008. Mig segle d'indústria i moda.	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
L'interès de l'obra exposada	7,9	7,4
El soroll ambiental	7,7	7,0
La il·luminació	7,6	7,8
La disponibilitat d'informació en altres idiomes	7,6	7,6
La claredat de la informació disponible	7,6	7,6
La satisfacció global amb l'exposició	7,6	7,8

4. Valoració de les exposicions

D. Sala 4: Més a prop, coneixement+compromís+cooperació.

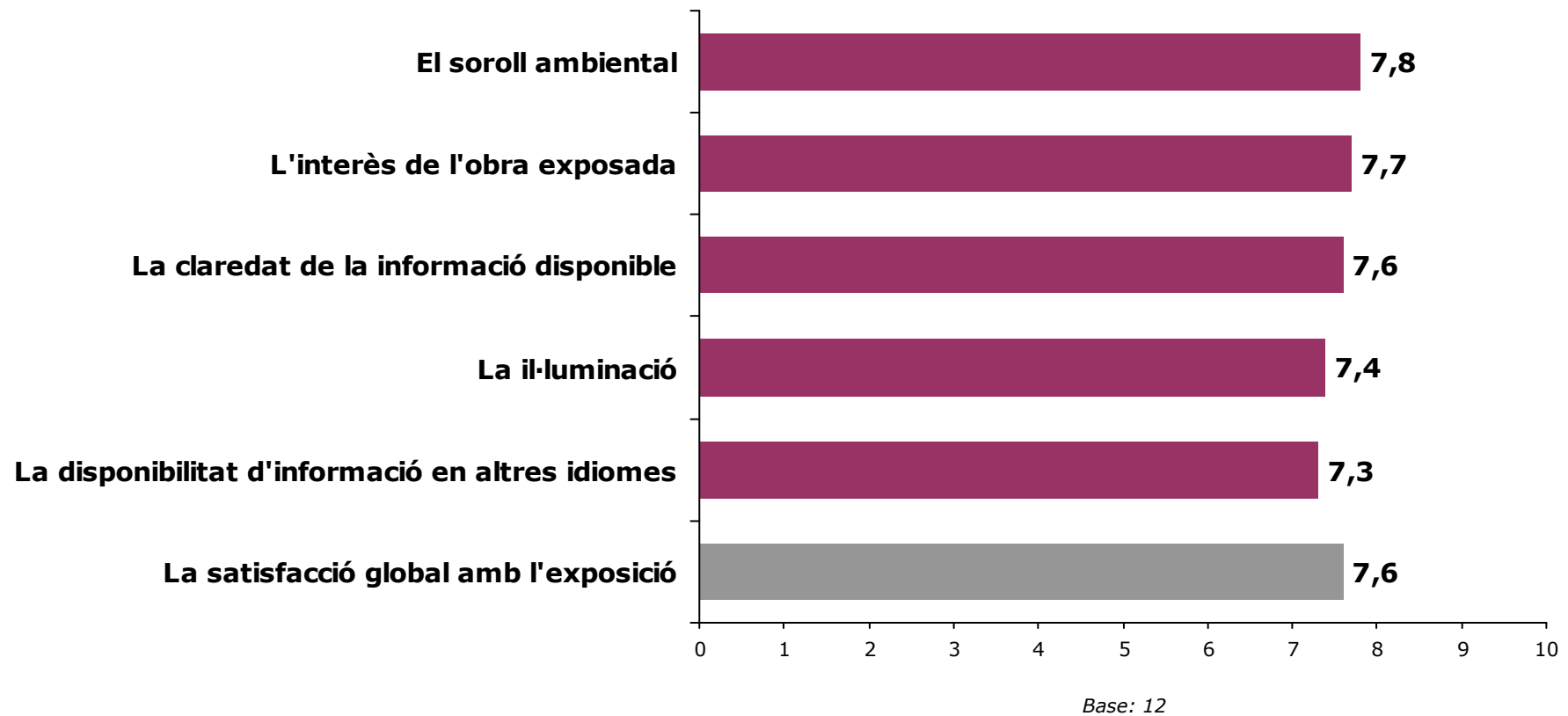
Grau de satisfacció amb els aspectes següents...
(escala del 0 'gens satisfets' al 10 'totalment satisfets')



4. Valoració de les exposicions

E. El jardí: Catalunya en transició.

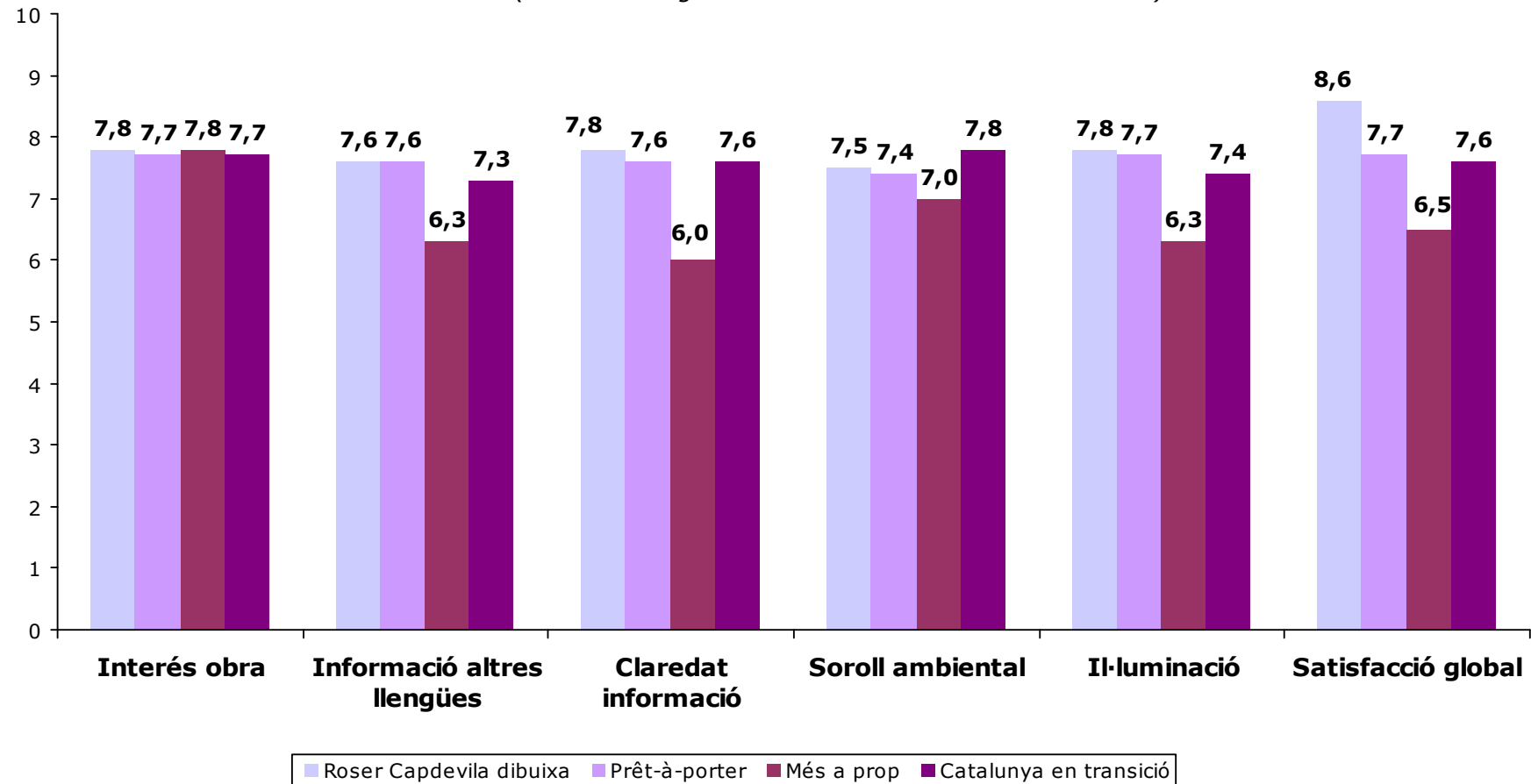
Grau de satisfacció amb els aspectes següents...
(escala del 0 'gens satisfets' al 10 'totalment satisfets')



4. Valoració de les exposicions

G. Gràfic resum

Grau de satisfacció amb els aspectes següents...
(escala del 0 'gens satisfets' al 10 'totalment satisfets')



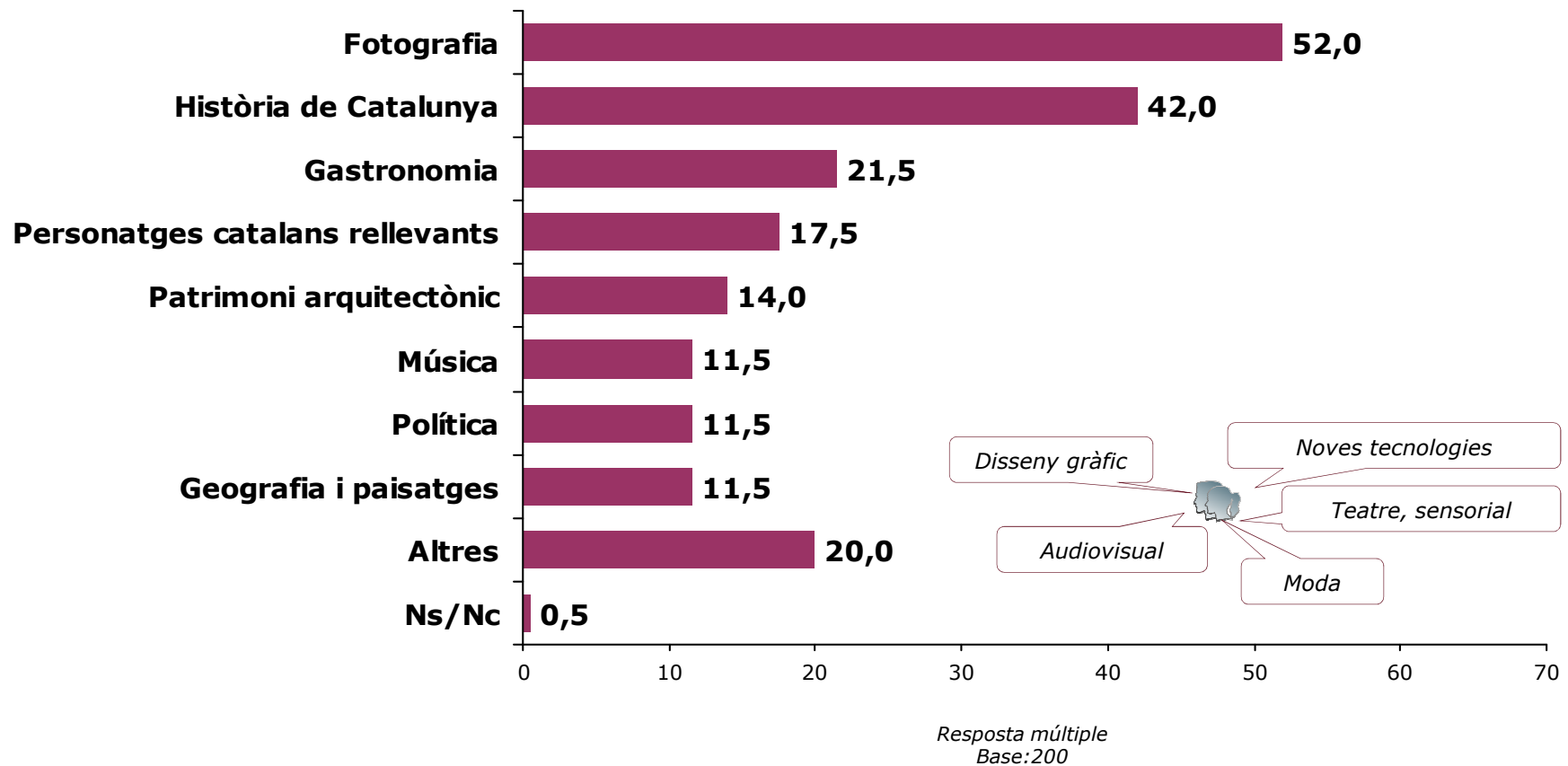
4. Valoració de les exposicions

Aspectes	Exposicions 2012				
	Pilarín	Xavier Montsalvatge	Ferran Adrià	Alerta fam	
L'interès de l'obra exposada	8,7	8,3	9,0	9,1	
La claredat de la informació disponible	8,5	8,6	8,8	8,5	
Aspectes	Exposicions 2013 (2a onada)				
	Roser Capdevila	Prêt-à-porter	Més a prop	Catalunya en transició	
L'interès de l'obra exposada	7,8	7,7	7,8	7,7	
La claredat de la informació disponible	7,8	7,6	6,0	7,6	
Aspectes	Exposicions 2013 (1a onada)				
	Ramon Casanova	Prêt-à-porter	Herois a l'ombra	Del camp al mercat	Terres de l'Ebre
L'interès de l'obra exposada	7,2	7,9	7,4	6,5	7,2
La claredat de la informació disponible	7,7	7,6	7,7	7,0	8,1

4. Valoració de les exposicions

H. Temàtiques suggerides

De les següents temàtiques, quines podrien ser del seu interès...





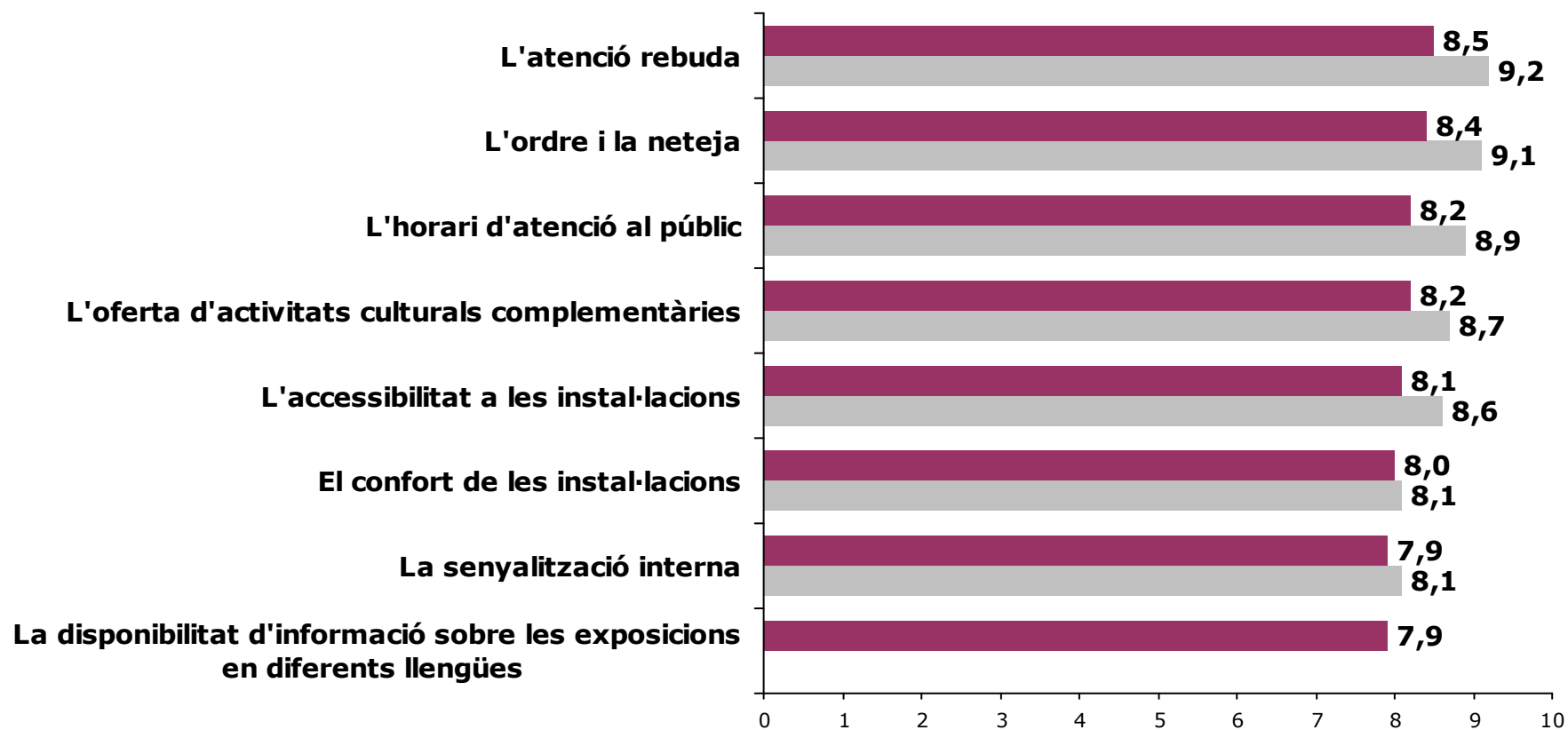
5. Valoració del les instal·lacions i els serveis



5. Valoració de les instal·lacions i els serveis

A. Les instal·lacions i serveis

Grau de satisfacció amb les instal·lacions i serveis
(escala del 0 'gens satisfets' al 10 'totalment satisfets')



Base: resposta vàlida

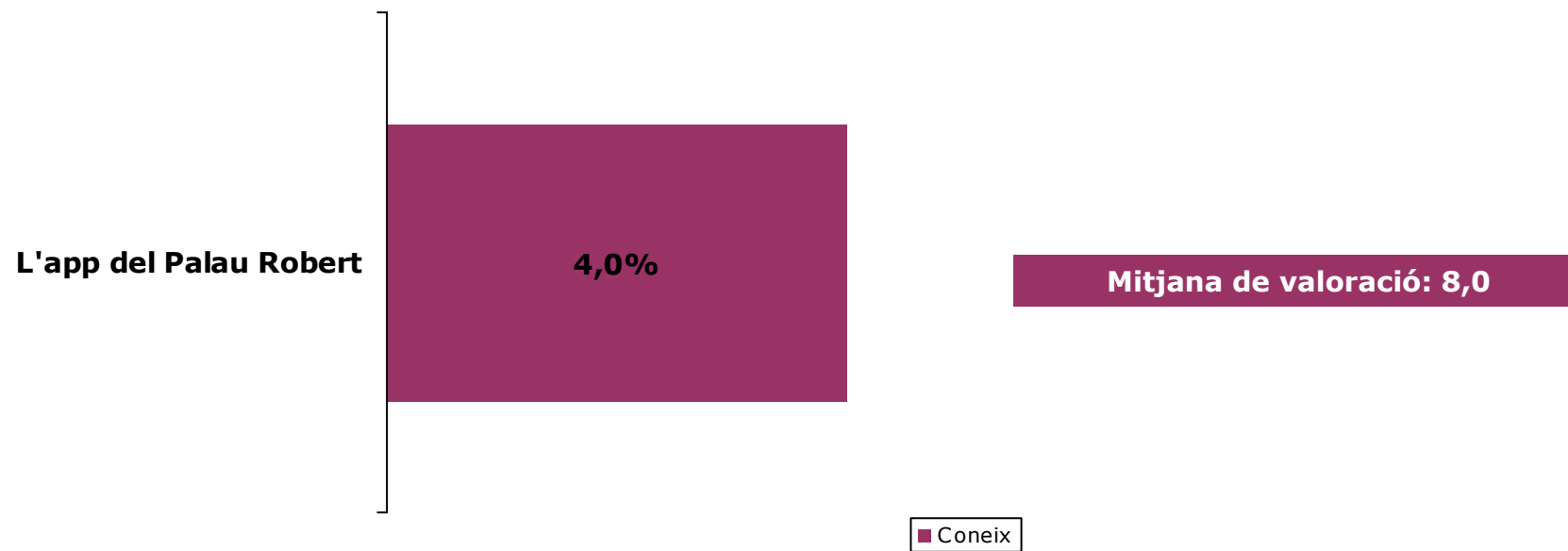
5. Valoració de les instal·lacions i els serveis

Grau de satisfacció amb les instal·lacions i serveis	Any 2013	
	1 ^a onada (N=100)	2 ^a onada (N=100)
L'atenció rebuda	8,7	8,3
L'ordre i la neteja	8,5	8,3
L'horari d'atenció al públic	8,4	8,0
L'oferta d'activitats culturals complementàries	8,3	8,1
L'accessibilitat a les instal·lacions	8,2	8,0
La senyalització interna	8,1	7,7
La disponibilitat d'informació sobre les exposicions en diferents llengües	7,9	7,8

5. Valoració de les instal·lacions i els serveis

B. L'app del Palau Robert

Actualment el Palau Robert disposa d'una nova aplicació per a tauletes i telèfons mòbils. Coneix aquesta aplicació?

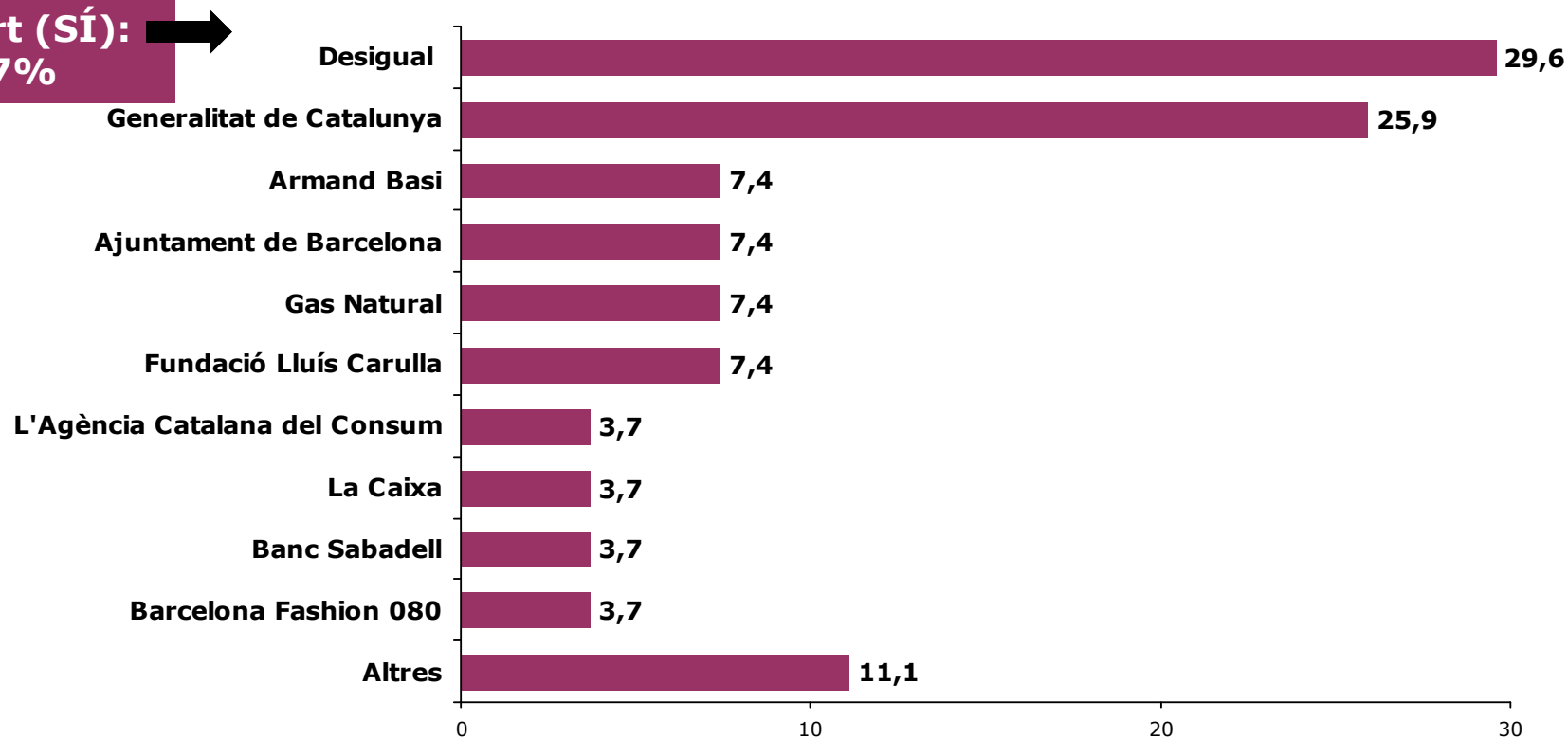


5. Valoració de les instal·lacions i els serveis

C. Els patrocinadors del Palau Robert

Sap anomenar
algun
patrocinador
del Palau
Robert (SÍ):
27%

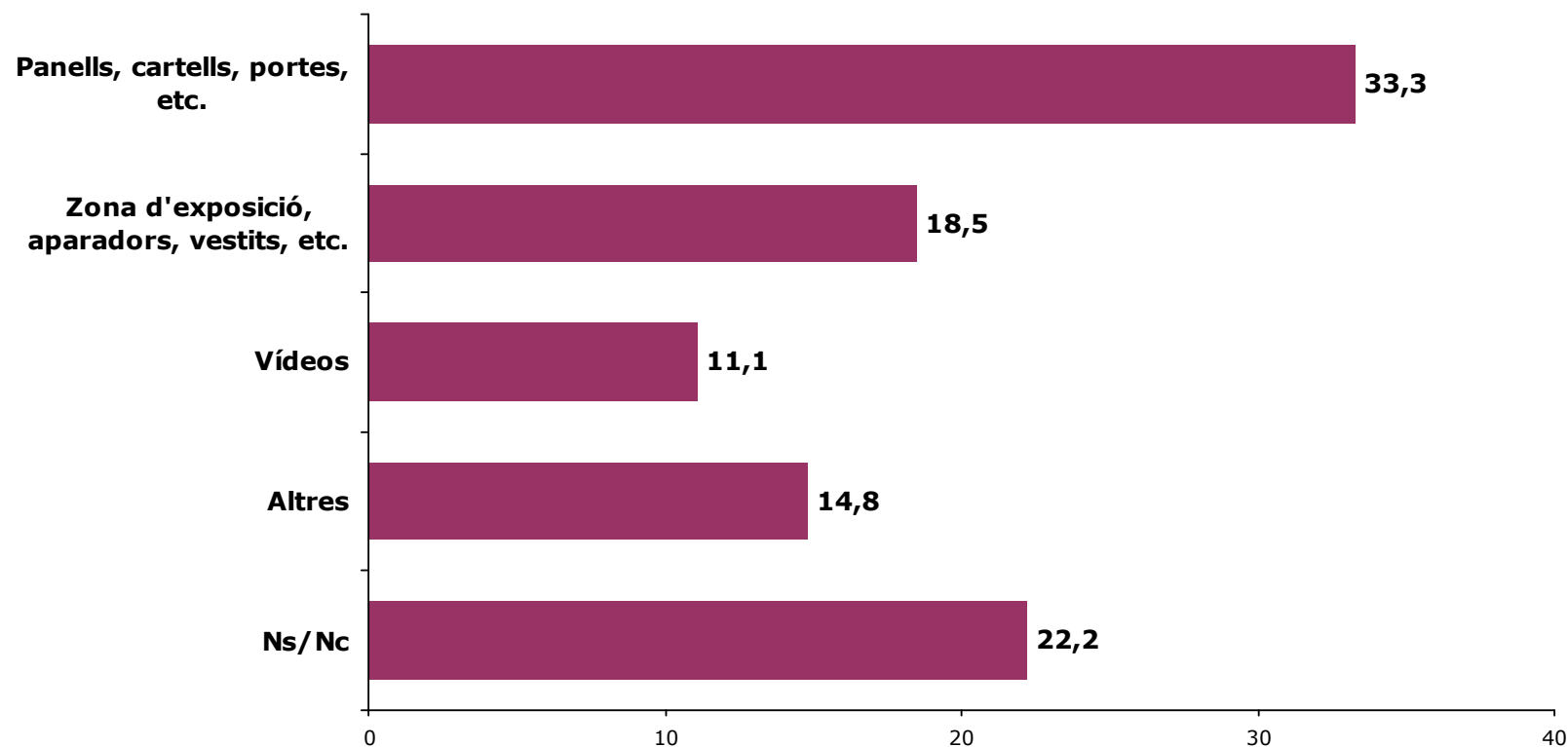
Vostè sabria anomenar algun o alguns dels patrocinadors de les exposicions que vostè ha visitat al Palau Robert?



Resposta múltiple
Base: 27

5. Valoració de les instal·lacions i els serveis

Vostè recorda on ha identificat els noms d'aquests patrocinadors (als fulletons, banderoles, etc.)?

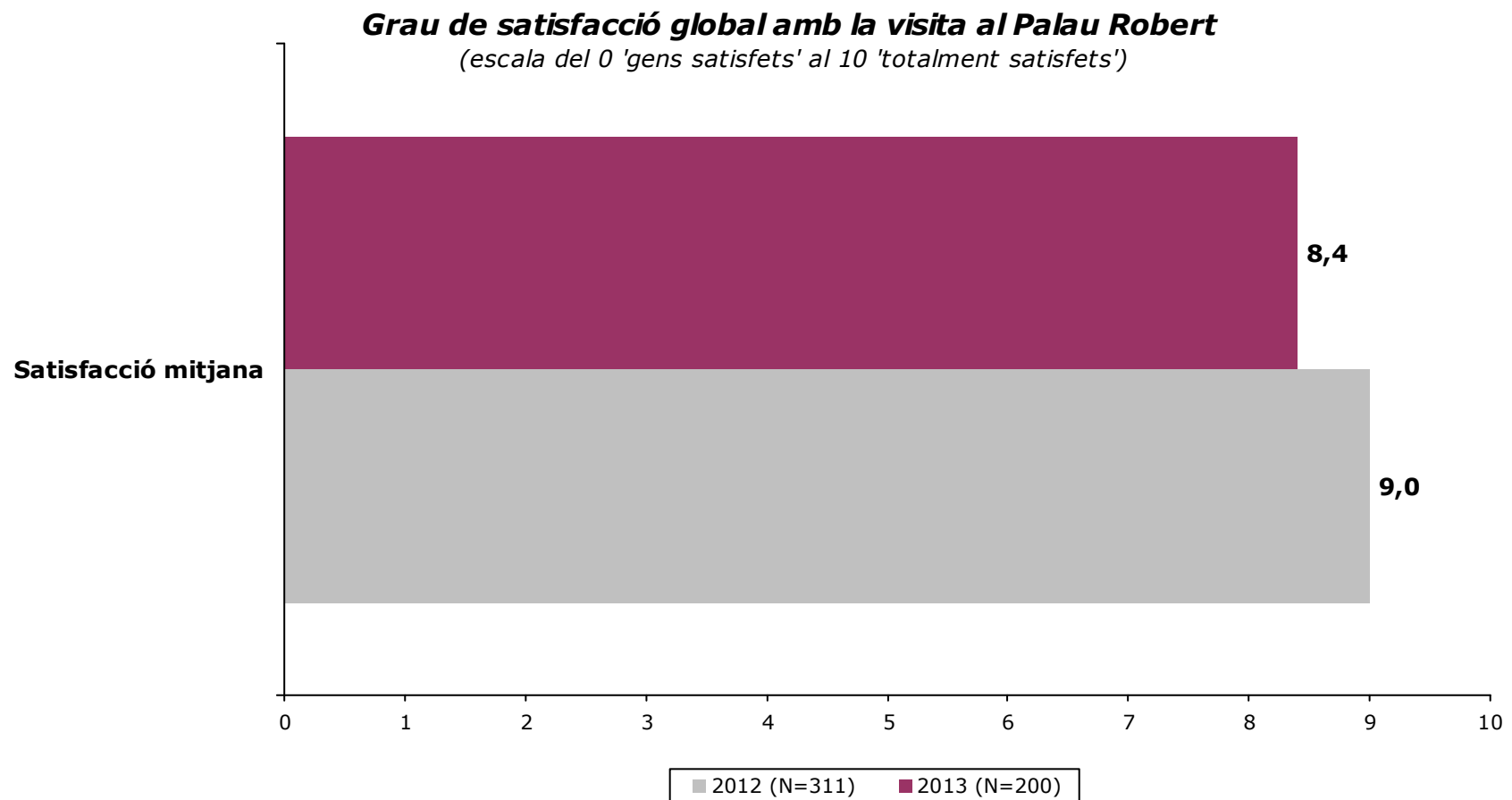


Base: 27

6. Satisfacció global i acompliment d'expectatives

6. Satisfacció i expectatives

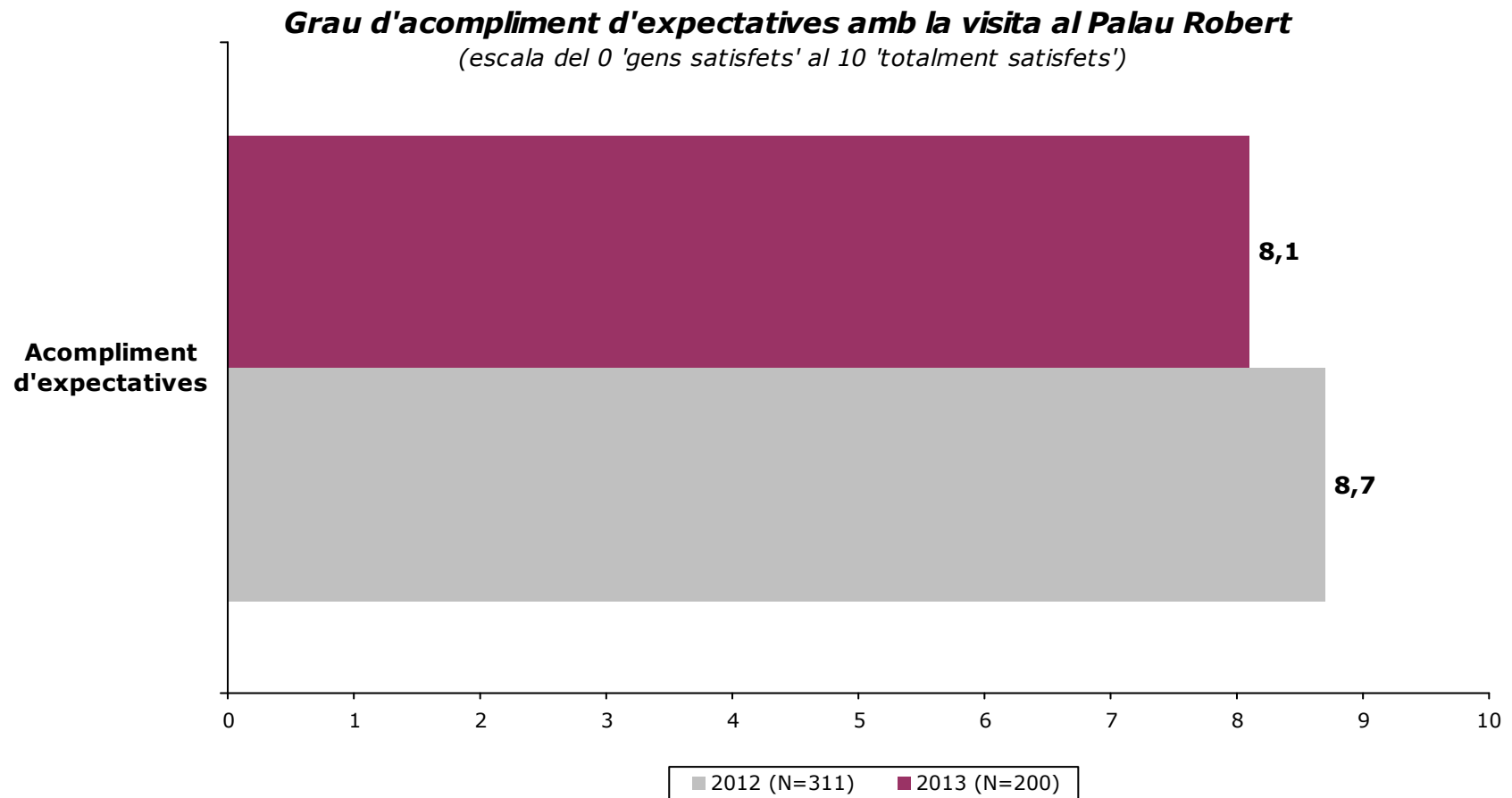
A. Satisfacció global



Satisfacció mitjana 2a onada 2013: 8,3
Satisfacció mitjana 1a onada 2013: 8,4

6. Satisfacció i expectatives

B. Expectatives



Grau d'acompliment 2a onada 2013: 8,2

Grau d'acompliment 1a onada 2013: 8,1

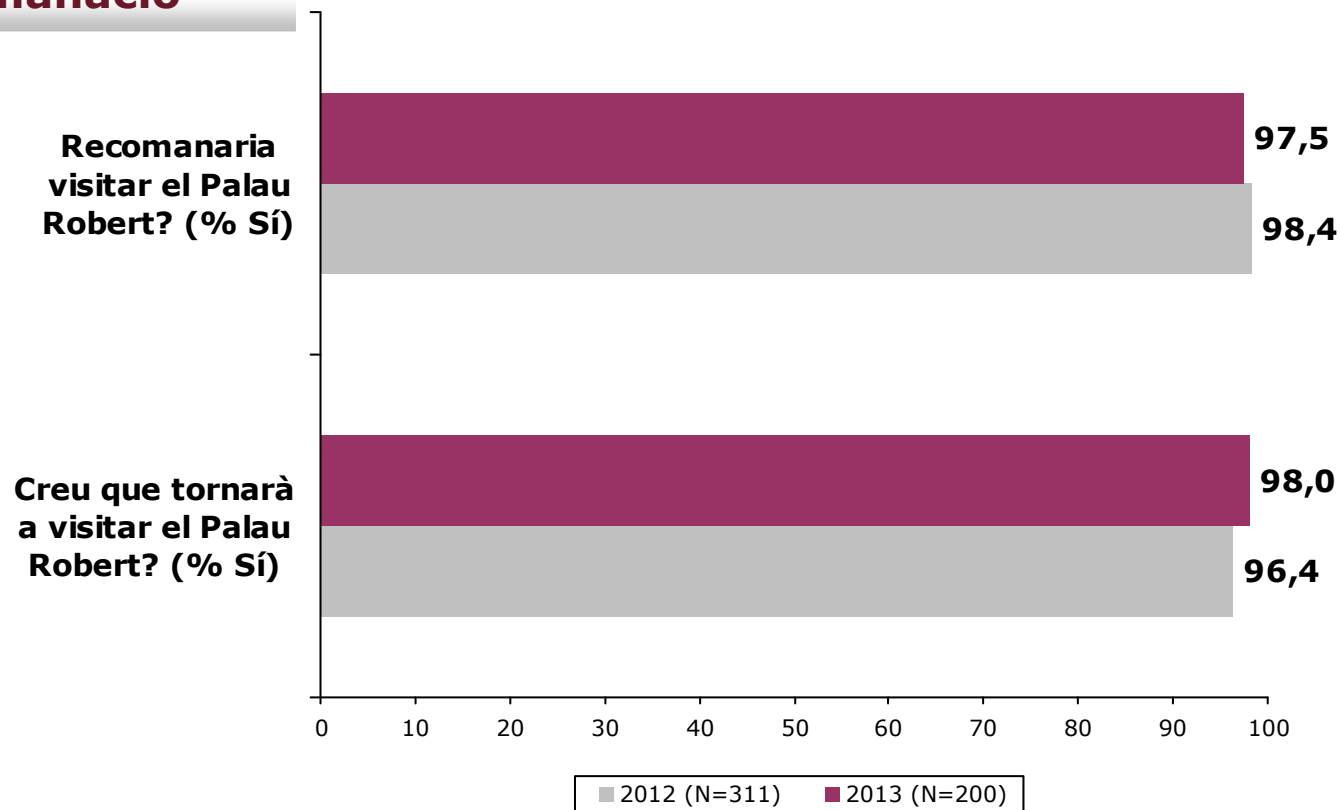


7. Recomanació i aspectes a millorar



7. Recomanació i aspectes a millorar

A. Recomanació

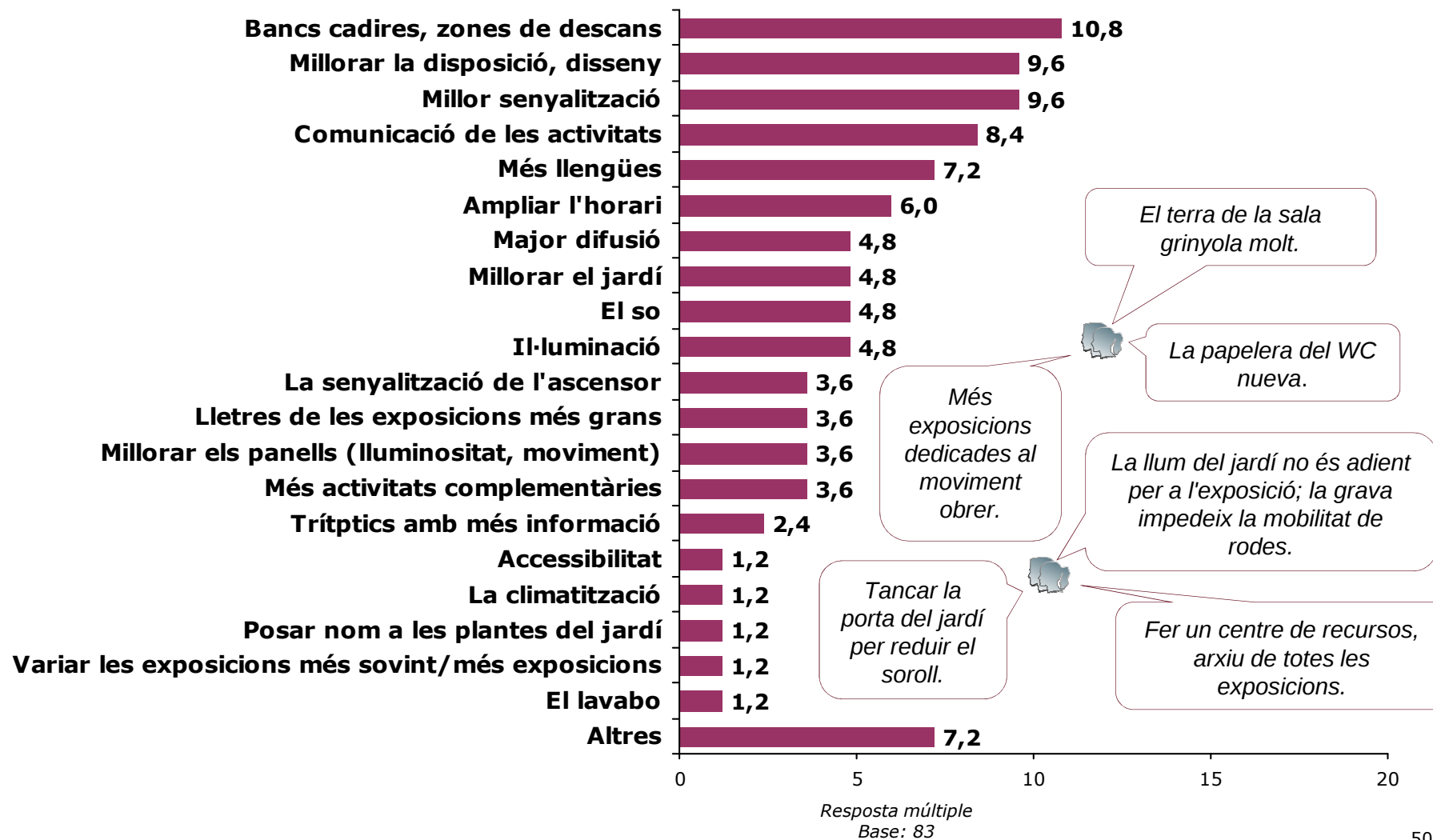


Recomanació i visita	Any 2013	
	1ª onada (N=100)	2ª onada (N=100)
Recomanaria visitar el Palau Robert? (% Sí)	99,0	96,0
Creu que tornarà a visitar el Palau Robert? (% Sí)	98,0	98,0

7. Recomanació i aspectes a millorar

B. Aspectes a millorar

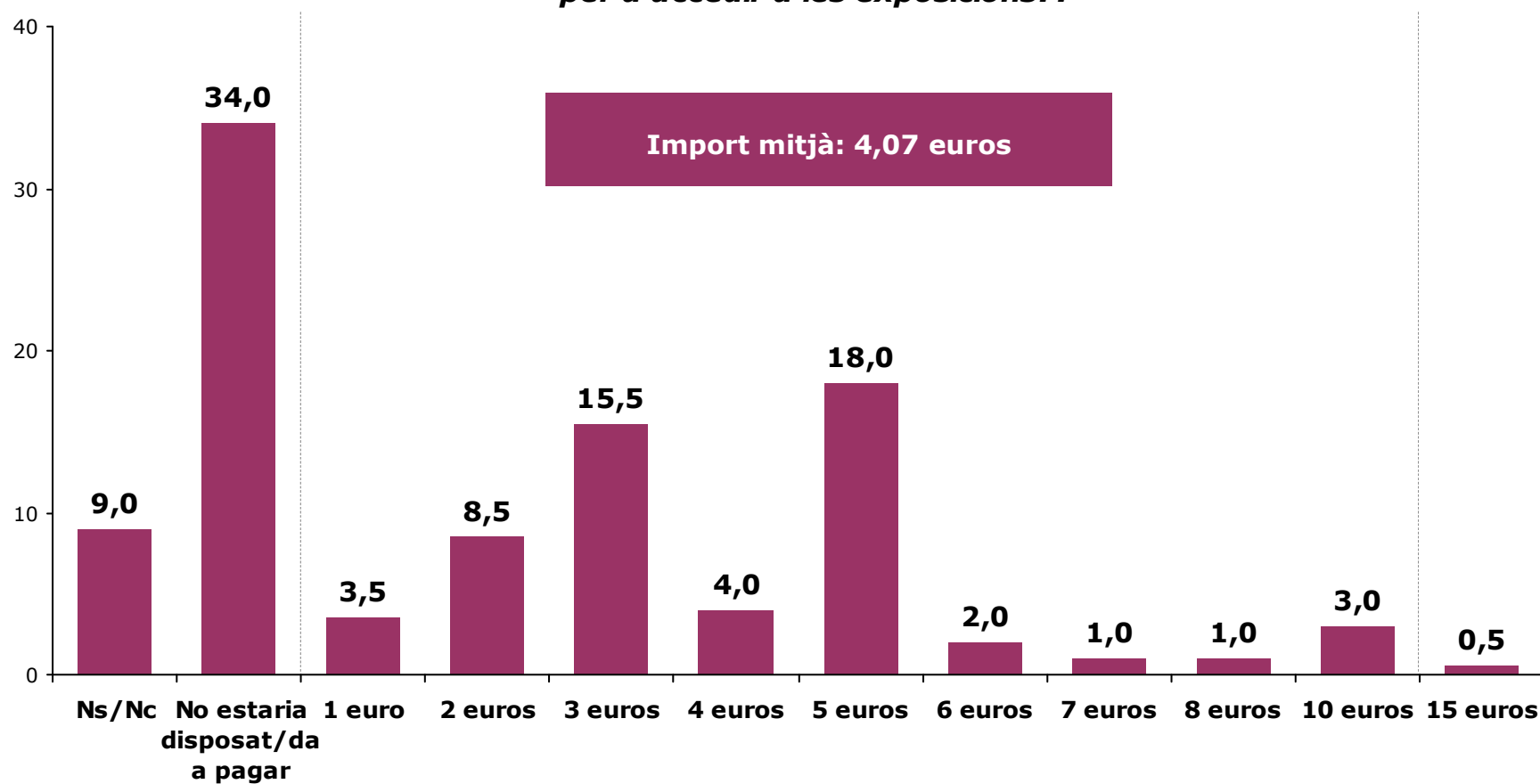
Voldria fer-nos alguna proposta o suggeriment...



7. Recomanació i aspectes a millorar

C. Preu

*Tenint en compte les activitats, instal·lacions i serveis que s'ofereixen,
quin és l'import màxim que estaria disposat/da a pagar
per a accedir a les exposicions??*



Base: 200



Moltes gràcies per la vostra atenció!

Direcció

Josep Lluís Segú

jsegu@dep.net

Sílvia Amblàs

amblas@dep.net

Responsable del projecte

Míriam Gabriel

mgabriel@dep.net



Avaluació de la satisfacció de les persones visitants del Palau Robert

Resultats globals 2013

**Generalitat de Catalunya
Departament de la Presidència
Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió**

5 de desembre de 2013