



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

ARGUMENTARI

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc _____ entrevistador/a de DEP Institut. Actualment estem portant a terme un estudi per conèixer l'opinió dels visitants a les exposicions del Palau Robert. ¿Podria contestar-me unes preguntes? Serà qüestió de 5 minuts. Les dades que ens faciliti són confidencials i anònimes i les seves respostes sempre seran tractades de forma agregada, només a nivell estadístic, i amb la més estricta confidencialitat.

DADES DE L'ENTREVISTADOR/A

Nom: _____ Data: _____ Hora inici: _____ Hora final: _____

Q1_En quina llengua voldria fer l'entrevista?

- Català (per defecte, indiferent) 1
- Castellà 2
- Anglès 3
- Francès 4

CONEIXEMENT I FREQUÈNCIA D'ÚS

0. En primer lloc, em podria dir si avui ha visitat alguna de les exposicions del Palau Robert?

- Sí 1
- No 2 Fi de l'entrevista
- No ho sap/No contesta 99 Fi de l'entrevista

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

- Sol·licitar informació a l'Oficina de Turisme..... 1
- Visitar alguna de les exposicions del Palau Robert 2
- Participar en un acte o jornada del Palau Robert 3
- Visitar el jardí del Palau Robert 4
- Sol·licitar informació sobre exposicions i/o activitats del Palau Robert 5
- Altres (anota) _____
- No ho sap/No contesta 99

2. A part de les exposicions, coneix els següents serveis que també s'ofereixen al Palau Robert?

- | | | | |
|------------------------------|---------------|------------------|----|
| | Coneix | No coneix | |
| L'Oficina de Turisme..... 1 | 1 | 2 | 99 |
| Els actes o jornades 1 | 1 | 2 | 99 |
| Altres (anota) 1 | 1 | 2 | 99 |

3. Quantes vegades ha visitat el Palau Robert, incloent aquesta visita? (LLEGIR)

- Nº de vegades _____
- No ho sap/No contesta..... 99

4. Amb quina freqüència acostuma a visitar exposicions (en general, no només les del Palau Robert)? (LLEGIR)

- Setmanalment/diverses vegades al mes..... 1
- Una vegada al mes..... 2
- Diverses vegades a l'any..... 3
- Una vegada a l'any..... 4
- Menys d'una vegada a l'any..... 5
- No ho sap/No contesta..... 99

5. Com s'ha assabentat de l'exposició/ons que ha vingut a visitar avui? (RESPOSTA MÚLTIPLE, NO LLEGIR)

- Per recomanació d'amics/familiars..... 1
- A través d'Internet (anotar web _____) ... 2
- Apareix recomanat en guies de viatge 3
- En passar per davant del Palau Robert 4
- Altres (anotar) _____
- No ho sap/No contesta..... 99

ÚS, CONEIXEMENT I VALORACIÓ DE LES ACTIVITATS EXPOSITIVES

Pel que fa a les exposicions del Palau Robert...

6. Em podria dir si ha visitat...	En relació amb aquesta exposició, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, el seu grau de satisfacció amb els aspectes següents? (LLEGIR I ROTAR)	
	Gens satisfet	Totalment satisfet
6.A. La sala 1: Pilarín, 50 anys dibuixant per tots?		
Sí..... 1 →		
No 2		
Ns/Nc 99		
6A_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10...	98 99
6A_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives.....	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10...	98 99
6A_c) L'interès de l'obra exposada	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10...	98 99
6A_d) La satisfacció global amb l'exposició.....	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10...	98 99

6. Em podria dir si ha visitat...	En relació amb aquesta exposició, podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet, el seu grau de satisfacció amb els aspectes següents? (LLEGIR I ROTAR)											
6.B. La sala 2: Xavier Montsalvatge, compositor. 1912-2012 ? Sí 1 → No 2 Ns/Nc 99		<table border="0"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Gens satisfet</th> <th style="text-align: center;">Totalment satisfet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6B_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6B_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6B_c) L'interès de l'obra exposada</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6B_d) La satisfacció global amb l'exposició</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> </tbody> </table>	Gens satisfet	Totalment satisfet	6B_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6B_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6B_c) L'interès de l'obra exposada	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6B_d) La satisfacció global amb l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
Gens satisfet	Totalment satisfet											
6B_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6B_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6B_c) L'interès de l'obra exposada	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6B_d) La satisfacció global amb l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6.C. La Sala 3: Ferran Adrià i el Bulli. Risc, llibertat i creativitat? Sí 1 → No 2 Ns/Nc 99		<table border="0"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Gens satisfet</th> <th style="text-align: center;">Totalment satisfet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6C_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6C_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6C_c) L'interès de l'obra exposada</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6C_d) La satisfacció global amb l'exposició</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> </tbody> </table>	Gens satisfet	Totalment satisfet	6C_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6C_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6C_c) L'interès de l'obra exposada	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6C_d) La satisfacció global amb l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
Gens satisfet	Totalment satisfet											
6C_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6C_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6C_c) L'interès de l'obra exposada	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6C_d) La satisfacció global amb l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6.D. La Sala 4: Alerta fam, previnguem-la. Sí 1 → No 2 Ns/Nc 99		<table border="0"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Gens satisfet</th> <th style="text-align: center;">Totalment satisfet</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6D_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6D_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6D_c) L'interès de l'obra exposada</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> <tr> <td>6D_d) La satisfacció global amb l'exposició</td> <td>0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99</td> </tr> </tbody> </table>	Gens satisfet	Totalment satisfet	6D_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6D_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6D_c) L'interès de l'obra exposada	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99	6D_d) La satisfacció global amb l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99
Gens satisfet	Totalment satisfet											
6D_a) El temps d'espera per accedir a l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6D_b) La claredat de la informació disponible als cartells, fulls i pantalles informatives	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6D_c) L'interès de l'obra exposada	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											
6D_d) La satisfacció global amb l'exposició	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10... 98 99											

7. Ens podria suggerir alguna temàtica/temàtiques que podrien ser del seu interès de cara a la programació de futures exposicions i/o activitats?

VALORACIÓ DE LES INSTAL·LACIONS I ELS SERVEIS

8. 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 i el 10 totalment satisfet, el seu grau de satisfacció amb els aspectes següents? (LLEGIR I ROTAR)

	Gens satisfet	Totalment satisfet
a) L'ordre i la neteja	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98... 99
b) El confort de les instal·lacions (temperatura, espai per seure, etc)	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98... 99
c) La senyalització interna	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98... 99
d) L'accessibilitat a les instal·lacions	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98... 99
e) L'horari d'atenció al públic	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98... 99
f) L'atenció rebuda	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98... 99
g) L'oferta d'activitats culturals complementàries	0.. 1.. 2.. 3.. 4.. 5.. 6.. 7.. 8.. 9.. 10	98... 99

EXPECTATIVES, RECOMANACIÓ I ASPECTES A MILLORAR

9. Ja per acabar, quina valoració global fa de la seva visita al Palau Robert? Per això utilitzarem una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens satisfet i el 10 totalment satisfet.

Gens Totalment

satisfet

satisfet

a) Satisfacció global amb la visita 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7.. 8.. 9.. 10...98... 99
10. I podria valorar en una escala del 0 al 10, on el 0 significa gens acomplertes i el 10 totalment acomplertes, fins a quin punt considera que s'han acomplert les expectatives del què esperava trobar al Palau Robert?

 Gens
acomplert

 Totalment
acomplert

a) Fins a quin punt s'han complert les seves expectatives 0 .. 1 .. 2 .. 3 .. 4 .. 5...6...7.. 8.. 9.. 10...98... 99

11. Creu que tornarà a visitar el Palau Robert?

Sí 1
 No 2
 No ho sap/No contesta 99

12. Recomanaria visitar el Palau Robert a familiars, amics o coneguts?

Sí 1
 No..... 2
 No ho sap/No contesta..... 99

13. En aquest sentit, voldria fer-nos alguna proposta o suggeriment de cara a millor els serveis i activitats del Palau Robert?

DADES DE CLASSIFICACIÓ
14. Sexe de l'entrevistat/da? (NO PREGUNTAR)

Home..... 1
 Dona 2

15. Podria dir-me la seva edat (ANOTAR I SELECCIONAR EL TRAM)?

Edat _____
 No contesta 99

Fins a 24 anys..... 1
 De 25 a 34 anys..... 2
 De 35 a 49 anys..... 3
 De 50 a 64 anys..... 4
 Major de 64 anys..... 5

16. On resideix? (ANOTAR I SELECCIONAR EL CODI)

Lloc de residència _____

Barcelona i àrea metropolitana 1
 Resta de comarques catalanes 2
 Resta de l'estat espanyol 3
 França 4
 Alemanya..... 5
 Anglaterra..... 6
 Itàlia 7
 Rússia 8
 Altres _____
 No ho sap/No contesta..... 99

17. Em podria dir amb quina llengua parlar habitualment? (NO LLEGIR, SIMPLE)

Català..... 1
 Castellà 2
 Ambdues per igual 3
 Altres (anotar _____) 4
 Ns..... 98
 Nc..... 99

18. A quina de les següents situacions laborals es troba vostè actualment? (LLEGIR, SIMPLE)

Treballa per compte propi (empresari, autònom) 1
 Treballa per compte d'altri (assalariat) 2
 Jubilat/da / Pensionista 3
 Aturat/da / Busca feina 4
 Treball domèstic no remunerat..... 5
 Estudiant..... 6
 Altres (anotar) _____
 Ns 98
 Nc 99

19. Quin és el nivell màxim de formació que ha assolit (LLEGIR, SIMPLE)?

No sap llegir i escriure..... 1
 Sap llegir i escriure però va anar menys de 5 anys a l'escola..... 2
 Va anar a l'escola 5 o més anys però sense completar ESO, EGB o Batxillerat elemental..... 3
 ESO completa (Graduat escolar), EGB, Batxiller elemental..... 4
 Batxillerat, BUP, COU, Batxillerat superior, PREU 5
 Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, Oficialia industrial o equivalent..... 6
 Cicle formatiu de grau superior, FP2, Mestratge industrial o equivalent..... 7
 Diplomatura, 3 cursos aprovats de Llicenciatura, Enginyeria/arquitectura tècnica..... 8
 Llicenciatura, Grau o equivalent (4 anys o més) 9
 Cursos d'especialització professional, Postgrau, Màster (MIR, FIR...) 10
 Doctorat..... 11
 Ns 98
 Nc 99

DADES DE L'ENTREVISTAT/DA

Per finalitzar, només amb l'objectiu de realitzar el control de qualitat de la recollida de dades, podria facilitar-nos el seu nom (de pila) i un número de telèfon o correu electrònic de contacte?

Nom:

Telèfon o correu electrònic:

Moltes gràcies per la seva col·laboració!!!