



REO núm: 1046
Data: 24/02/2023

Enquesta de satisfacció dels usuaris de les exposicions del Palau Robert. 2022

Informe de resultats



Generalitat de Catalunya
Departament d'Economia i Hisenda

Enquesta de satisfacció de les persones usuàries de les exposicions del Palau Robert (2022)

Informe de resultats

Elaborat per a:

GENERALITAT DE CATALUNYA
Departament de la Presidència
Direcció General de Difusió

Psyma Team:

Jordi Solà (jordi.sola@psyma.com)
Miquel Solà (miquel.sola@psyma.com)

Número d'estudi:

PEL222-173

Passionate People.
Creative Solutions.

Índex

Presentació de l'estudi	> anar-hi
Introducció	> anar-hi
Objectius	> anar-hi
Fitxa tècnica	> anar-hi
Resum dels principals resultats	> anar-hi
1. Perfil sociodemogràfic	> anar-hi
Sexe, edat i lloc de residència	> anar-hi
Llengua habitual, situació laboral i nivell de formació	> anar-hi

Índex

2. Coneixement i freqüència d'ús

> [anar-hi](#)

Motiu principal de la visita

> [anar-hi](#)

Nivell de coneixement de serveis del Palau Robert

> [anar-hi](#)

Com s'ha assabentat de l'exposició/exposicions

> [anar-hi](#)

Freqüència de visita al Palau Robert

> [anar-hi](#)

Freqüència de visita a exposicions

> [anar-hi](#)

Índex

3. Ús i valoració de les activitats expositives	> anar-hi
Sala 1. Jordi Sierra i Fabra	> anar-hi
Sala 1. 180 anys de Santa Eulàlia	> anar-hi
Sala 2. Modernitat. Gabriel Casas Galobardes	> anar-hi
Sala 3. Crims l'exposició	> anar-hi
Sala 4. Centenari del PEN català	> anar-hi
Comparativa entre exposicions	> anar-hi
Temàtiques suggerides	> anar-hi

Índex

4. Valoració de les instal·lacions i els serveis	> anar-hi
5. Satisfacció global i acompliment d'expectatives	> anar-hi
6. Recomanacions i aspectes a millorar	> anar-hi
Intenció de repetir la visita i recomanació	> anar-hi
Propostes o suggeriments	> anar-hi
Preu	> anar-hi
7. Reconeixement de patrocinadors	> anar-hi
8. Síntesi	> anar-hi

Presentació de l'estudi

Introducció

Objectius

Fitxa tècnica

Presentació de l'estudi

Introducció

El [Palau Robert](#), centre d'informació de Catalunya, és un servei públic, estructurat en diversos àmbits d'informació els quals, mitjançant formats diferents i instruments de comunicació diversos (exposicions, actes, publicacions en paper i electròniques, xarxes socials, etc.), permeten presentar una oferta integral de les possibilitats que ofereix el país en relació amb un ampli ventall d'aspectes.

Per tal de fer un seguiment acurat de l'impacte de les exposicions que s'hi fan, de fa molts anys els responsables de Palau Robert impulsen la realització d'una [Enquesta de satisfacció de les persones usuàries de les exposicions del recinte del Palau Robert](#).

A les següents pàgines es presenta l'informe de resultats de l'onada de 2022 de l'enquesta, que enguany ha estat encarregada a [Psyma](#) per la [Direcció General de Difusió](#) de la [Generalitat de Catalunya](#).



Presentació de l'estudi

Objectius

Els **objectius** de l'enquesta són els següents:

- Determinar el motiu de la seva visita al Palau Robert, així com saber quin coneixement tenen d'aquest equipament i amb quina freqüència el visiten.
- Conèixer quines exposicions han visitat i quin nivell de satisfacció han obtingut de cadascuna d'elles.
- Mesurar el grau de satisfacció que han obtingut de la seva visita al Palau Robert, així com saber si s'han acomplert les seves expectatives, si el tornaran a visitar i si el recomanaran.
- Conèixer quin tipus d'exposicions li agradaria que aquest programés de cara al futur, així com recollir altres propostes o suggeriments.
- Analitzar el perfil sociodemogràfic dels visitants del Palau Robert.



Presentació de l'estudi

Fitxa tècnica

Univers	Persones de 16 o més anys que han anat al Palau Robert i han visitat alguna de les exposicions obertes al públic durant els dies en què s'ha fet el treball de camp.
Àmbit	Palau Robert
Mostra	La mostra total és de 607 enquestes, la qual cosa suposa un marge d'error global de $\pm 4,06\%$, per a un nivell de confiança del 95,5% (dos sigma) en el supòsit de màxima indeterminació ($p/q=50/50$).
Procediment de mostreig	Mostra estratificada per dies i franges horàries. Selecció aleatòria de les persones a entrevistar a la sortida de les instal·lacions, a partir d'un mostreig aleatori sistemàtic.
Tipus d'entrevista	Entrevistes personals assistides amb tablets (TAPI) mitjançant un qüestionari estructurat (versions en català, castellà, anglès i francès).
Dates de camp	Del 26 al 28 d'octubre i del 12 al 20 de novembre de 2022.

Resum dels principals resultats

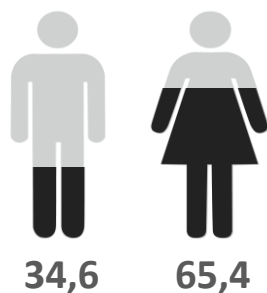
1. Perfil sociodemogràfic

Sexe, edat, lloc de residència, llengua habitual,
situació laboral i nivell de formació

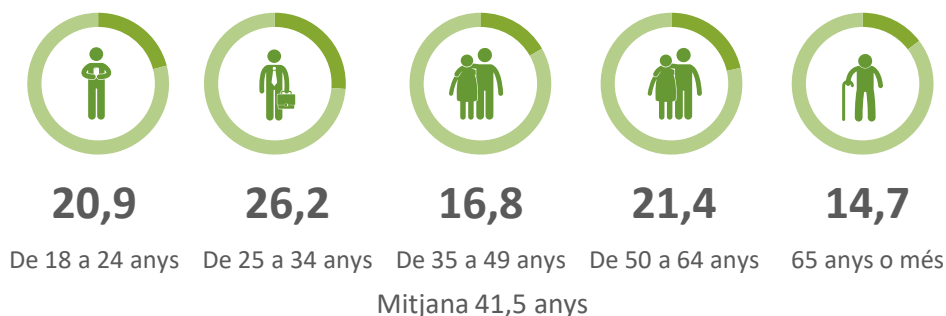
Perfil sociodemogràfic

Sexe, edat i lloc de residència

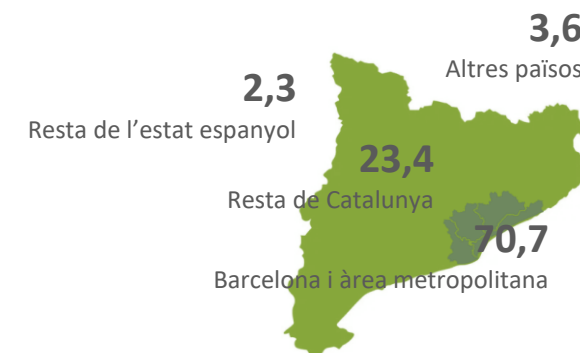
SEXE



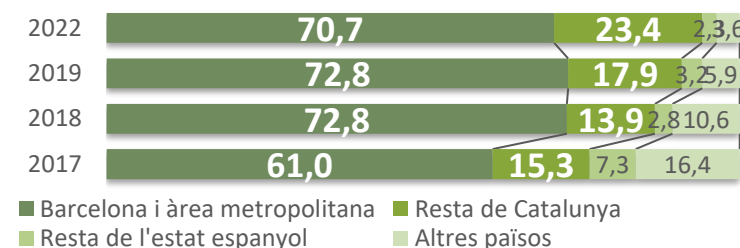
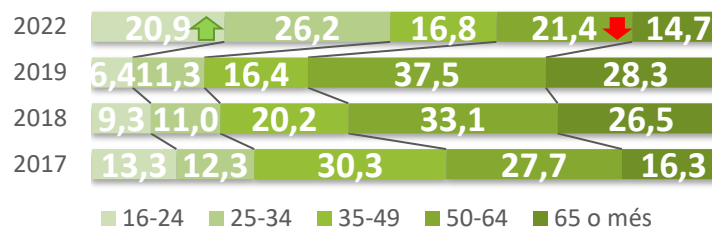
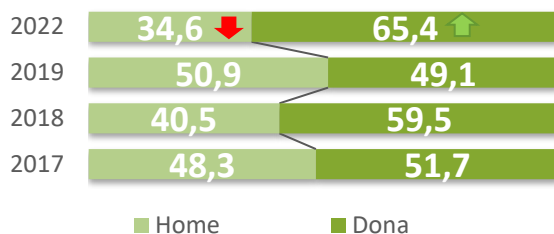
EDAT



LLOC DE RESIDÈNCIA



Evolució 2017-2022



El percentatge de dones visitants ha augmentat respecte altres anys i gairebé duplica el dels homes. La presència de públic jove (18 a 34 anys) també s'ha incrementat notablement (47,1%). La major part dels visitants resideixen a Barcelona i l'ÀM.

BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

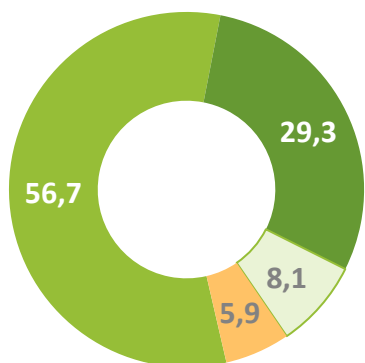
↕ ↗ Diferències respecte de l'onada anterior

Dades en % i mitjanes

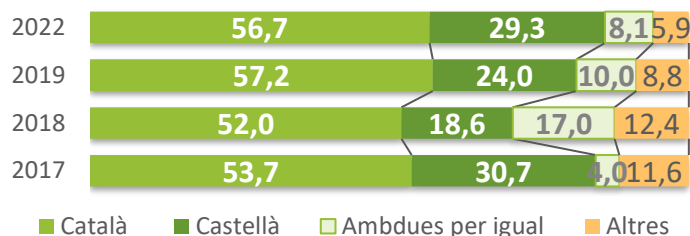
Perfil sociodemogràfic

Llengua habitual, situació laboral i nivell de formació

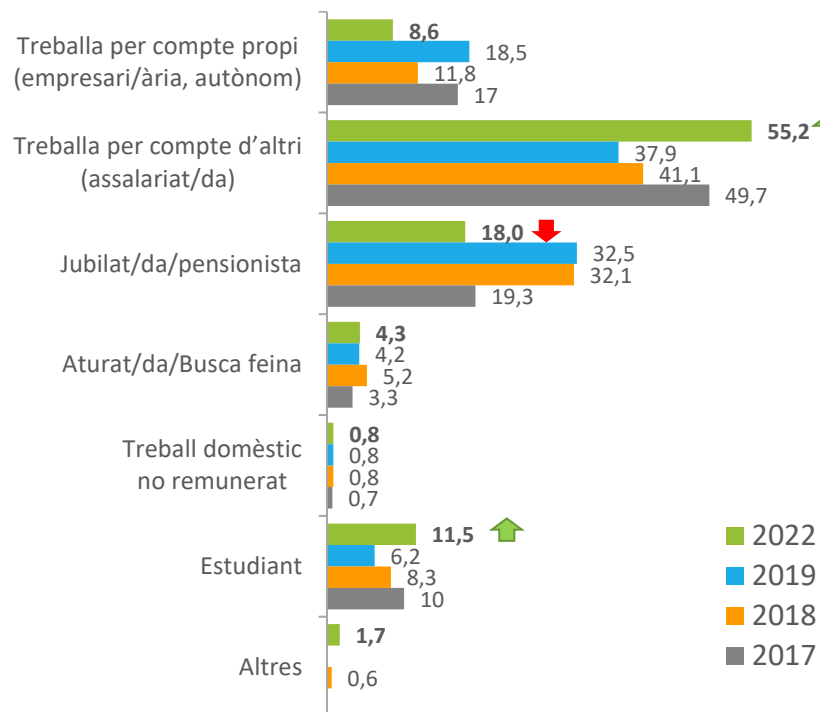
LLENGUA HABITUAL



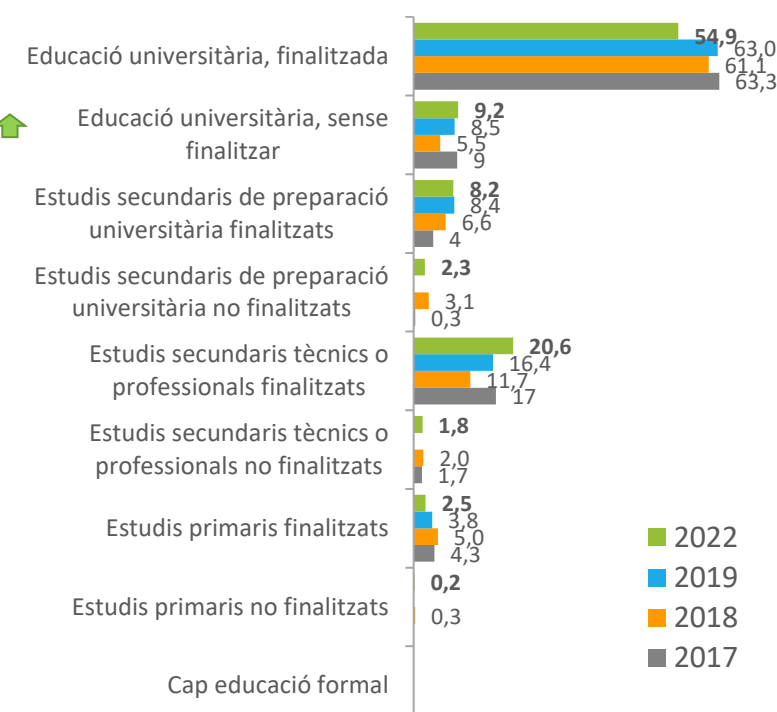
Evolució 2017-2022



SITUACIÓ LABORAL



NIVELL DE FORMACIÓ



La llengua habitual de la majoria continua sent el català (56,7%). Els assalariats, el grup majoritari, i els estudiants han incrementat el seu pes, mentre que el dels jubilats s'ha reduït. Més de la meitat (54,9%) són universitaris.

BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

↓ ↑ Diferències respecte de l'onada anterior

Dades en %

2. Coneixement i freqüència d'ús

Motiu principal de la visita

Nivell de coneixement de serveis del Palau Robert

Com s'ha assabentat de l'exposició/exposicions

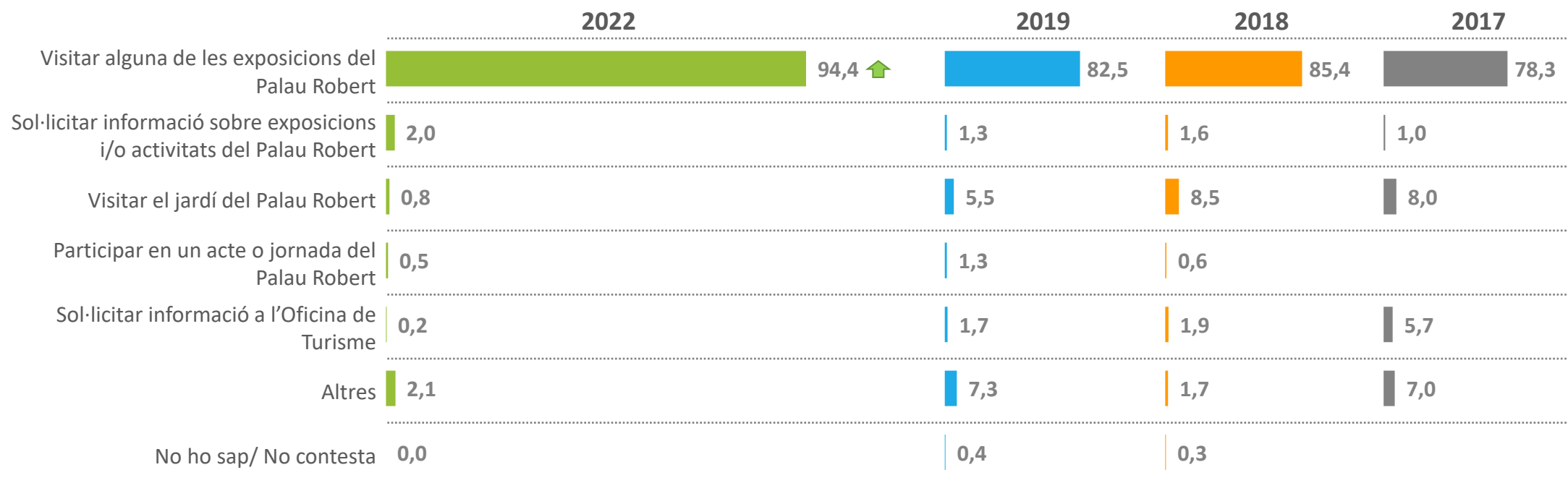
Freqüència de visita al Palau Robert

Freqüència de visita a exposicions

Coneixement i freqüència d'ús

Motiu principal de la visita

EL MOTIU PRINCIPAL DE LA SEVA VISITA D'AVUI AL PALAU ROBERT HA ESTAT PER...



La visita a alguna de les exposicions és el motiu principal de visita del Palau Robert en la pràctica totalitat dels casos (94,4%). La resta de motius són gairebé residuals.

BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

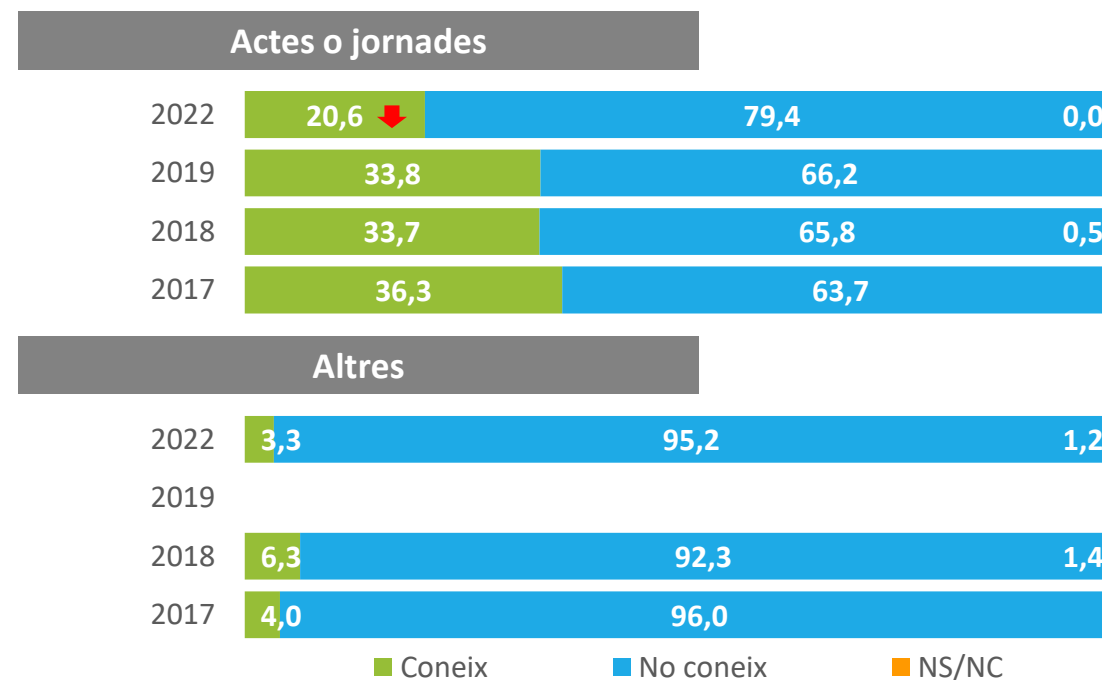
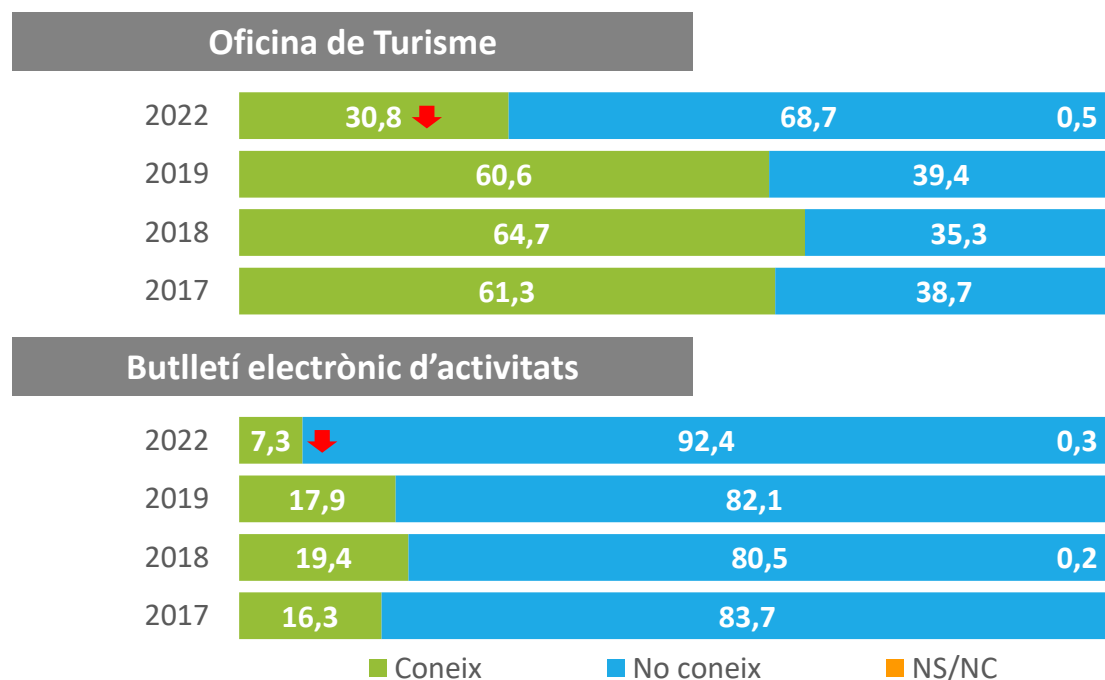
Diferències respecte de l'onada anterior

Dades en %

Coneixement i freqüència d'ús

Nivell de coneixement de serveis del Palau Robert

A PART DE LES EXPOSICIONS, CONEIX ELS SEGÜENTS SERVEIS QUE TAMBÉ S'OFEREIXEN AL PALAU ROBERT?



En general, el coneixement dels serveis ha baixat. L'Oficina de Turisme és el més conegut, amb un 30,8%, però resta molt per sota d'anys anteriors. El coneixement d'actes o jornades també ha experimentat una davallada important.

BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

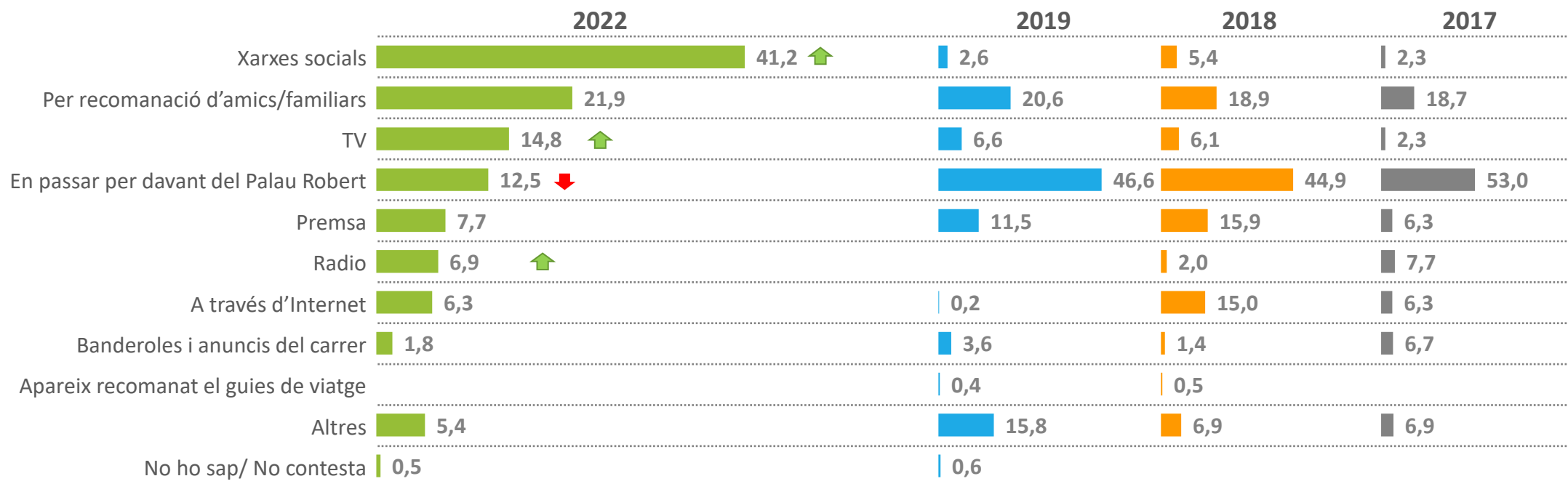
↓↑ Diferències respecte de l'onada anterior

Dades en %

Coneixement i freqüència d'ús

Com s'ha assabentat de l'exposició/exposicions

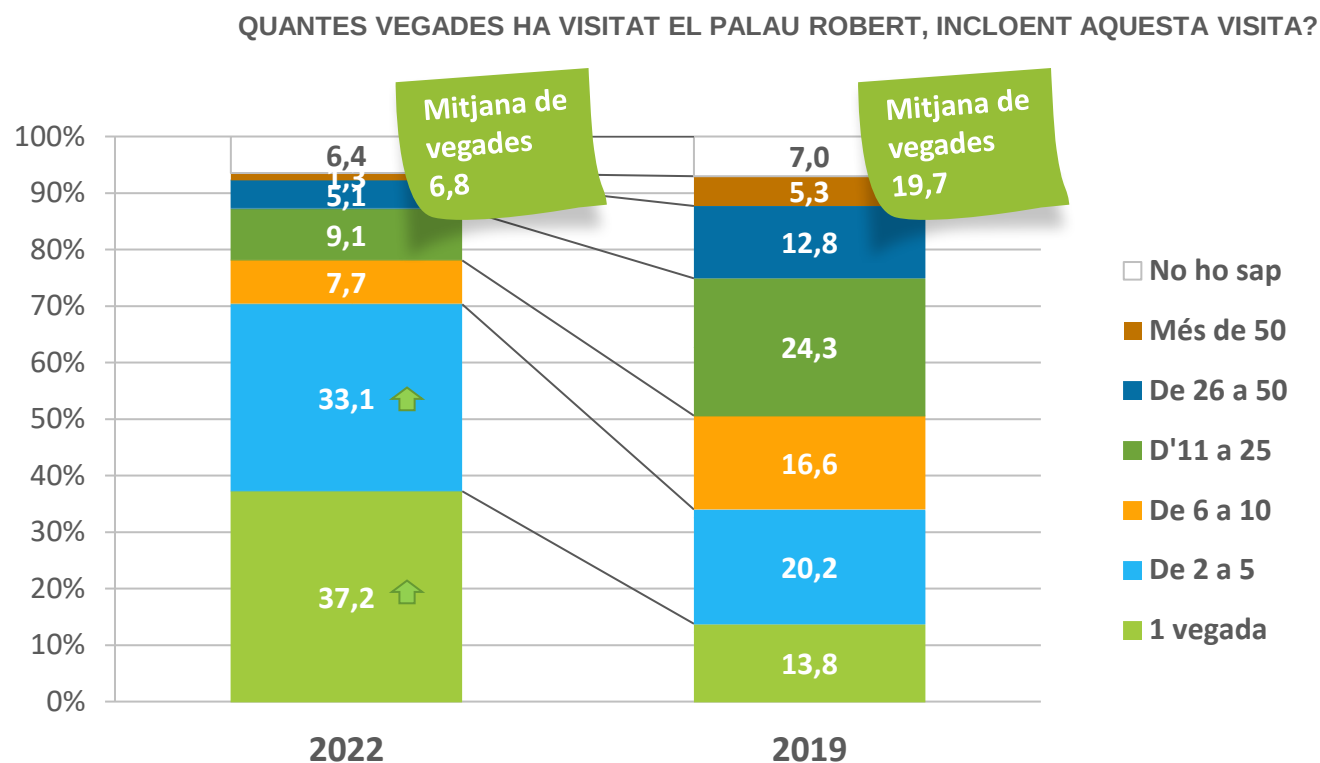
COM S'HA ASSABENTAT DE L'EXPOSICIÓ/ONS QUE HA VISITAT AVUI?



Enguany les xarxes socials són la principal font d'informació sobre les exposicions, seguides de la recomanació. El passar-hi per davant perd pes i passa al quart lloc. Incrementen també el seu pes el mitjans de comunicació audiovisual (TV, ràdio).

Coneixement i freqüència d'ús

Freqüència de visita al Palau Robert

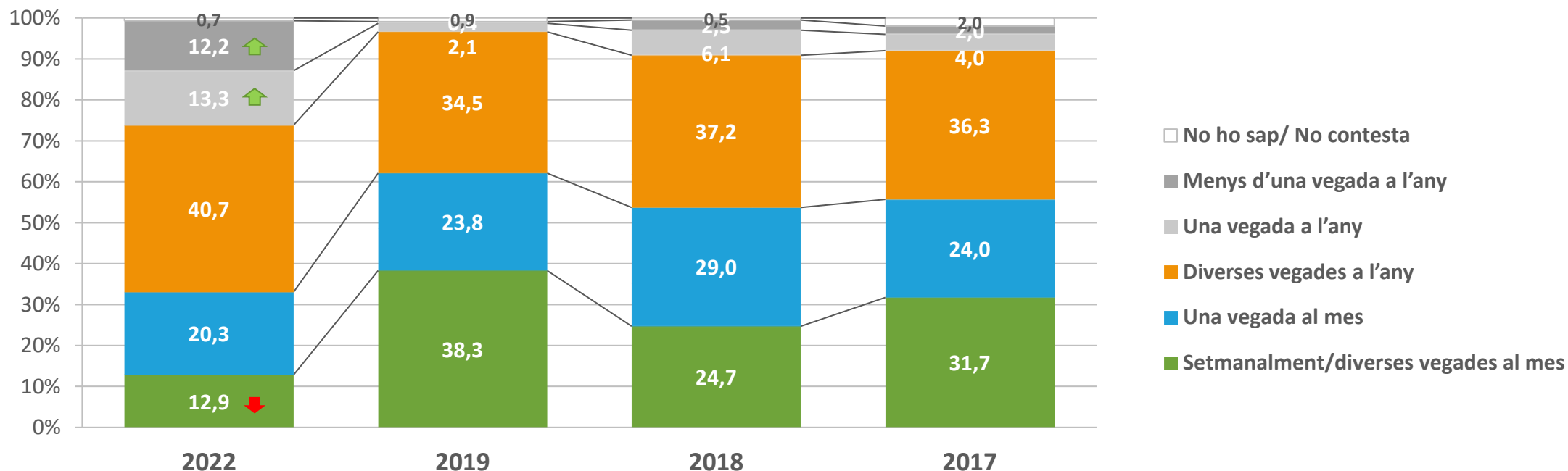


A diferència del 2019, gairebé el 40% dels enquestats és el primer cop que visiten el Palau Roberts, seguits dels qui l'han visitat de 2 a 5 cops. La mitjana de visites ha experimentat una reducció important, de 19,7 vegades a només 6,8.

Coneixement i freqüència d'ús

Freqüència de visita a exposicions

AMB QUINA FREQUÈNCIA ACOSTUMA A VISITAR EXPOSICIONS (EN GENERAL, NO NOMÉS LES DEL PALAU ROBERT)?



Encara que, com en anys anteriors, el segment més important és el d'usuaris que visiten exposicions diverses vegades l'any (40,7%), el 2022 davallen els visitants setmanals/diverses cops al mes i pugen els qui hi van només una vegada l'any o menys.

BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

↓↑ Diferències respecte de l'onada anterior

Dades en %

3. Ús i valoració de les activitats expositives

Sala 1. Jordi Sierra i Fabra

Sala 1. 180 anys de Santa Eulàlia

Sala 2. Modernitat. Gabriel Casas Galobardes

Sala 3. Crims l'exposició

Sala 4. Centenari del PEN català

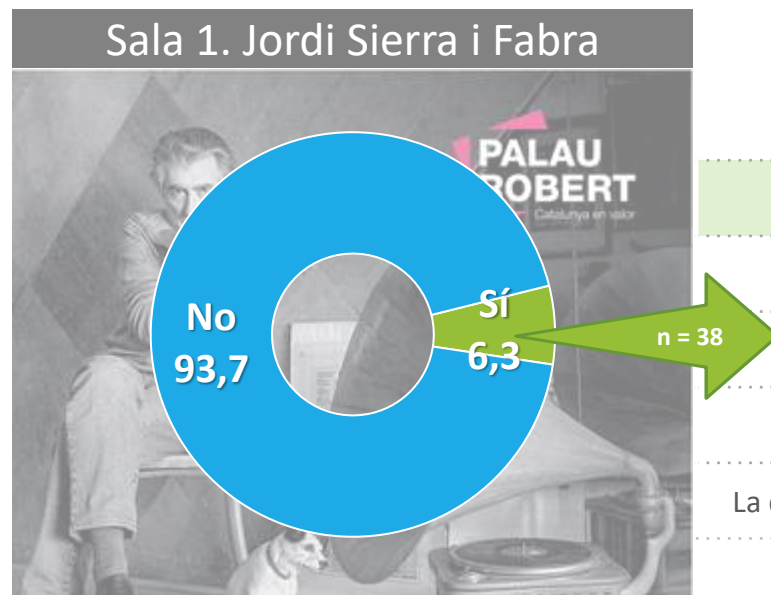
Comparativa entre exposicions

Temàtiques suggerides

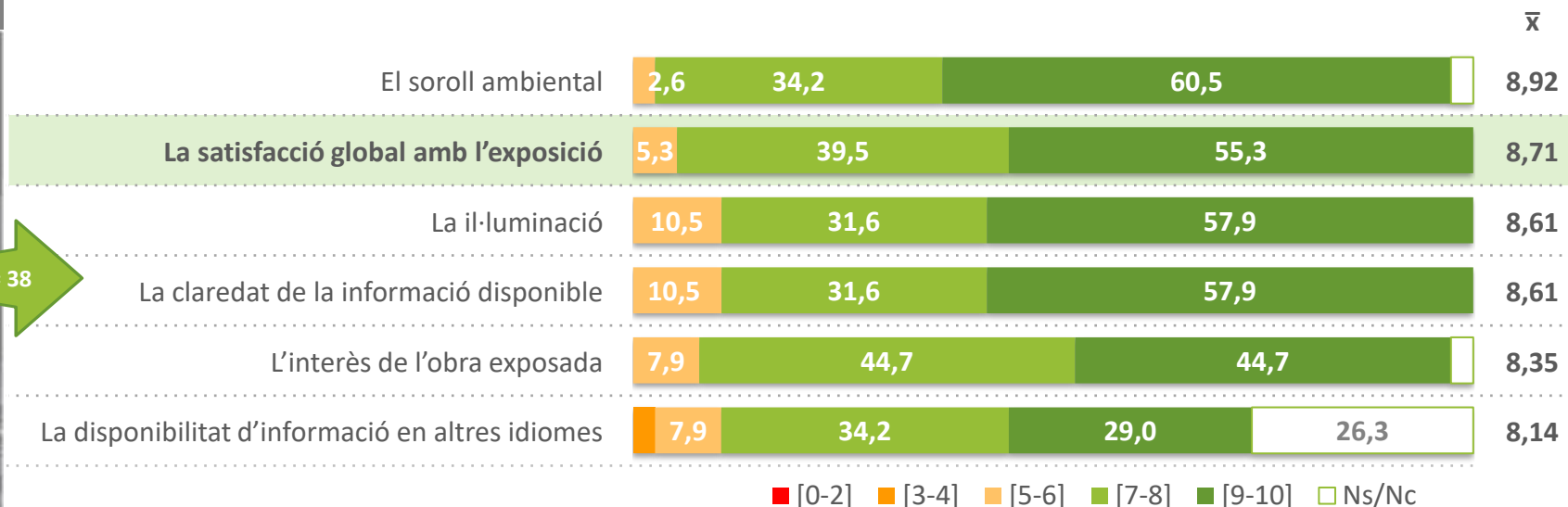
Ús i valoració de les activitats expositives

Sala 1. Jordi Sierra i Fabra

PEL QUE FA A LES EXPOSICIONS DEL PALAU ROBERT, EM PODRIA DIR SI HA VISITAT...



PODRIA VALORAR EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON EL 0 SIGNIFICA GENS SATISFET/A I EL 10 TOTALMENT SATISFET/A, EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB ELS ASPECTES SEGÜENTS?



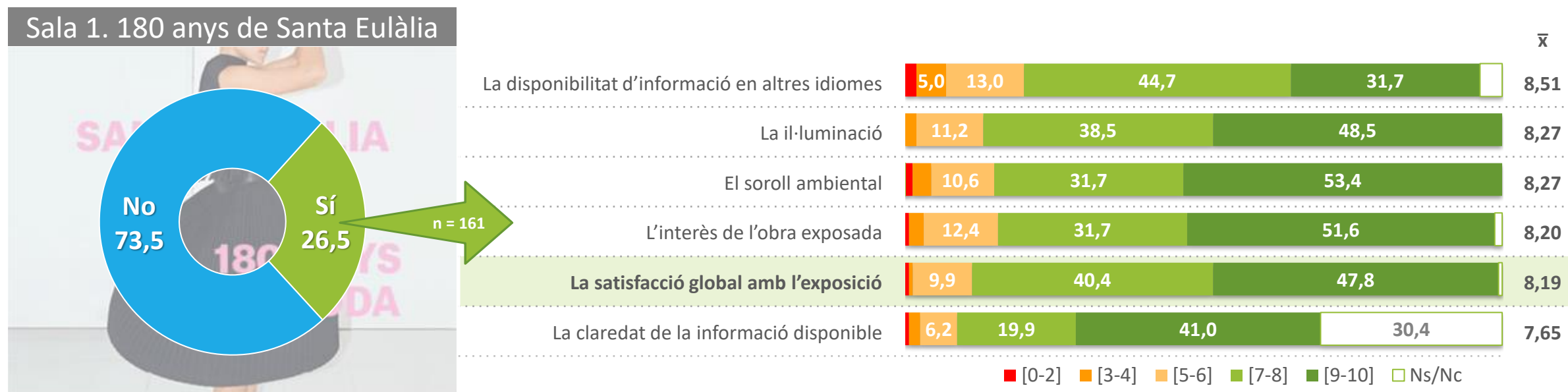
La nota global mitjana de l'exposició sobre 'Jordi Sierra i Fabra' és de 8,71. La resta d'ítems també se situen per sobre del 8, essent la disponibilitat d'informació en altres idiomes l'aspecte pitjor i menys valorat i, el soroll ambiental el millor.

Ús i valoració de les activitats expositives

Sala 1. 180 anys de Santa Eulàlia

PEL QUE FA A LES EXPOSICIONS DEL PALAU ROBERT, EM PODRIA DIR SI HA VISITAT...

PODRIA VALORAR EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON EL 0 SIGNIFICA GENS SATISFET/A I EL 10 TOTALMENT SATISFET/A, EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB ELS ASPECTES SEGÜENTS?

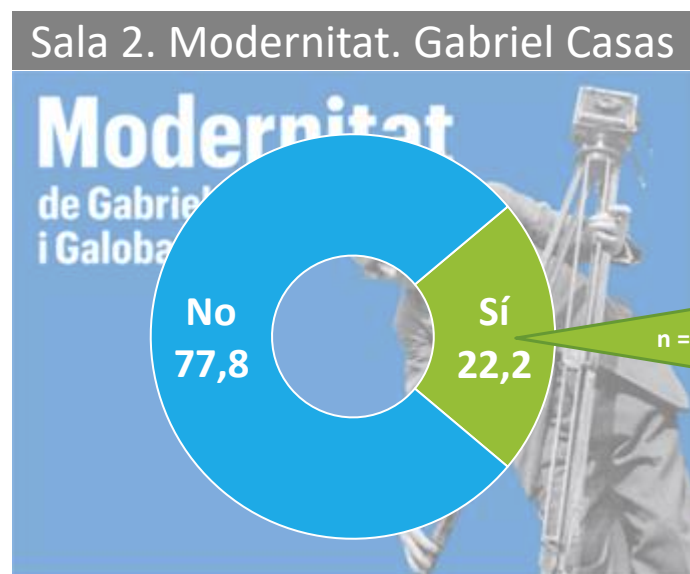


Els visitants a l'exposició '180 anys de Santa Eulàlia' li atorguen una nota mitjana de 8,19. La disponibilitat d'informació en altres idiomes és l'aspecte més ben valorat (8,51), mentre que la claredat de la informació disponible no arriba al 8.

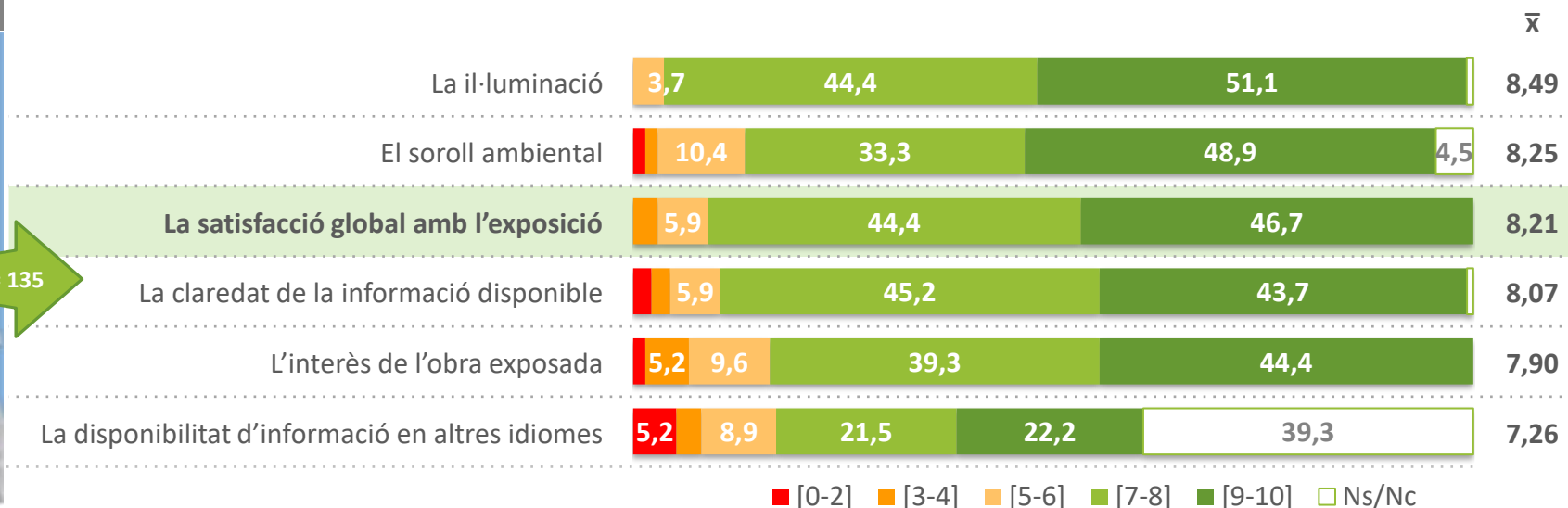
Ús i valoració de les activitats expositives

Sala 2. Modernitat. Gabriel Casas Galobardes

PEL QUE FA A LES EXPOSICIONS DEL PALAU ROBERT, EM PODRIA DIR SI HA VISITAT...



PODRIA VALORAR EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON EL 0 SIGNIFICA GENS SATISFET/A I EL 10 TOTALMENT SATISFET/A, EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB ELS ASPECTES SEGÜENTS?

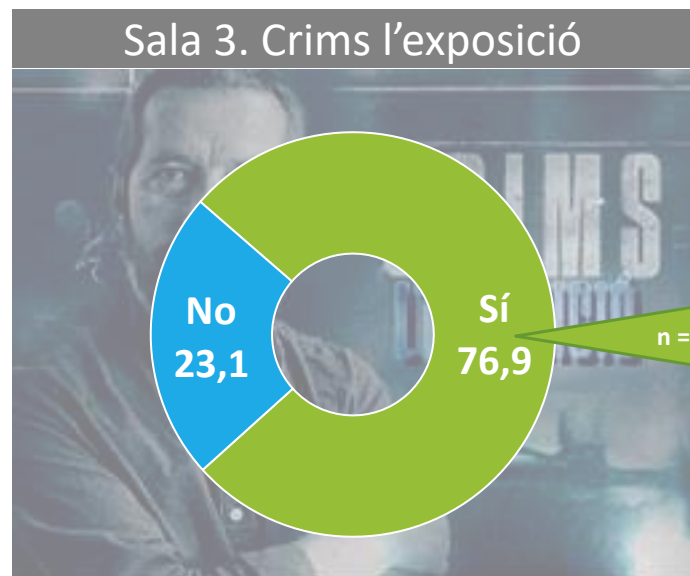


L'exposició 'Modernitat. Gabriel Casas Galobardes' assoleix un nivell de satisfacció de 8,21. Amb un 7,90 se situa com l'exposició que genera menys interès vers l'obra exposada.

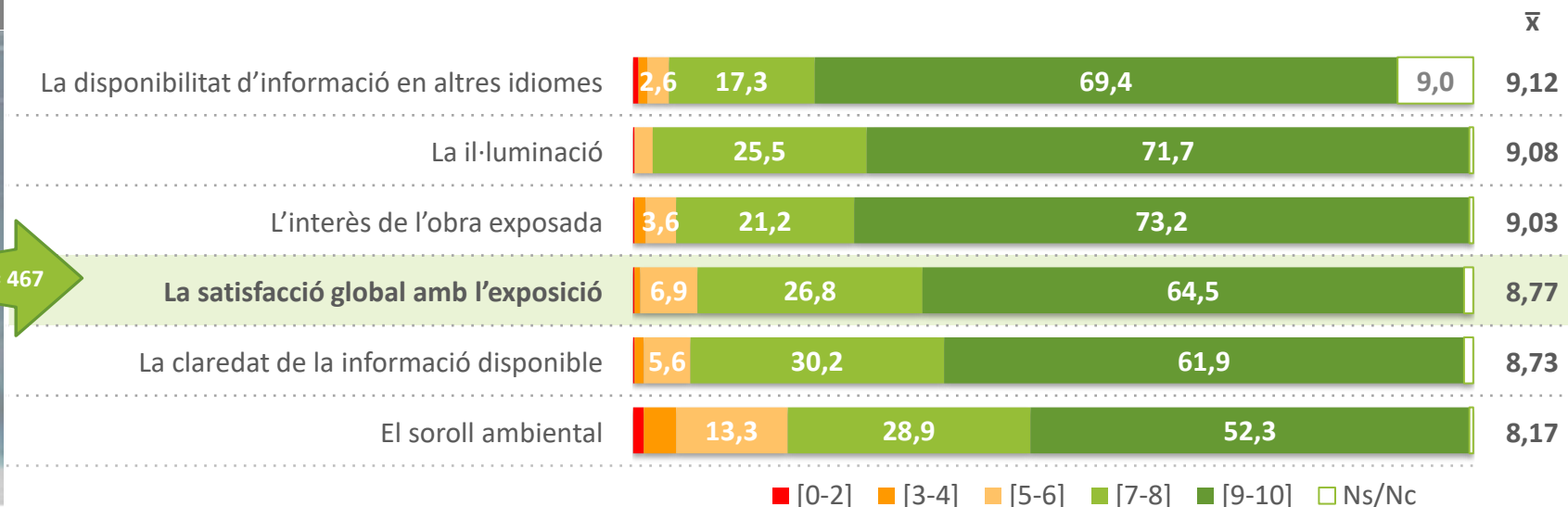
Ús i valoració de les activitats expositives

Sala 3. Crims l'exposició

PEL QUE FA A LES EXPOSICIONS DEL PALAU ROBERT, EM PODRIA DIR SI HA VISITAT...



PODRIA VALORAR EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON EL 0 SIGNIFICA GENS SATISFET/A I EL 10 TOTALMENT SATISFET/A, EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB ELS ASPECTES SEGÜENTS?



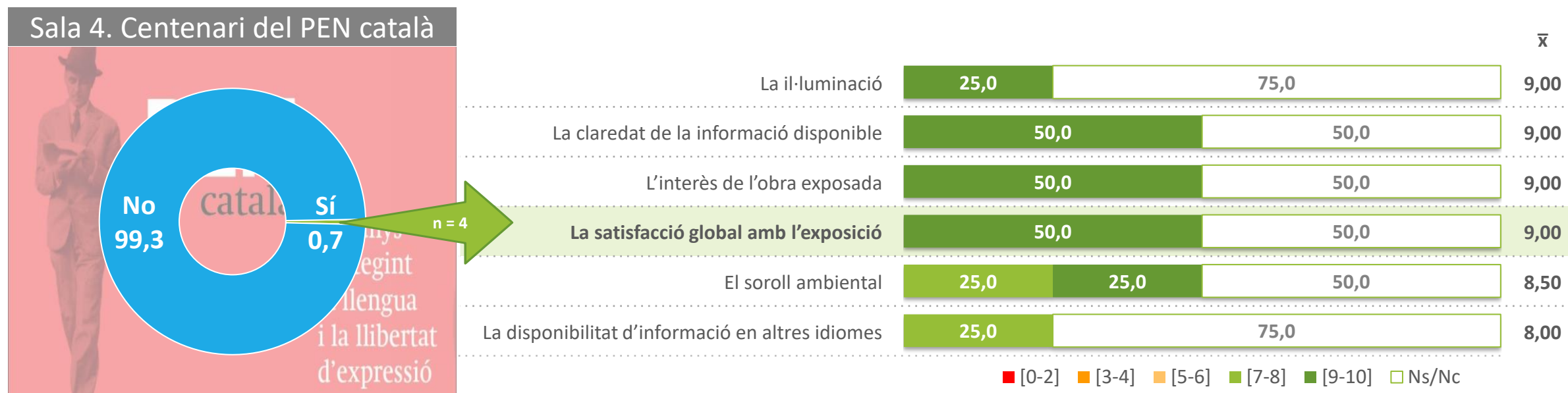
La satisfacció global amb 'Crims l'exposició' és de 8,77, la més alta. Destaquen com a aspectes positius (per sobre del 9) la disponibilitat d'informació en altres idiomes, la il·luminació i l'interès de l'obra exposada. El soroll ambiental rep un percentatge de valoracions negatives superior a la resta d'exposicions.

Ús i valoració de les activitats expositives

Sala 4. Centenari del PEN català

PEL QUE FA A LES EXPOSICIONS DEL PALAU ROBERT, EM PODRIA DIR SI HA VISITAT...

PODRIA VALORAR EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON EL 0 SIGNIFICA GENS SATISFET/A I EL 10 TOTALMENT SATISFET/A, EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB ELS ASPECTES SEGÜENTS?



L'exposició 'Centenari del PEN català' només l'han poguda valorar 4 usuaris, una mostra insuficient per poder-ne fer una avaluació.

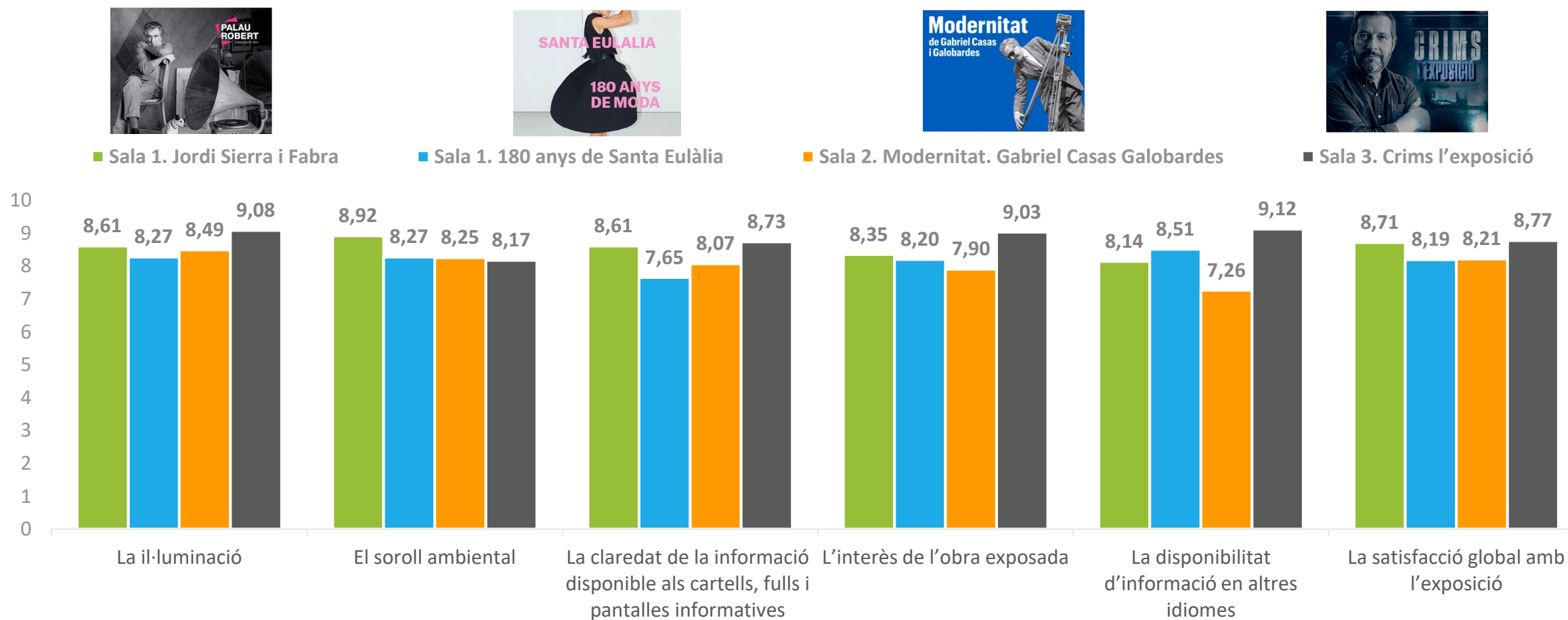
BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

BASE: 4 PERSONES VISITANTS DE L'EXPOSICIÓ

Dades en % i mitjanes

Ús i valoració de les activitats expositives

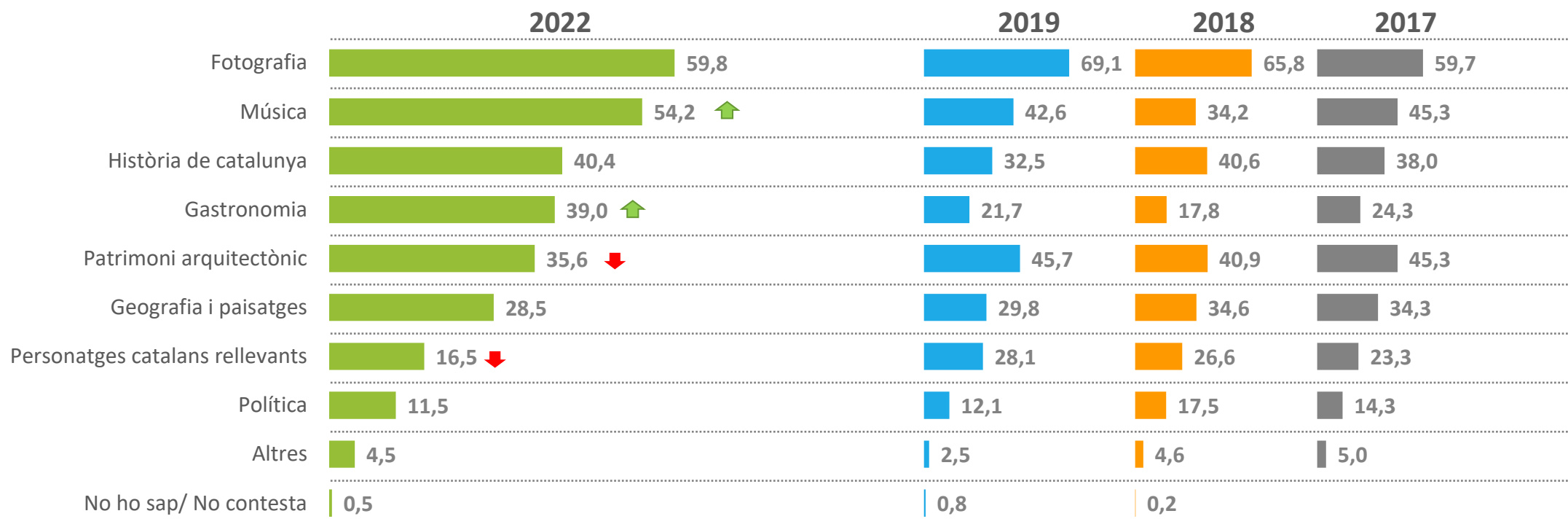
Comparativa entre exposicions*



* No s'inclou l'exposició de la Sala 4 (Centenari del PEN català) per base insuficient.

Ús i valoració de les activitats expositives

Temàtiques suggerides



La Fotografia esdevé un any més la temàtica més demanada, amb la Música en el segon lloc i la Història de Catalunya en tercer. En relació amb d'altres anys els canvis més rellevants són en la caiguda fins la cinquena posició de l'interès pel Patrimoni Arquitectònic i la important pujada de la Gastronomia.

BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

↓↑ Diferències respecte de l'onada anterior

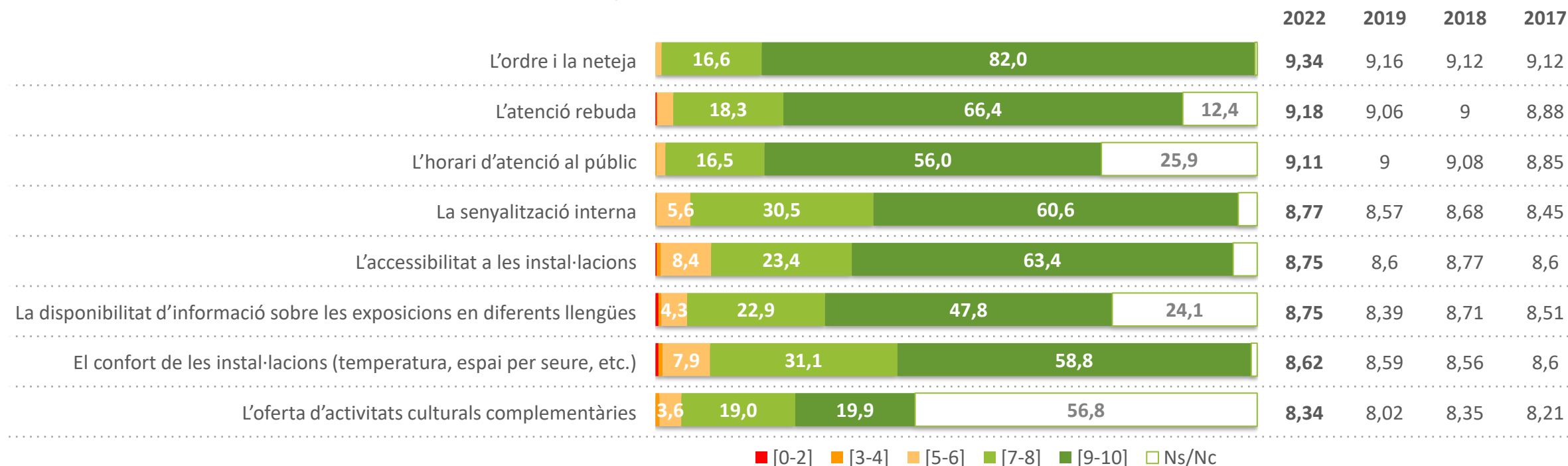
Dades en %

4. Valoració de les instal·lacions i els serveis

Valoració de les instal·lacions i els serveis

Valoració global dels diversos aspectes i evolutiu 2017-2022

EN RELACIÓ AMB LES INSTAL·LACIONS I SERVEIS DEL PALAU ROBERT, PODRIA VALORAR EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10, ON EL 0 SIGNIFICA GENS SATISFET/A I EL 10 TOTALMENT SATISFET/A, EL SEU GRAU DE SATISFACCIÓ AMB ELS ASPECTES SEGÜENTS?



El 2022 s'han obtingut les puntuacions més altes en la valoració de les instal·lacions i els serveis. L'ordre i neteja, l'atenció i l'horari superen el 9 i la resta d'aspectes avaluats no baixen del 8,30.

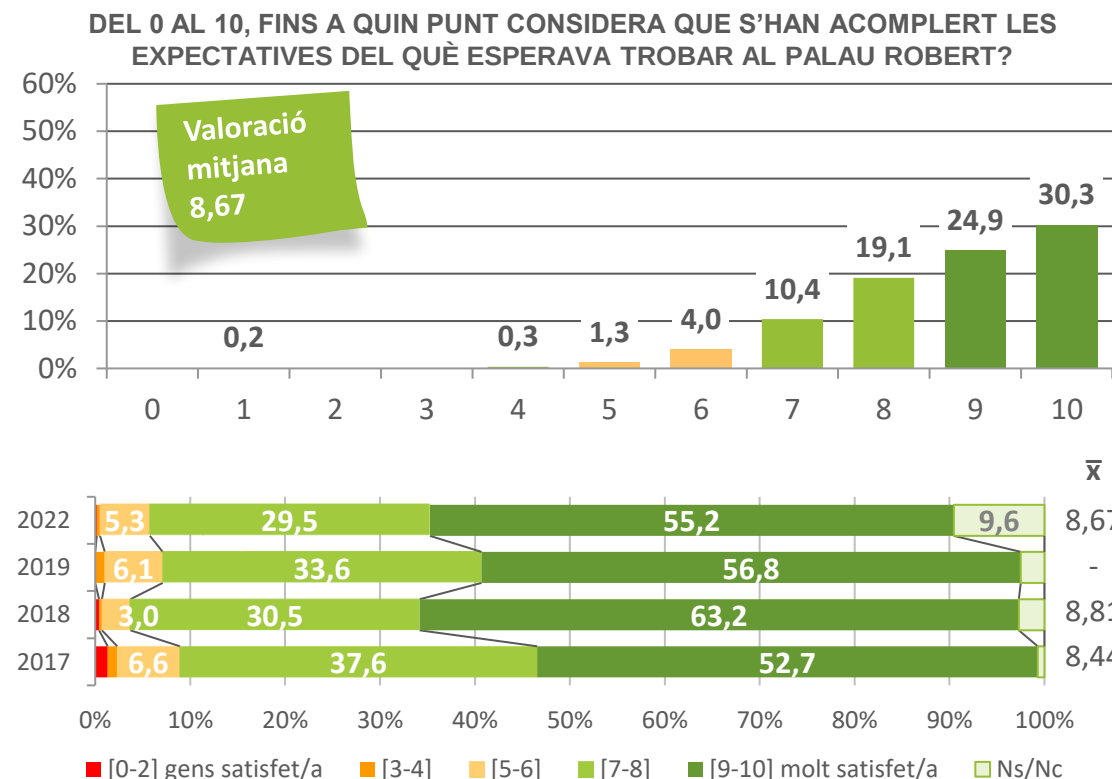
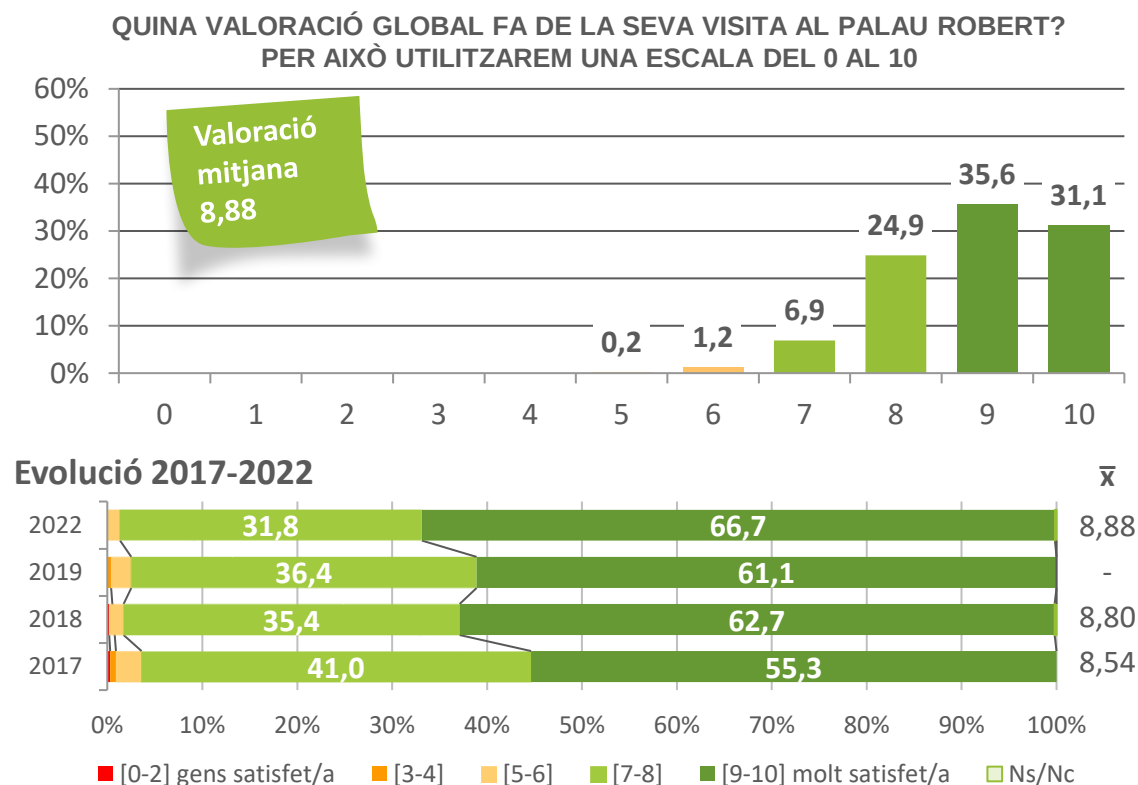
BASE: TOTAL MOSTRA (607 PERSONES USUÀRIES)

Dades en % i mitjanes

5. Satisfacció global i acompliment de les expectatives

Satisfacció global i compliment de les expectatives

Resultats globals i evolutiu 2017-2022



Amb un 8,88 de valoració global el Palau Robert assoleix enguany la millor nota de l'històric. Respecte de l'acompliment de les expectatives la nota mitjana és 8,67, també propera a l'excel·lent, tot i que queda lleugerament per sota de la de 2018.

6. Recomanacions i aspectes a millorar

Intenció de repetir la visita i recomanació

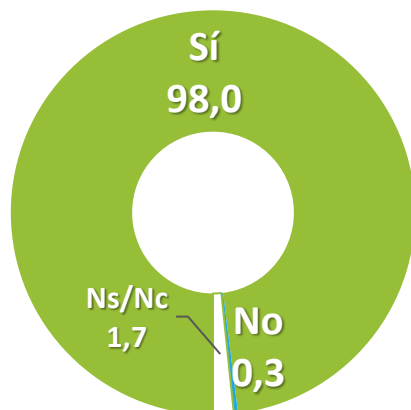
Propostes o suggeriments

Preu

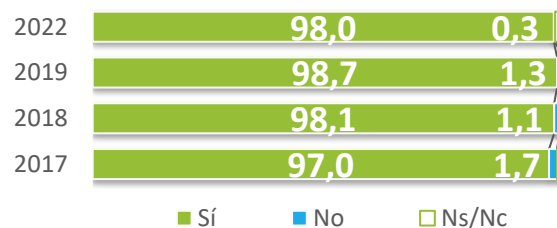
Recomanacions i aspectes a millorar

Intenció de repetir la visita i recomanació

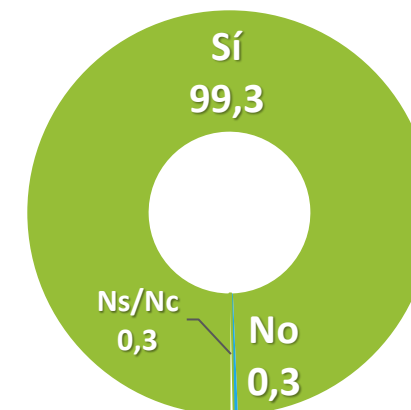
CREU QUE TORNARÀ A VISITAR EL PALAU ROBERT?



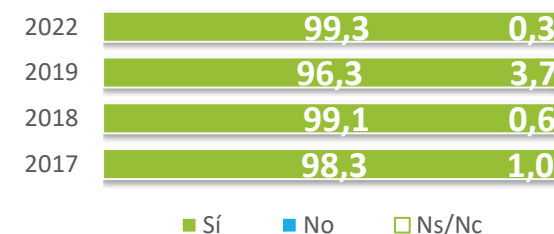
Evolució 2017-2022



RECOMANARIA VISITAR EL PALAU ROBERT A FAMILIARS, AMICS O CONEGUTS?



Evolució 2017-2022

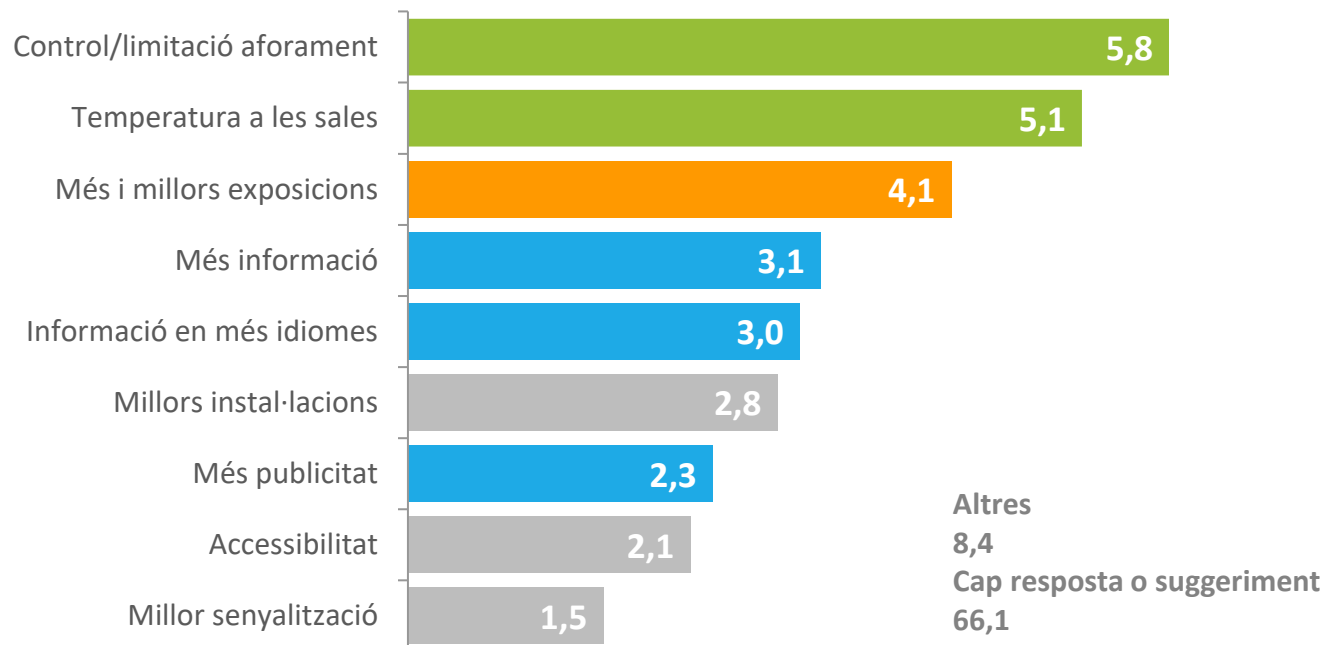


La pràctica totalitat dels enquestats afirma que tornarà a visitar el Palau Robert, només el 0,3% assegura que no tornarà i el 1,7% dubta. Encara més elevat és el percentatge de recomanació (99,3%), el més alt de tots els anys.

Recomanacions i aspectes a millorar

Aspectes a millorar i preu

VOLDRIA FER-NOS ALGUNA PROPOSTA O SUGGERIMENT DE CARA A MILLORAR ELS SERVEIS I ACTIVITATS DEL PALAU ROBERT?

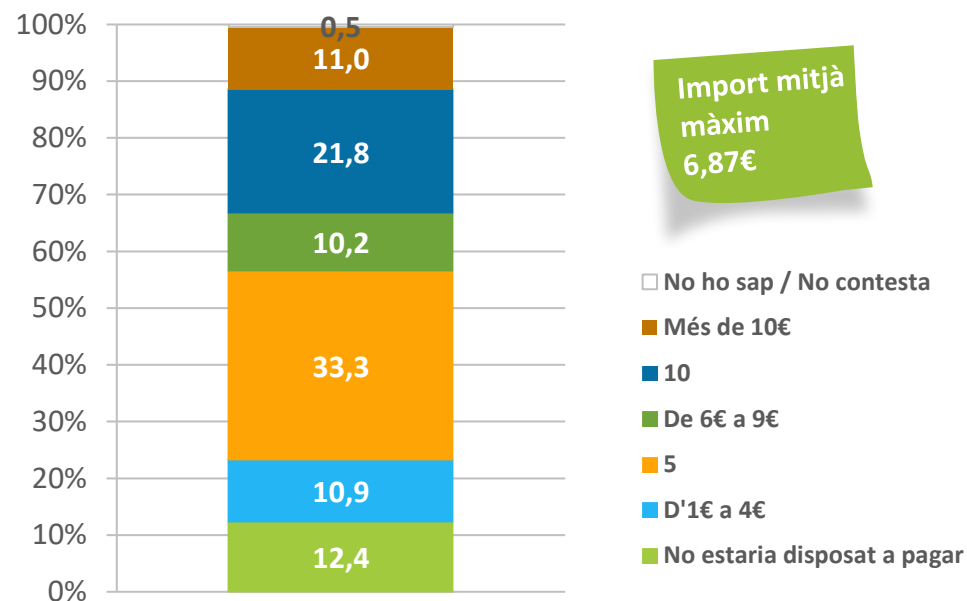


Els aspectes relacionats amb el benestar (aforament i temperatura) reben el nombre d'esments més gran. A continuació apareix la demanda de més i millors exposicions, seguit d'un darrer bloc de suggeriments relatius a la informació.

Recomanacions i aspectes a millorar

Preu

TENINT EN COMPTE LES ACTIVITATS, INSTAL·LACIONS I SERVEIS QUE S'OFEREIXEN, PODRIA DIR-NOS QUIN ÉS L'IMPORT MÀXIM QUE VOSTÈ ESTARIA DISPOSAT/DA A PAGAR PER A ACCEDIR A LES EXPOSICIONS DEL PALAU ROBERT?



Si calgués pagar per accedir a les exposicions, 5€ és l'import màxim més esmentat (33,3%), seguit de 10€ (21,8%). El tercer grup més nombrós és el dels visitants que no estarien disposats a pagar (12,4%).

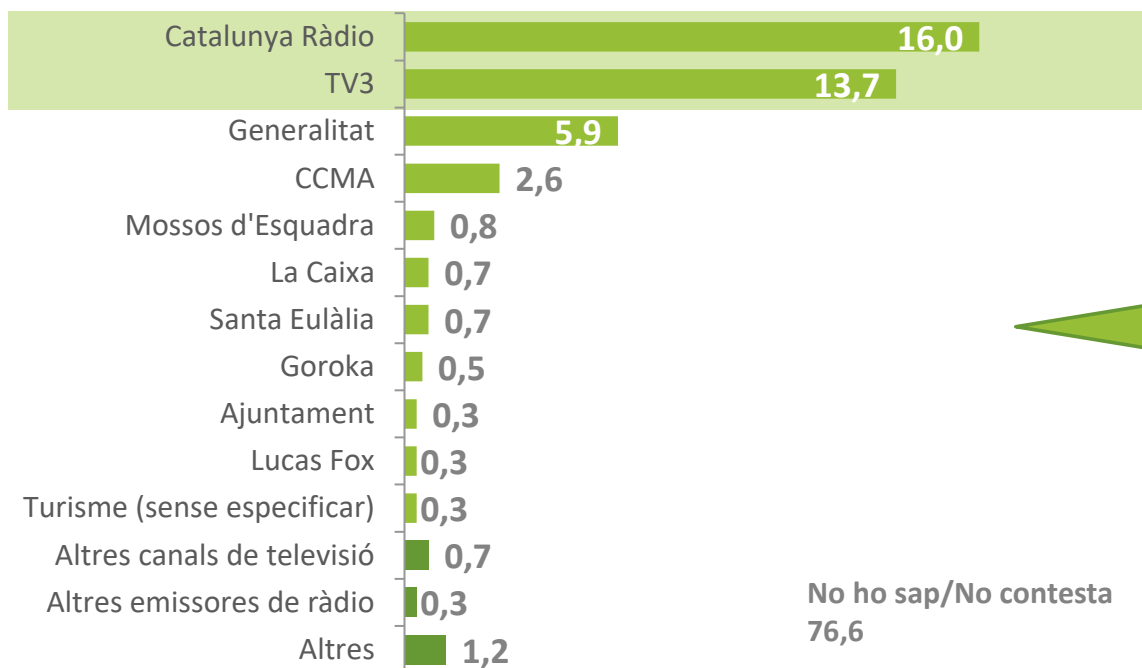
7. Identificació dels patrocinadors

Noms dels patrocinadors i suports en els quals
recorden haver-los vist

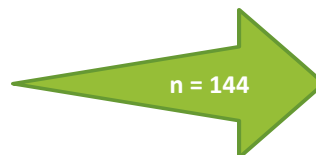
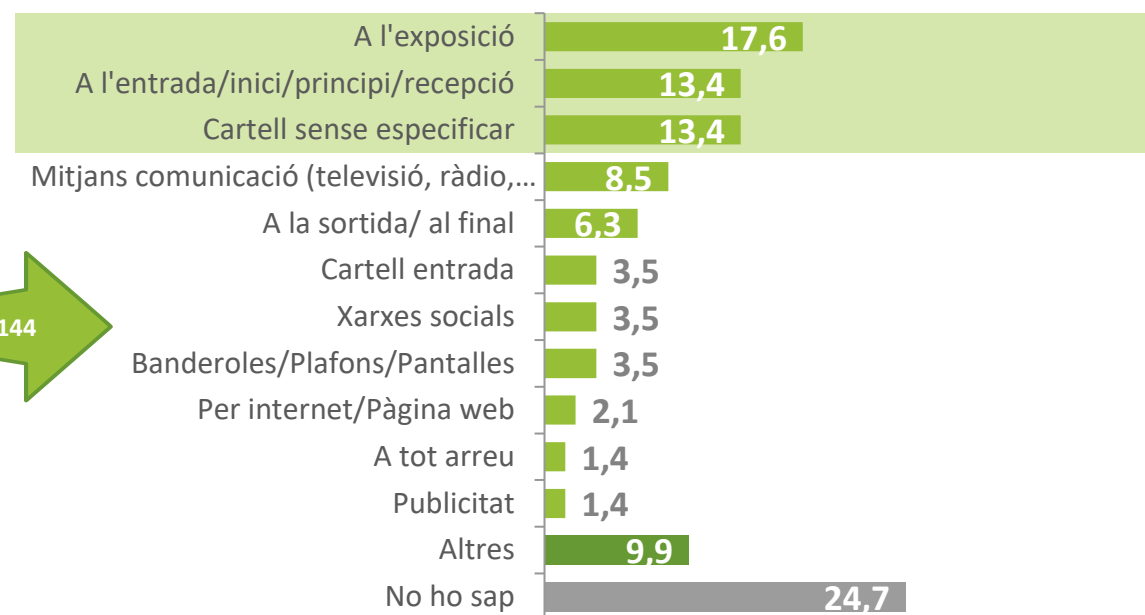
Identificació dels patrocinadors

Noms dels patrocinadors i suports en els quals recorden haver-los vist

EM SABRIA ANOMENAR ALGUN O ALGUNS DELS PATROCINADORS DE LES EXPOSICIONS QUE HA VISITAT AL PALAU ROBERT?



(SI N'ESMENTEN ALGUN) FINALMENT, RECORDA ON HA IDENTIFICAT ELS NOMS D'AQUESTS PATROCINADORS (ALS FULLETONS, BANDEROLES, ETC.)?



Els mitjans de comunicació de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals són els patrocinadors més recordats. La major part afirma haver-los vist a les instal·lacions del propi Palau Robert.

8. Síntesi

Síntesi

Perfil sociodemogràfic

- El percentatge de **dones** visitants ha augmentat respecte altres anys i gairebé duplica el dels homes.
- La presència de **públic jove** (18 a 34 anys) també s'ha incrementat notablement (47,1%).
- La major part dels visitants resideixen a **Barcelona i l'àrea metropolitana**.
- La llengua habitual de la majoria continua sent el **català** (56,7%).
- Els **assalariats**, el grup majoritari, i els **estudiants** han incrementat el seu pes, mentre que el dels jubilats s'ha reduït.
- Pel que fa a la formació assolida, més de la meitat (54,9%) són **universitaris**.

Síntesi

Coneixement i freqüència d'ús

- La visita a alguna de les exposicions és el **motiu principal de visita del Palau Robert** en la pràctica totalitat dels casos (94,4%). La resta de motius són gairebé residuals.
- En general, el **coneixement dels serveis** ha baixat. L'Oficina de Turisme és el més conegut, amb un 30,8%, però resta molt per sota d'anys anteriors. El coneixement d'actes o jornades també ha experimentat una davallada important.
- Enguany les xarxes socials són la principal **font d'informació sobre les exposicions**, seguides de la recomanació. El passar-hi per davant perd pes i passa al quart lloc. Incrementen també el seu pes el mitjans de comunicació audiovisual (TV, ràdio).
- **Freqüència de visita a Palau Robert.** A diferència del 2019, gairebé el 40% dels enquestats és el primer cop que visiten el Palau Roberts, seguits dels qui l'han visitat de 2 a 5 cops. La mitjana de visites ha experimentat una reducció important, de 19,7 vegades a només 6,8.
- **Freqüència de visita a exposicions.** Encara que, com en anys anteriors, el segment més important és el d'usuaris que visiten exposicions diverses vegades l'any (40,7%), el 2022 davallen els visitants setmanals/diverses cops al mes i pugen els qui hi van només una vegada l'any o menys.

Síntesi

Ús i valoració de les activitats expositives

- La nota global mitjana de l'exposició sobre [Jordi Sierra i Fabra](#) és de 8,71. La resta d'ítems també se situen per sobre del 8, essent la disponibilitat d'informació en altres idiomes l'aspecte pitjor i menys valorat i, el soroll ambiental el millor.
- Els visitants a l'exposició [180 anys de Santa Eulàlia](#) li atorguen una nota mitjana de 8,19. La disponibilitat d'informació en altres idiomes és l'aspecte més ben valorat (8,51), mentre que la claredat de la informació disponible no arriba al 8.
- L'exposició [Modernitat. Gabriel Casas Galobardes](#) assolix un nivell de satisfacció de 8,21. Amb un 7,90 se situa com l'exposició que genera menys interès vers l'obra exposada.
- La satisfacció global amb [Crims l'exposició](#) és de 8,77, la més alta. Destaquen com a aspectes positius (per sobre del 9) la disponibilitat d'informació en altres idiomes, la il·luminació i l'interès de l'obra exposada. El soroll ambiental rep un percentatge de valoracions negatives superior a la resta d'exposicions
- L'exposició [Centenari del PEN català](#) només l'han poguda valorar 4 usuaris, una mostra insuficient per poder-ne fer una avaluació.
- [Temàtiques suggerides](#). La Fotografia esdevé un any més la temàtica més demanada, amb la Música en el segon lloc i la Història de Catalunya en tercer. En relació amb d'altres anys els canvis més rellevants són en la caiguda fins la cinquena posició de l'interès pel Patrimoni Arquitectònic i la important pujada de la Gastronomia.

Síntesi

Altres aspectes avaluats

- **Valoració de les instal·lacions i els serveis.** El 2022 s'han obtingut les puntuacions més altes de l'històric. L'ordre i neteja, l'atenció i l'horari superen el 9 i la resta d'aspectes avaluats no baixen del 8,30.
- **Satisfacció i acompliment d'expectatives.** Amb un 8,88 de valoració global el Palau Robert assoleix enguany la millor nota de l'històric. Respecte de l'acompliment de les expectatives la nota mitjana és 8,67, també propera a l'excel·lent, tot i que queda lleugerament per sota de la de 2018.
- **Recomanació.** La pràctica totalitat dels enquestats afirma que tornarà a visitar el Palau Robert, només el 0,3% assegura que no tornarà i el 1,7% dubta. Encara més elevat és el percentatge de recomanació (99,3%), el més alt de tots els anys.
- **Aspectes a millorar.** Els aspectes relacionats amb el benestar (aforament i temperatura) reben el nombre d'esments més gran com a aspectes a millorar. A continuació apareix la demanda de més i millors exposicions, seguit d'un darrer bloc de suggeriments relatius a la informació.
- **Pagament.** Si calgués pagar per accedir a les exposicions, 5€ és l'import màxim més esmentat (33,3%), seguit de 10€ (21,8%). El tercer grup més nombrós és el dels visitants que no estarien disposats a pagar (12,4%).
- **Patrocinadors.** Els mitjans de comunicació de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals són els patrocinadors més recordats. La major part afirma haver-los vist a les instal·lacions del propi Palau Robert.



Passionate People.
Creative Solutions.

Psyma Company
250 Passionate People
Creative Solutions
Worldwide

Ronda de Sant Pere 13 (Barcelona)
Telèfon +34 93 487 79 14
psyma.spain@psyma.com
www.psyma.com/es