


TÍTOL DE L'ESTUDI: Avaluació de la satisfacció dels visitants a les exposicions del Palau Robert_novembre 2013	Referència:  Centre d'Estudis d'Opinió	10/01/2014
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?

- Sí1
- No2 Fin de la entrevista
- No sabe/No contesta99 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 |
| El boletín electrónico de actividades del Palau Robert..... | 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 contesta99

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

- Semanalmente/diversas veces al mes1
- Una vez al mes2
- Diversas veces al año3
- Una vez al año.....4
- Menos de una vez al año.....5
- No sabe/No contesta99

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

- Por recomendación de amigos/familiares1
- A través de Internet (anotar web _____) ...2
- Aparece recomendado en guías de viaje3
- Al pasar por delante del Palau Robert4
- Prensa5
- TV.....6
- Banderines y anuncios de la calle.....7
- Otros (anotar) _____
- No sabe/No contesta99

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 i La Sala 2: Llapis i... acció! Roser Capdevila dibuixa.	Nada satisfecho	Totalmente satisfecho
Sí..... 1 →	6A_a) La iluminación	0.. 1.. 2.. 3..4.. 5..6.. 7.. 8..9...10... 98 99
No..... 2	6A_b) El ruido ambiental.....	0.. 1.. 2.. 3..4.. 5..6.. 7.. 8..9...10... 98 99
Ns/Nc 99	6A_c) 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_d) El interés de la obra expuesta.....	0...1..... 2.. 3.. 4.. 5..6.. 7.. 8..9...10... 98 99
	6A_e) La disponibilidad de información en otros idiomas.....	0...1.. 2.. 3..4.. 5..6.. 7.. 8..9...10... 98 99
	6A_f) 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)	
6.B. La sala 3: Barcelona Prêt-à-porter 1958-2008. Mig segle d'indústria i moda. Sí 1 → No 2 Ns/Nc 99	Nada satisfecho	Totalmente satisfecho
	6B_a) La iluminación	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6B_b) El ruido ambiental.....	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6B_c) 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
	6B_d) El interés de la obra expuesta.....	0...1..... 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6B_e) La disponibilidad de información en otros idiomas.....	0...1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6B_f) La satisfacción global con la exposición.....	0... .. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
6.C. La sala 4: Más a prop, coneixement+compromís +cooperació Sí 1 → No 2 Ns/Nc 99	Nada satisfecho	Totalmente satisfecho
	6C_a) La iluminación	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6C_b) El ruido ambiental.....	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6C_c) 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
	6C_d) El interés de la obra expuesta.....	0...1.. .. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6C_e) La disponibilidad de información en otros idiomas.....	0...1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6C_f) La satisfacción global con la exposición.....	0... .. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
6.D.Jardín: Catalunya en transició. Sí 1 → No 2 Ns/Nc 99	Nada satisfecho	Totalmente satisfecho
	6D_a) La iluminación	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6D_b) El ruido ambiental	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6D_c) 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
	6D_d) El interés de la obra expuesta.....	0...1.. .. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6D_e) La disponibilidad de información en otros idiomas.....	0...1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
	6D_f) La satisfacción global con la exposición.....	0... .. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9 10 98 99

7. De las siguientes temáticas (a excepción de escultura y pintura, dado que no son tratados en el caso del Palau Robert) ¿cuáles podrían ser de su interés de cara a la programación de futuras exposiciones y/o actividades? (MÚLTIPLE, MÁXIMO 3 RESPUESTAS)

- Historia de Catalunya 1
- Fotografía..... 2
- Gastronomía 3
- Política 4
- Personajes catalanes relevantes 5
- Geografía y paisajes 6
- Patrimonio arquitectónico 7
- Música 8
- Otras (anotar)
- No sabe/No contesta..... 99

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 para 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 ... 99
- f) La atención recibida..... 0.. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7...8.. 9.. 1098... 99
- g) La oferta de actividades culturales complementarias 0.. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7...8.. 9.. 1098... 99
- h) La disponibilidad de información sobre las exposiciones en distintas lenguas 0.. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7...8.. 9.. 1098... 99

8.b. Adicionalmente a las exposiciones, comentaros que actualmente el Palau Robert dispone de una nueva aplicación para tablets y teléfonos móviles. Conoce esta aplicación?

- Conoce la aplicación.... 1
- No la conoce..... 2

8.c. Independientemente de este aspecto, cómo valora en una escala de 0 nada positiva a 10 totalmente positiva esta iniciativa per dar a conocer el Palau Robert?

- | Nada positiva | Totalmente positiva |
|------------------------------------|--|
| Aplicación móvil Palau Robert..... | 0.. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7...8.. 9.. 1098... 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?

- Sí1
- No2
- No sabe/No contesta.....99

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

- Sí1
- No2
- 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?

14. Teniendo en cuenta las actividades, instalaciones y servicios que se ofrecen, podría comentarnos ¿cuál es el importe máximo que usted estaría dispuesto a pagar para acceder a las exposiciones del Palau Robert?

_____ euros

14.b. Usted sabría citar alguno o algunos de los patrocinadores de las exposiciones que usted ha visitado al Palau Robert?

14.c. (En el caso que cite alguno) Finalmente, usted recuerda dónde ha identificado los nombres de estos patrocinadores (en los folletones, banderolas, etc.)?

DATOS DE CLASIFICACIÓN

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

- Hombre.....1
- Mujer2

16. ¿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

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

- Lugar de residencia _____
- Barcelona y área metropolitana1
- Resto de comarcas catalanas.....2
- Resto del estado español3
- Francia4
- Alemania5
- Inglaterra6
- Italia7
- Rusia.....8
- Otros _____
- No sabe/No contesta 99

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

Catalán	1
Castellano	2
Ambas por igual	3
Inglés	4

Francés.....	98
Otros (anotar _____)	98
Ns.....	98
Nc.....	99



REO 735

19. ¿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).....	6
Ns	98
Nc	99

20. ¿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, Maestrazgo 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!!!