



Visitants Museu de Ciències Naturals

Informe de Resultats

Total 2014



Registre d'Enquestes i Estudis d'Opinió r14019

VISITANTS MUSEU DE CIÈNCIES NATURALS
INFORME DE RESULTATS

TOTAL 2014

Departament d'Estudis d'Opinió
Gabinet Tècnic de Programació - Gerència Adjunta de Projectes Estratègics

C/ Avinyó, 32, 2a planta
Tel. 934 027 918
08002 Barcelona



Protegim el Medi Ambient.

No imprimiu aquest document si no és necessari.

Tots els drets reservats. Aquesta publicació no pot ser reproduïda, ni en tot ni en part, ni registrada en o transmesa per un sistema de recuperació en cap forma ni en cap mitja sigui electrònica, mecànica, per fotocòpia, de gravació o altres, sense el permís del propietari del copyright.



ÍNDEX

- 003 FITXA TÈCNICA
- 004 PRESENTACIÓ
- 005 RESUM DE RESULTATS
- 008 VALORACIÓ DEL SERVEI
- 012 ÍNDEX SATISFACCIÓ
- 022 DESCRIPCIÓ DE LA VISITA
- 027 GRUP DE VISITA
- 030 MODEL DE MUSEU
- 035 PERFIL DELS VISITANTS
- 040 QÜESTIONARI



FITXA TÈCNICA

UNIVERS

Visitants del Museu Blau.

GRANDÀRIA DE LA MOSTRA

690 entrevistes

METODOLOGIA

Entrevista personal amb suport paper. Un 30% a l'entrada del museu i un 70% a la sortida d'aquest.

PROCEDIMENT DE MOSTREIG

Mostreig aleatori estratificat. Els estrats s'han format amb els mesos de l'any i els entrevistats s'han escollit aleatòriament entre els visitants del Museu. La representativitat dels entrevistats es garanteix a partir de la distribució de les enquestes al llarg de tot el període, abastant dies i horaris diferents d'aquest.

AFIXACIÓ

Fixa: 15 entrevistes per setmana aproximadament.

PONDERACIÓ

En funció del nombre real d'usuaris per cadascun dels mesos en què s'ha realitzat l'enquesta per tal d'obtenir els resultats del conjunt del visitants.

ERROR MOSTRAL

Per a un nivell de confiança del 95,5% (2σ), i $P = Q$, l'error és de: $\pm 3,9\%$ per al conjunt de la mostra.

DATA DE REALITZACIÓ

Del 2 de gener al 28 de desembre de 2014.

EMPRESA DE TREBALL DE CAMP

Personal del Museu



PRESENTACIÓ

Aquest informe presenta els resultats de l'enquesta de satisfacció realitzada durant l'any 2014 a visitants del Museu Blau. L'objectiu de l'estudi és poder mesurar la qualitat del servei prestat i poder així millorar-lo.

Amb aquest propòsit, l'enquesta recull dades, tant a l'entrada com a la sortida del Museu, sobre:

- ♦ el perfil dels visitants
- ♦ els seus hàbits d'ús del Museu, i
- ♦ la seva opinió i com valoren el Museu.

La comparació entre els resultats obtinguts en les entrevistes prèvies a la visita amb les realitzades un cop finalitzada ens permet valorar la qualitat percebuda en aquest període i comparar-la amb la que

s'esperava abans d'entrar al Museu.

Així doncs, l'informe s'estructura en els següents blocs:

- ♦ una primer bloc analitza els resultats globals del servei: valoració, índex de satisfacció.
- ♦ a continuació s'analitza la descripció de la visita, el grups d'aquesta, el model de Museu i el perfil dels visitants.



RESUM DE RESULTATS

VALORACIÓ

La valoració global del Museu obté una mitjana de 8,6. Els resultats s'analitzen en apartat separat.

MOTIU DE LA VISITA

El 60,4% dels visitants enquestats va anar al Museu de Ciències Naturals principalment per visitar l'exposició permanent, un 58,7% ho va fer per visitar l'exposició temporal i un 8,1% per realitzar una activitat (cicle, conferència, taller...).

INFORMACIÓ DEL MUSEU

Preguntats per si han vist alguna informació del Museu de Ciències Naturals un 31,1% responen que l'han vist a la web del mateix Museu, un 27,2% responen "m'ho han dit els amics, familiars", un 15,3% a "guies turístiques/ mapes" i un 10,3% a la premsa. Un 9,6% del enquestats respon que ve periòdicament al Museu.

FREQÜÈNCIA DE VISITA

El percentatge de visitants enquestats que ha visitat el Museu per primera vegada és del 63,4%, mentre un

35,9% havia vingut més vegades. Entre aquets darrers ha vingut més d'un cop al més el 3% i un cop a l'any el 14,2%.

CONEXEMENT DE LES ACTIVITATS DEL MUSEU

De les persones enquestades un 20,1% coneix les activitats del Museu. Entre aquestes activitats que coneixen destaca el niu de ciència (30,1%), pangèica (11,7%) i la visita guiada "descobrim el Museu Blau" (10,1%).

GRUP DE VISITA

El 43,8% dels visitants ha vingut amb una altra persona, el 24% amb dues persones més i un 14,4% ha vingut sol. Per composició dels grups és majoritari la parella sola (24,6%) i la parella amb fills (22,5%). El pare o mare amb fills representa el 16,3%.

VISITA ALTRES CENTRES DEL MUSEU

El 42,3% del enquestats han visitat algun dels altres centres del Museu de Ciències Naturals de Barcelona. El Jardí Botànic l'ha visitat el 28,2%, el Castell dels Tres Dragons el 31% i el Jardí Botànic Històric el 9,3% dels enquestats.



RESUM DE RESULTATS

ASPECTES QUE MÉS I MENYS HAN AGRADAT

En primer lloc, els enquestats han dit que el que més els ha agradat del Museu ha estat l'exposició temporal (46,2%) que era destacat com el principal motiu de visita pel 58,7%. Segueix en el que més ha agradat del Museu, els animals (19,5%) i roques i minerals (9,2%). A un 6,3% del enquestats els ha agradat tot.

En els aspectes que menys han agradat han contestat: “la foscor” un 8,3% i les “illes de ciència” un 4,4%. Destaca el gran percentatge de no sap/no contesta (53,6%).

Els enquestats troben a faltar principalment serveis relacionats amb restauració (20,6%), seguit a distància perquè la botiga estigui oberta (4,1%).

PERFIL DELS ENTREVISTATS

Pel que fa al perfil de l'entrevistat, hi ha una proporció similar de homes (51,1%) i dones (48,9%). El grup d'edat majoritari és el de 35 a 44 anys (28,3%) i nacionalitat espanyola (85,2%). També majoritari son els que utilitzen el català com a llengua habitual el

56,9% dels enquestats i el nivell d'estudis 'universitaris (49,3%), treballa per compte d'altri un 46% i la majoria son residents a Barcelona ciutat (49,8%). Un 10,2% dels enquestats resideixen habitualment a l'estranger.



SIGLES

E

Base. Perfil d'enquestats que responen a la pregunta de l'estudi

N

Número de respostes. Número de respostes. Quantitat de respostes valorades per la pregunta concreta de l'estudi. En el cas de gràfics amb evolució s'indica el nombre d'entrevistes de la darrera consulta.

R

Tipus de resposta. Possibilitat o possibilitats que s'han contemplat per a la pregunta formulada



01

Valoració del Servei



La valoració global del Museu obté una mitjana de 8,6. Realitzant aquesta valoració a l'entrada per establir expectatives sobre el servei que el visitant trobarà al Museu i a la sortida, un cop finalitzada la visita, per poder fer una comparació, s'obté que la valoració a l'entrada del Museu (expectatives) és puntuada amb un 8,5 i que la valoració del servei a la sortida (qualitat percebuda) és puntuada amb un 8,6 de mitjana.

Les valoracions sobre gairebé tots els aspectes del servei obtenen una mitjana de notable, menys en la botiga, que juntament amb els animals mecànics del vestíbul, obtenen diferències negatives entre expectatives a l'entrada i qualitat percebuda a la sortida.

Cal comentar que en l'apartat "anàlisi de les valoracions", s'han posat a la primera taula de l'informe (expectativa i valoració del servei), serveis que formen part del grup "servei i personal" que no s'han introduït en els gràfics del model final de satisfacció/ importància, ja que eren serveis de cap de setmana (botiga, niu de la ciència, visita comentada) amb un menor nombre de valoracions i amb un percentatge de

no sap/no contesta molt elevat. Aquesta darrera circumstància també succeeix amb la mediateca que tampoc s'ha inclòs al model per aquest motiu. Es deixen, com hem indicat, a la primera taula per tenir referències de la seva valoració.

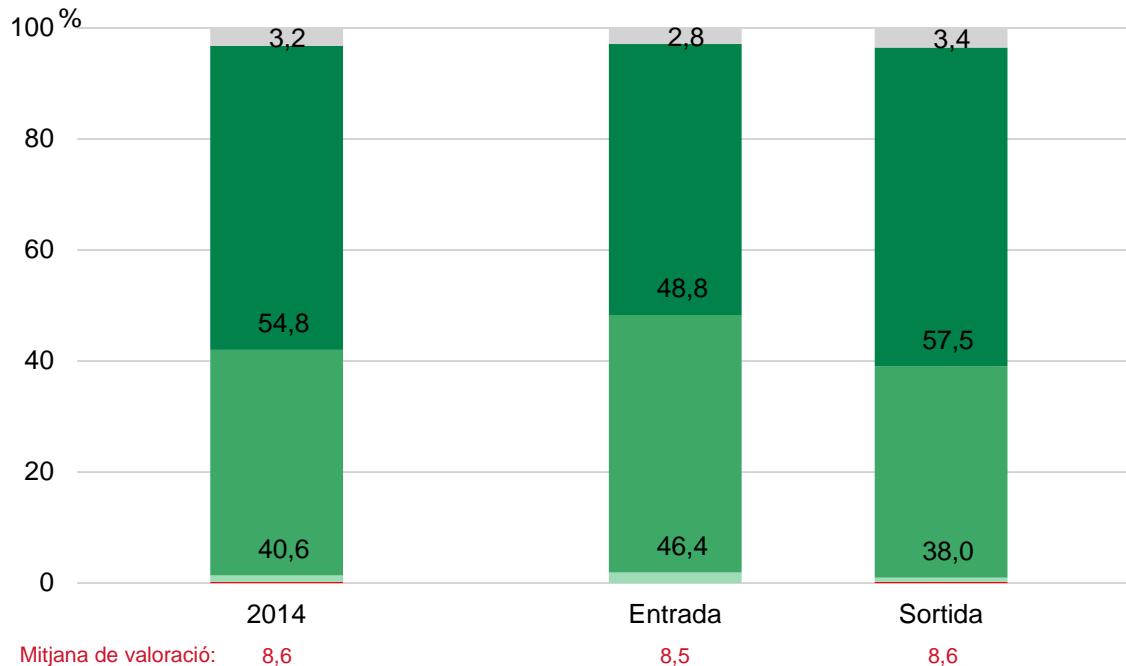
Els aspectes a valorar s'han agrupat en 3 grups: entorn, servei, personal. Els tres grups mantenen poca diferència entre expectatives i valoració a la sortida (de -0,5 al +0,3 punts). Obtenen valoracions més altes o iguals a 9, a la sortida del museu:

- ♦ Exposició permanent.
- ♦ Exposició temporal.
- ♦ Atenció del personal.
- ♦ Informació proporcionada pel personal.



EXPECTATIVA I VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

VALORACIÓ DEL SERVEI



IS.2 Quin nivell de satisfacció creu que li proporcionarà el Museu?

B Entrevistats a l'entrada
N 207
R 0=Minima;10=Maxima

Molt satisfet
Bastant satisfet
Satisfet
Poc/gens satisfet
No sap / No contesta

IS.2 Quina valoració global faria vostè del Museu?

B Entrevistats a la sortida
N 483
R 0=Minima;10=Maxima



EXPECTATIVA I VALORACIÓ DEL SERVEI

VALORACIÓ DEL SERVEI

		2014		GAP	
		Entrada	Sortida		
ENTORN	LA SENYALITZACIÓ EXTERNA	7,4	7,3	▲	0,0
	LA SENYALITZACIÓ DINS EL CENTRE	8,0	8,1	▲	0,1
	LA MOBILITAT DINS EL CENTRE	8,3	8,4	▲	0,1
	EL MANTENIMENT I NETEJA EN GENERAL	8,6	8,7	▲	0,1
	L'EDIFICI	8,4	8,4	▲	0,0
SERVEI	L'HORARI	8,3	8,7	●	0,3
	LA RELACIÓ QUALITAT-PREU	8,4	8,7	●	0,3
	ELS DESCOMPTES EN EL PREU	8,4	8,8	●	0,3
	EL PREU	8,3	8,6	●	0,3
	L'EXPOSICIÓ PERMANENT	8,9	9,0	▲	0,1
	L'EXPOSICIÓ TEMPORAL	8,9	9,1	●	0,2
	LA MEDIA TECA	8,3	8,5	●	0,2
	LA BOTIGA*	7,3	6,8	◆	-0,5
	NIU DE CIÈNCIA*	8,7	8,9	●	0,2
	ANIMALS MECÀNICS DEL VESTÍBUL	8,2	7,9	◆	-0,2
PERSONAL	LA INFORMACIÓ SOBRE LES EXPOSICIONS	8,2	8,4	●	0,2
	L'ATENCIÓ DEL PERSONAL	9,0	9,2	●	0,2
	LA INFORMACIÓ PROPORCIONADA PEL PERSONAL	9,0	9,2	●	0,2
	LA VISITA COMENTADA		8,0		
N		(207)	(483)		
N*		(130)	(277)		

IS.1 Valori en funció del nivell de satisfacció que creu que li produirà

IS.1 Valoració segons el nivell de satisfacció que li ha produït avui

B Entrevistats a l'entrada
N 207
R 0=Minima;10=Màxima

B Entrevistats a la sortida
N 483
R 0=Minima;10=Màxima

DIF (SORTIDA-ENTRADA) ● > 0,1
▲ 0,1 a -0,1
◆ > 0,1



02



Índex de Satisfacció



En aquest capítol es mesura la satisfacció dels visitants del Museu i s'identifiquen els aspectes que més influeixen en la percepció de la qualitat del servei rebut a partir del model teòric desenvolupat pel Departament d'Estudis d'Opinió.

La relació percentual entre la qualitat esperada del servei i la percebuda, segons valoracions dels enquestats, permet establir un Índex de Satisfacció que serà superior, igual o inferior a 100, segons que les expectatives estiguin per sota, igual o per sobre de la percepció del servei realitzat.

L'instrument per a determinar els factors de major influència en el rendiment percebut pels visitants és un model que s'articula al voltant de tres blocs definits segons els ASPECTES D'ENTORN d'un servei o producte, els del propi SERVEI o PRODUCTE i els del PERSONAL que l'atén, així com de l'EXPECTATIVA que tenen els visitants sobre el servei.

Cadascun dels blocs està constituït a la vegada per un conjunt definit de variables manifestes (aspectes valoratius bàsics) que incideixen en la percepció de la qualitat global del servei estudiat. En cada cas tant la constitució dels blocs com les seves variables s'adapten a les característiques del servei.

L'anàlisi de les valoracions dels visitants per a cada una d'aquestes variables permet aprofundir en diferents aspectes de la satisfacció dels usuaris del servei prestat. La correlació existent entre la nota global de valoració del servei realitzat i les puntuacions atorgades a cada aspecte d'entorn, de prestació pròpiament del servei, de personal, així com en general al servei esperat, ens permet determinar mitjançant el càlcul d'una regressió lineal múltiple, l'aportació percentual de cada aspecte a la qualitat percebuda global del servei.



SATISFACCIÓ GLOBAL

S'ha obtingut un Índex de Satisfacció de 101,2%. Aquest indica un nivell de qualitat percebuda lleugerament superior a l'esperada (8,6 i 8,5 respectivament).

MODEL

L'anàlisi de la distribució del pes relatiu de cada variable en la valoració de la qualitat esperada o expectativa (valoració abans d'entrar al Museu) indica que dels tres grups abans referenciats (entorn, servei, personal), els aspectes relacionats amb el servei, i en segon lloc amb el personal, són els que tenen major pes relatiu en la valoració global (35,5% i 33,5% respectivament a cadascun dels blocs), mentre que els relacionats amb l'entorn tenen menys incidència en la valoració, amb un pes relatiu de 31,3% en la valoració global a l'entrada del servei.

L'anàlisi de la distribució del pes relatiu de cada variable en la valoració de la qualitat percebuda (valoració a la sortida del Museu) indica que els aspectes relacionats amb la pròpia prestació del servei determina amb el 55,2% la valoració global, seguit dels

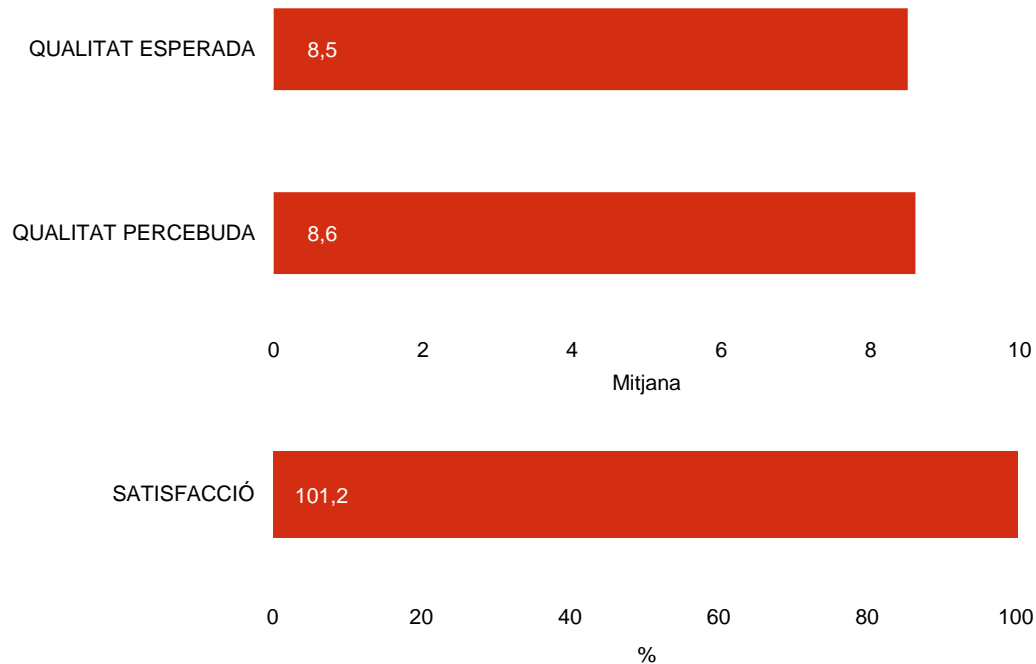
aspectes relacionats amb l'entorn (22,3%), i el personal amb una incidència en la valoració amb un pes relatiu de 21,9%.

S'observa, realitzant la comparació, un desplaçament del pes relatiu dels aspectes relacionats amb el personal i entorn a favor dels aspectes relacionats amb la pròpia prestació del servei.



VALORACIÓ GLOBAL

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



IS.2 Quin nivell de satisfacció creu que li proporcionarà el Museu?

B Entrevistats a l'entrada
N 207
R 0=Minima;10=Màxima

IS.2 Quina valoració global faria vostè del Museu?

B Entrevistats a la sortida
N 483
R 0=Minima;10=Màxima



RELLEVÀNCIA I INFLUÈNCIA MODEL DE SATISFACCIÓ

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

	Entrada	Sortida
ENTORN	31,0%	22,3%
LA SENYALITZACIÓ EXTERNA	18,1%	17,2%
LA SENYALITZACIÓ DINS EL CENTRE	21,8%	23,2%
LA MOBILITAT DINS EL CENTRE	21,5%	23,0%
EL MANTENIMENT I NETEJA EN GENERAL	20,1%	19,3%
L'EDIFICI	18,5%	17,3%
SERVEI	35,5%	55,8%
L'HORARI	14,8%	11,8%
LA RELACIÓ QUALITAT-PREU	14,8%	15,0%
ELS DESCOMPTES EN EL PREU	13,7%	14,5%
EL PREU	14,3%	14,7%
L'EXPOSICIÓ PERMANENT	13,8%	15,1%
L'EXPOSICIÓ TEMPORAL	12,6%	14,9%
ANIMALS MECÀNICS DEL VESTÍBUL	16,0%	13,9%
PERSONAL	33,5%	21,9%
LA INFORMACIÓ SOBRE LES EXPOSICIONS	37,9%	36,2%
L'ATENCIÓ DEL PERSONAL	31,9%	32,7%
LA INFORMACIÓ PROPORCIONADA PEL PERSONAL	30,3%	31,1%
R²	0,64	0,50
N	(207)	(483)

El coeficient R² és una mesura de qualitat del model que indica la proporció de la valoració global explicada per les variables latents (entorn, servei i personal). Pren valors entre 0 i 1. Es consideren òptims els valors >0,5.

Els models que no tenen suficient massa crítica (menys de 100 entrevistes) o que no expliquen una proporció mínima (R² < 0,40) no es mostren a l'informe.

IS.1 *Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que creu que li produiran*

B Entrevistats a l'entrada
N 207

IS.1 *Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li han produït avui.*

B Entrevistats a la sortida
N 483



COMPARATIVA ENTRE PUNTUACIONS: QUALITAT ESPERADA VS PERCEBUDA DE CADA ASPECTE I EL SEU PES EN LA IMPORTÀNCIA GLOBAL DEL SERVEI

La majoria dels aspectes analitzats han obtingut una valoració superior a la qualitat percebuda que a les expectatives inicials, puntuacions especialment elevades pels aspectes de major importància.

COMPARATIVA ENTRE IMPORTÀNCIES: QUALITAT ESPERADA VS PERCEBUDA DE CADA ASPECTE

Els aspectes relatius a la pròpia prestació del servei adquireixen més importància quan són valorats a la sortida del Museu, a diferència dels aspectes de personal i entorn que són més importants pels visitants a l'entrada.

COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - ENTRADA

'L'atenció del personal' és l'aspecte més ben valorat i el segon més important. El segueix la "informació proporcionada pel personal".

La "informació sobre les exposicions" és presentada com un factor amb la importància alta i una valoració per sota de la mitjana. Segueixen en importància als tres factors indicats, la "senyalització dins del centre" i la "mobilitat del centre" amb valoració per sota de la mitjana.

COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - SORTIDA

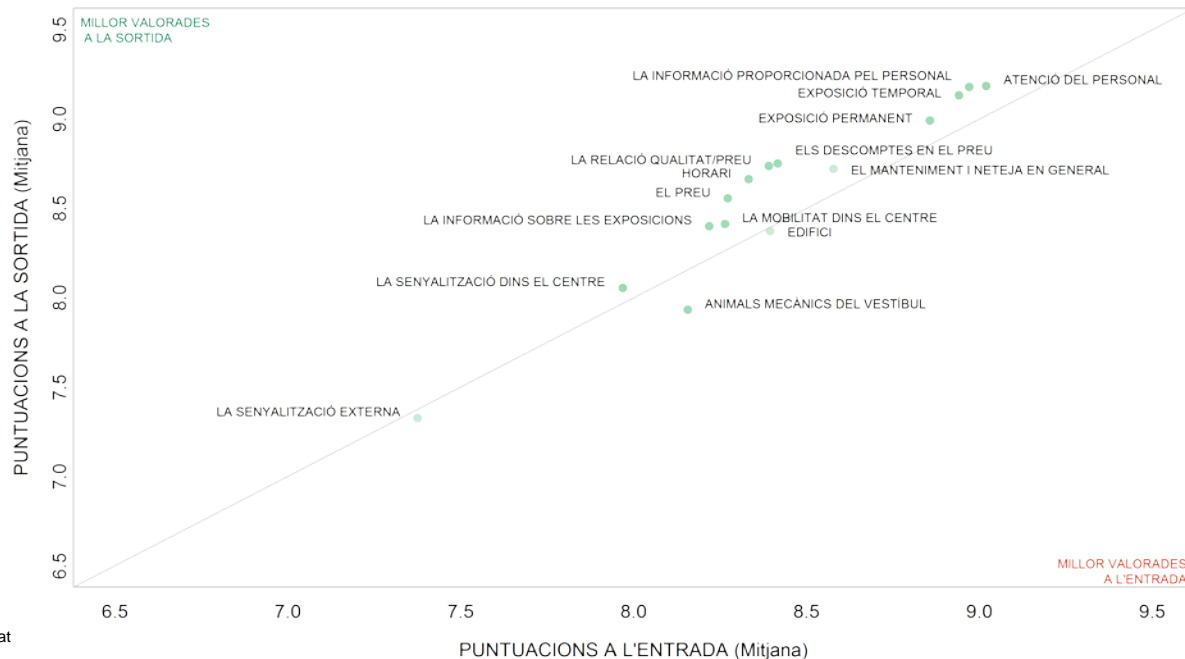
La "exposició permanent", la "relació qualitat-preu", "l'exposició temporal", "el preu", "els descomptes en el preu", "l'atenció del personal" i la "informació proporcionada pel personal" són els aspectes més importants i millor valorats a posteriori per l'usuari.

La "informació sobre les exposicions" i els "animals mecànics del vestíbul" són aspectes importants i amb qualitat percebuda per sota de la mitjana.



COMPARATIVA ENTRE PUNTUACIONS

QUALITAT ESPERADA VS. PERCEBUDA DE CADA ASPECTE I EL SEU PES EN LA IMPORTÀNCIA GLOBAL DEL SERVEI



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda segons el model de satisfacció en base al 100%.

IS.1

Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

B Entrevistats a la sortida
N 483
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

B Entrevistats a l'entrada
N 207
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

% IMPORTÀNCIA SORTIDA

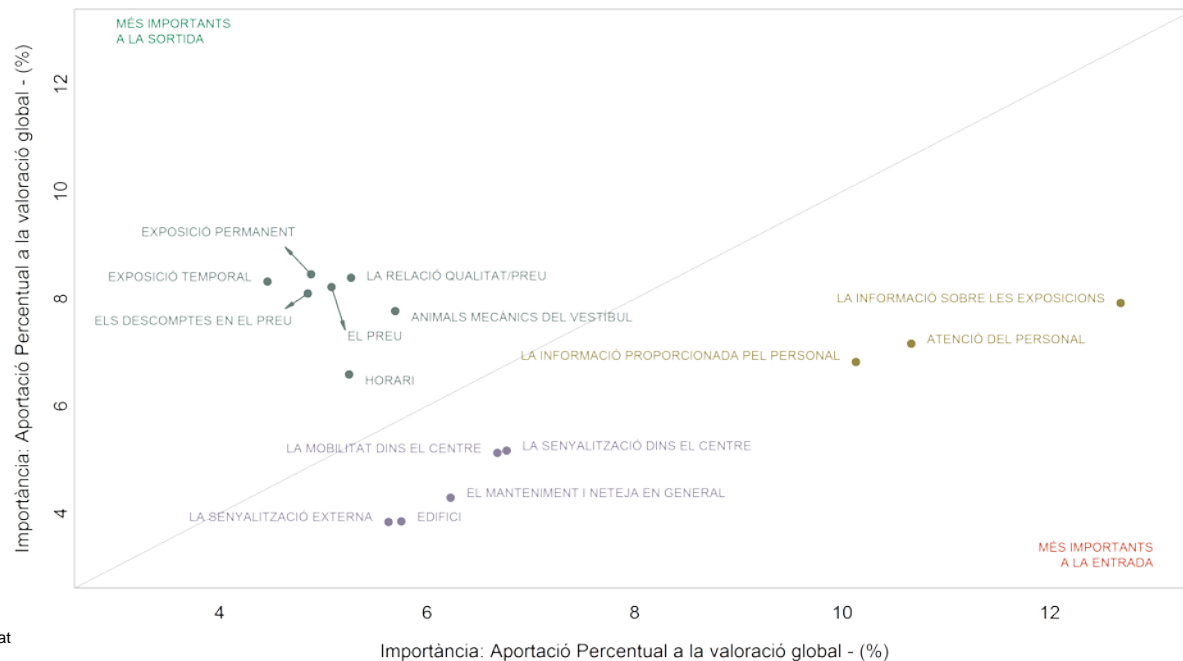
■ Més de 15%	■ 0-5%
■ 11-15%	
■ 6-10%	



COMPARATIVA ENTRE IMPORTÀNCIES

QUALITAT ESPERADA VS. PERCEBUDA DE CADA ASPECTE

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda segons el model de satisfacció en base al 100%.

IS.1

Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

B Entrevistats a la sortida
N 483
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

B Entrevistats a l'entrada
N 207
R 0 = Mínima; 10 = Màxima

Entorn
Servei
Personal



COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - ENTRADA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda segons el model de satisfacció en base al 100%.

IS1

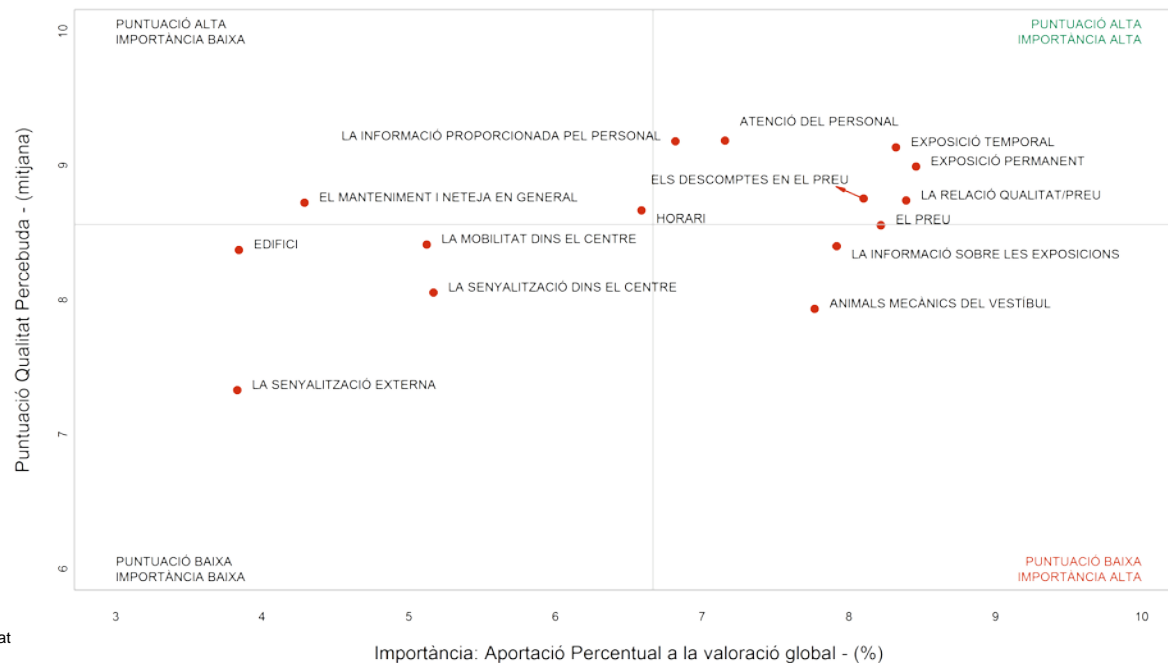
Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

B Entrevistats a l'entrada
N 207
R 0 = Mínima; 10 = Màxima



COMPARATIVA ENTRE QUALITAT ESPERADA I IMPORTÀNCIA DE CADA ASPECTE DEL SERVEI - SORTIDA

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ



(*) Nota: El percentatge de l'eix de la importància s'ha calculat a partir de l'aportació percentual de cada ítem a la qualitat percebuda segons el model de satisfacció en base al 100%.

IS1

Valori els aspectes segons el grau de satisfacció que li hagin produït.

B Entrevistats a la sortida
N 483
R 0 = Mínima; 10 = Màxima



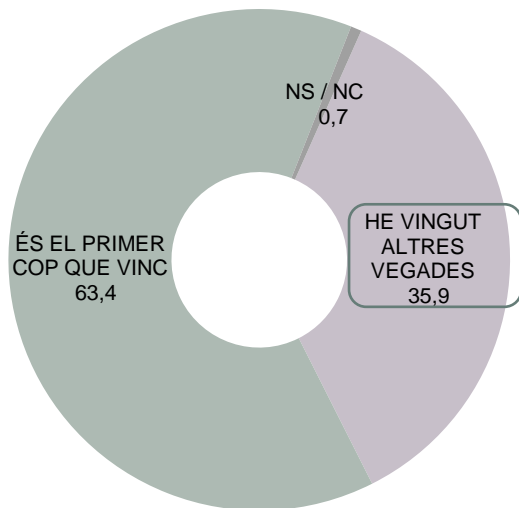
03

Descripció de la visita



FREQÜÈNCIA DE VISITA

DESCRIPCIÓ DE LA VISITA

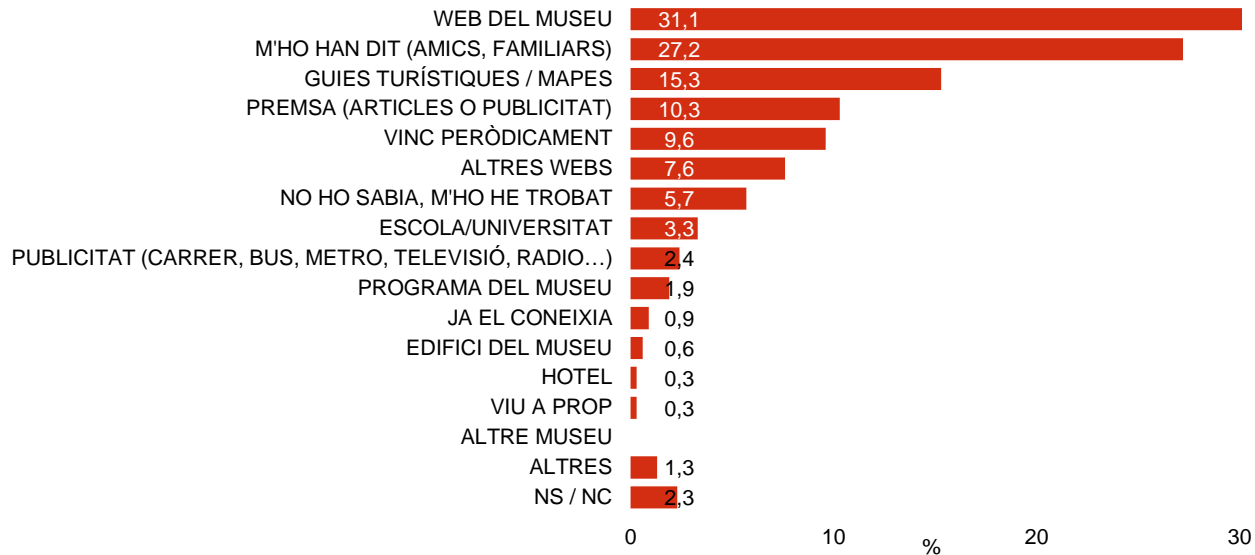


MÉS D'UN COP AL MES	0,3
UN COP AL MES	1,8
ENTRE 1 I 3 MESOS (3 INCLÒS)	3,0
ENTRE 3 I 6 MESOS (6 INCLÒS)	6,8
UN COP L'ANY	14,2
AMB MENYS FREQÜÈNCIA	3,4
MAI O GAIREBÉ MAI	3,2
ALTRES	3,2
N	(690)



INFORMACIÓ DEL MUSEU

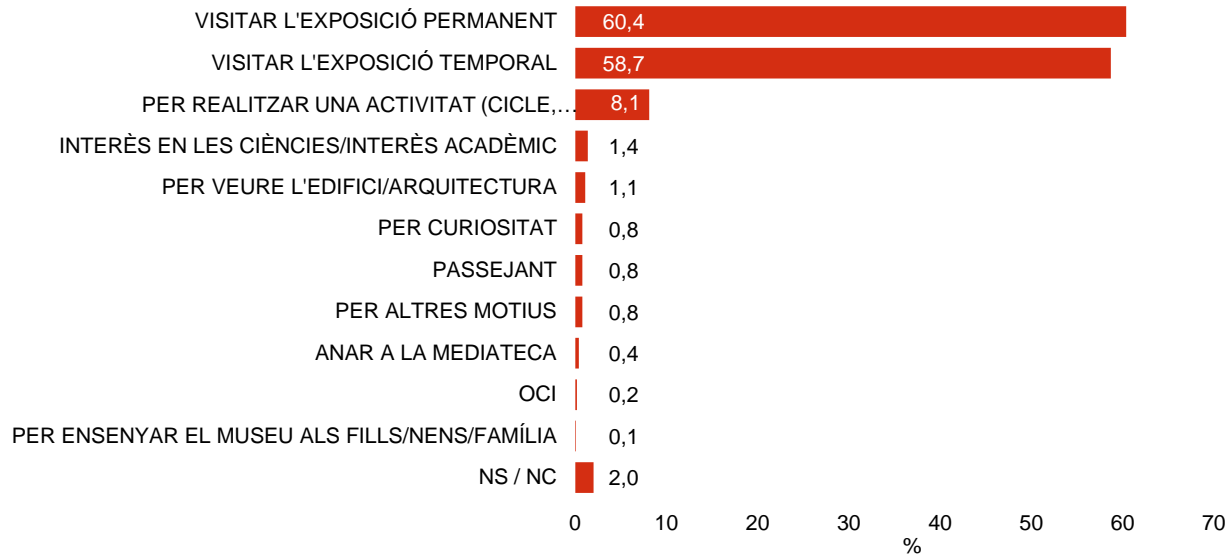
DESCRIPCIÓ DE LA VISITA





MOTIUS PER ANAR AL MUSEU

DESCRIPCIÓ DE LA VISITA



P3

Quin és el principal motiu pel qual ha vingut
avui al Museu de Ciències Naturals?

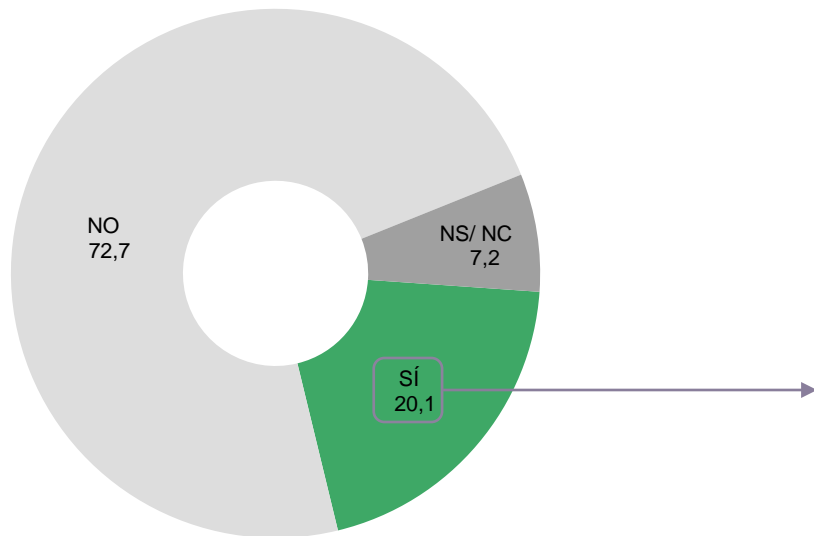
N 690

R Multiresposta



CONeixEMENT DE LES ACTIVITATS DEL MUSEU

ÚS DEL SERVEI



NIU DE CIÈNCIA, DISSABTES TEMÀTICS	45,6
NIU DE CIÈNCIA	30,1
PANGÈICA	11,7
VISITA GUIADA, DESCOBRIM EL MUSEU BLAU	10,1
TOCA-TOCA	2,2
NIT DELS MUSEUS. NIU DE CIÈNCIA. NIU VIU	
ANTÀRTIDA	1,6
CASAL. NIU D'ESTIU	1,2
CONFERÈNCIA GEOLOGIA	0,8
COM SER PEIX I NO ENFONSAR-SE	0,7
JUGA AMB PARAULES DE LA CIÈNCIA (NADAL)	0,7
VISITES GUIADES PER A PERSONES AMB DISCAPACITATS	0,6
ALTRES	5,0
NS / NC	2,0
N	(139)

P4 Coneix alguna de les activitats del Museu de Ciències Naturals? **N** 690

P5 Quines activitats coneix?

B Coneix alguna activitat del museu de ciències naturals
N 139
R Espontània. Multiresposta



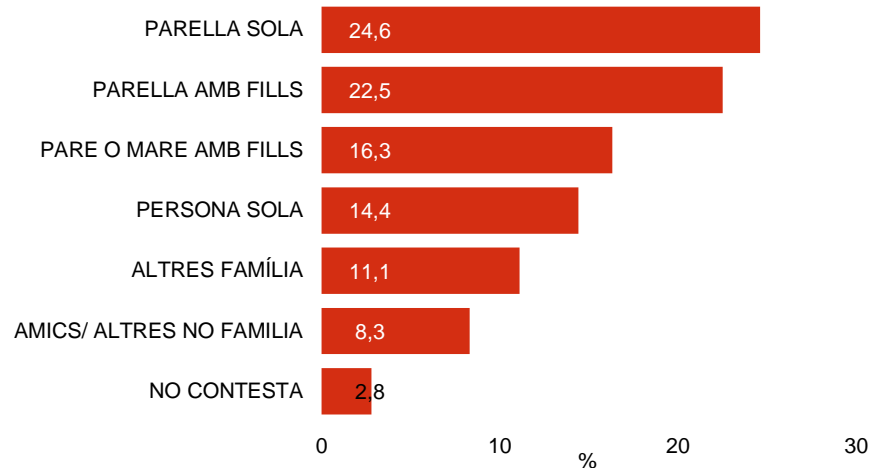
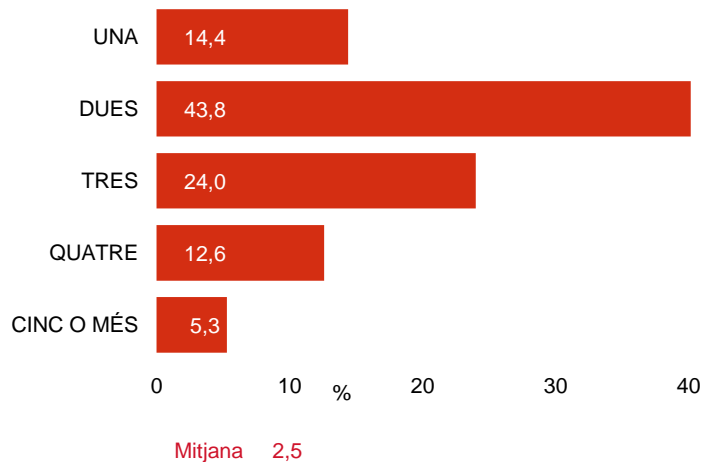
04

Grup de visita



COMPOSICIÓ DEL GRUP DE VISITA

GRUP DE VISITA



P6

Amb quantes persones ha vingut avui al Museu, vostè inclòs?

N 690

P7

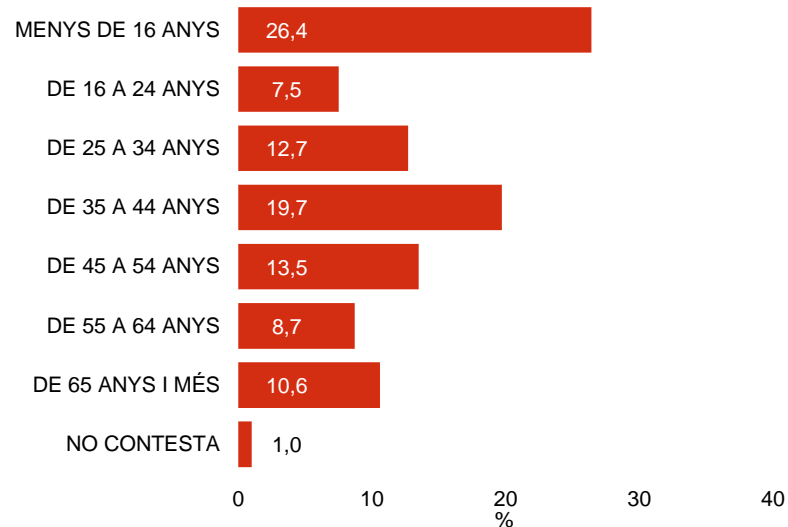
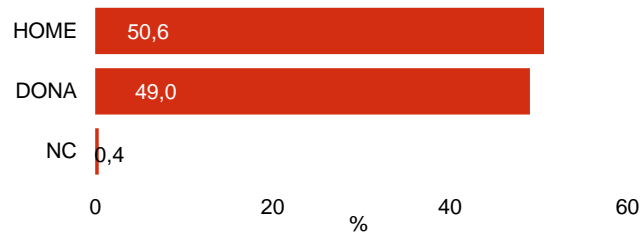
Composició del grup de visita

N 690



PERFIL DEL GRUP DE VISITA

GRUP DE VISITA





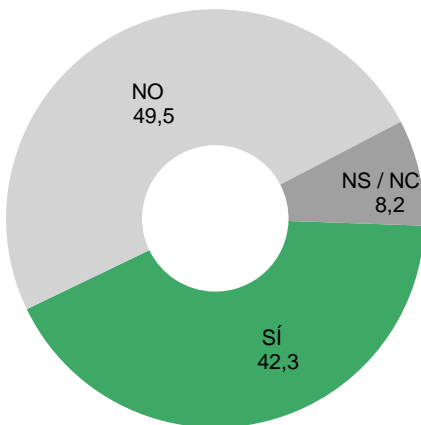
05

Model del Museu

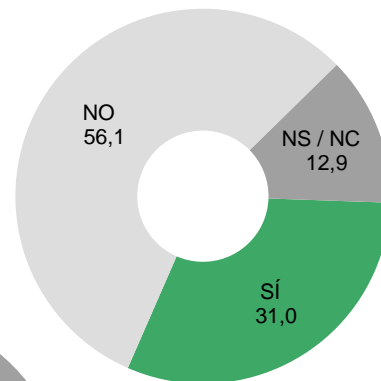


VISITA ALTRES CENTRES DEL MUSEU

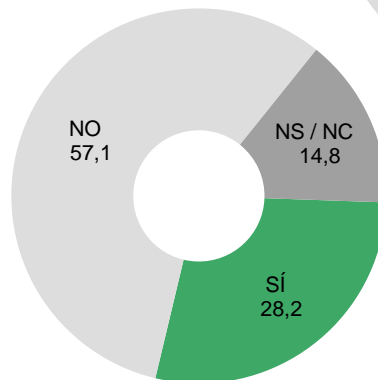
MODEL DEL MUSEU



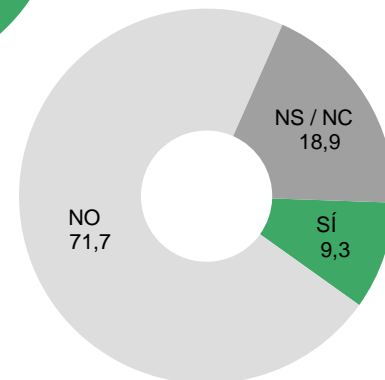
CASTELL DELS TRES DRAGONS



JARDÍ BOTÀNIC



JARDÍ BOTÀNIC HISTÒRIC



P8

Ha visitat algun dels altres centres del Museu de Ciències Naturals de Barcelona?

N 690

P9

Quins dels altres centres del Museu de Ciències Naturals ha visitat? Ha visitat algun dels següents centres ?

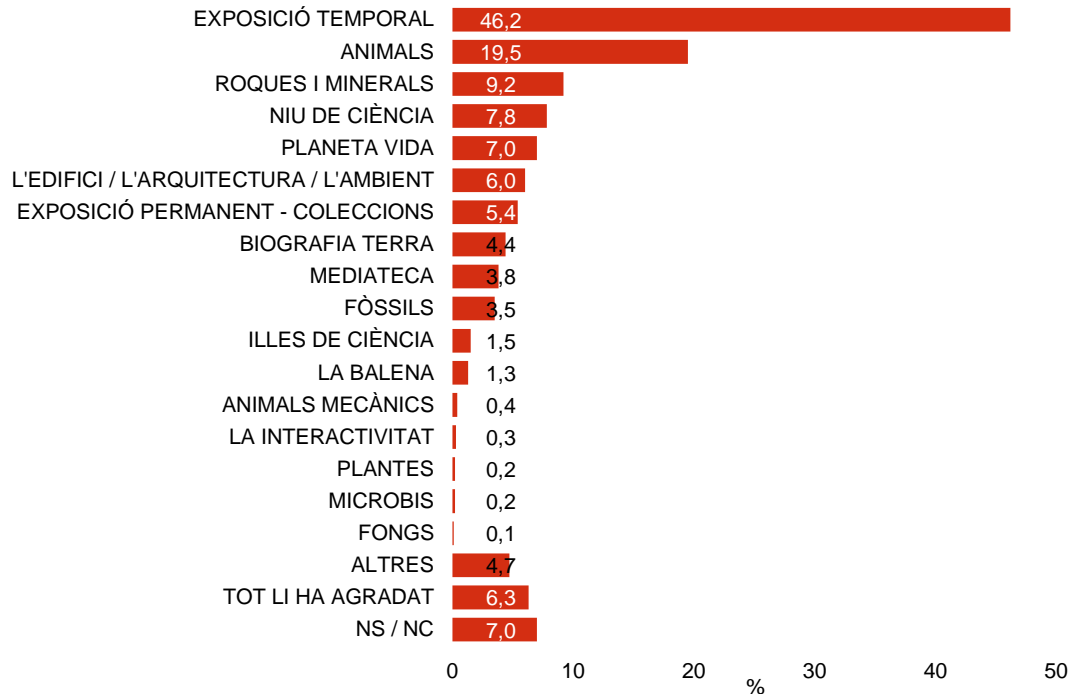
N 690

R Multiresposta



ASPECTES QUE MÉS LI HAN AGRADAT DEL MUSEU

MODEL DEL MUSEU



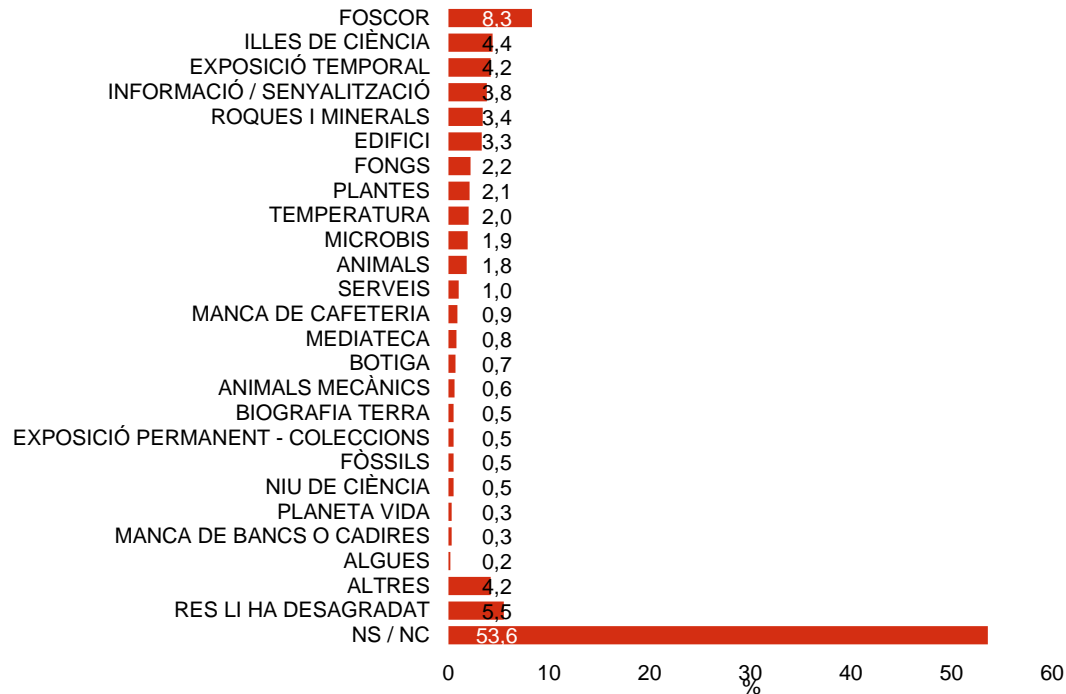
P10 Què és el que més li ha agradat del Museu de Ciències Naturals?

B Entrevistats a la sortida
N 483
R Espontània. Multiresposta



ASPECTES QUE MENYS LI HAN AGRADAT DEL MUSEU

MODEL DEL MUSEU



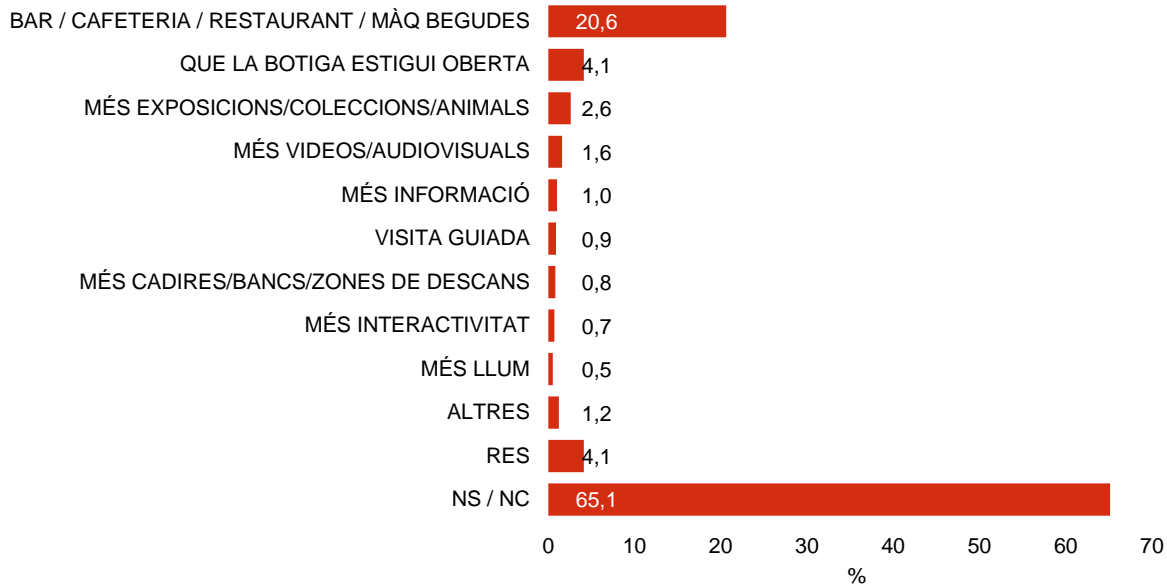
P11 *l'el que li ha agradat menys?*

B Entrevistats a la sortida
N 483
R Espontània. Multiresposta



SERVEI O ACTIVITAT QUE TROBA A FALTAR

MODEL DEL MUSEU



P12

Hi ha algun servei o activitat que no hagi vist al Museu de Ciències Naturals i que li agradaria trobar? Quin?

B Entrevistats a la sortida

N 483

R Espontània. Multiresposta



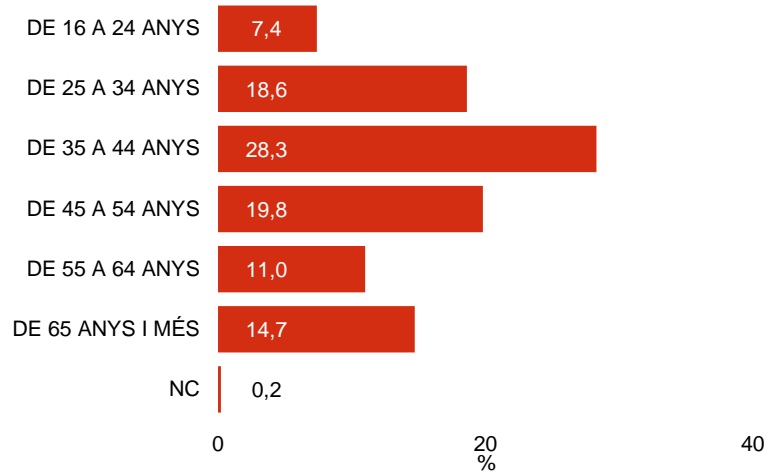
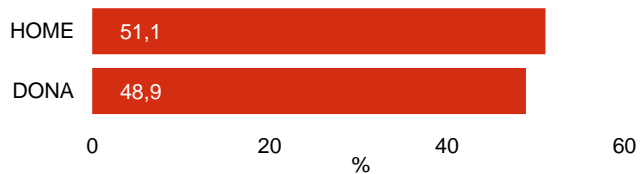
06

Perfil dels entrevistats



GÈNERE I EDAT

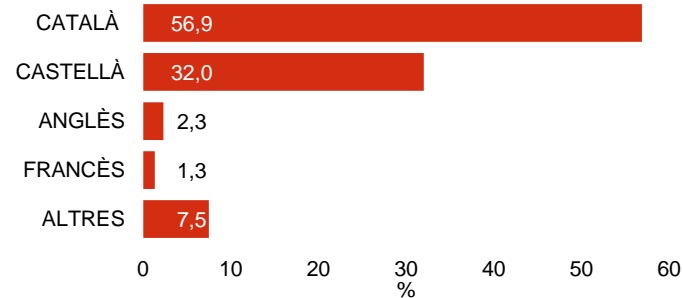
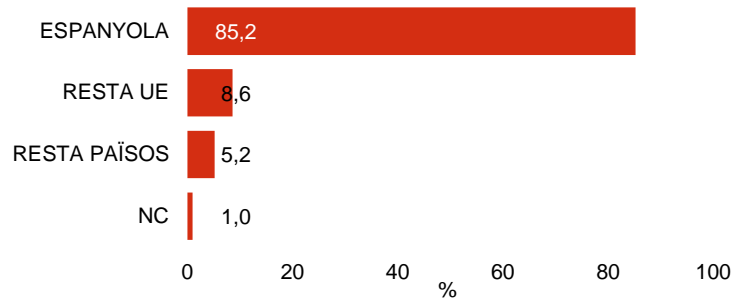
PERFIL DELS ENTREVISTATS





NACIONALITAT I LLENGUA HABITUAL

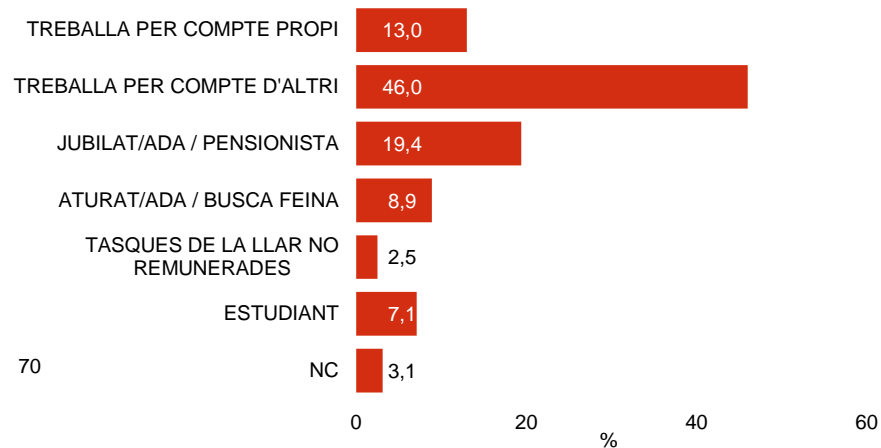
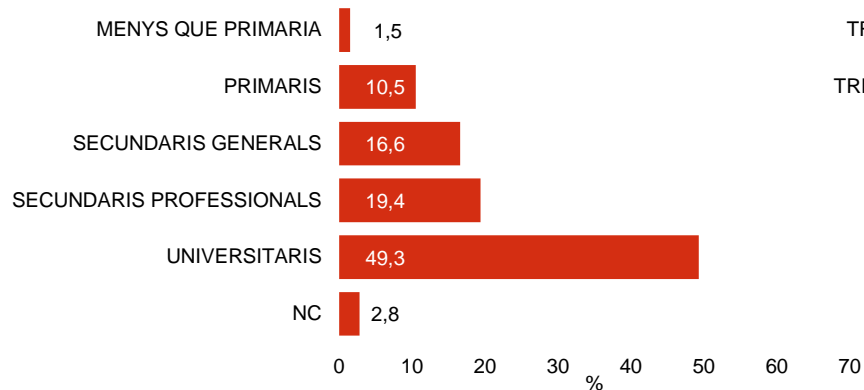
PERFIL DELS ENTREVISTATS





NIVELL D'ESTUDIS I SITUACIÓ LABORAL

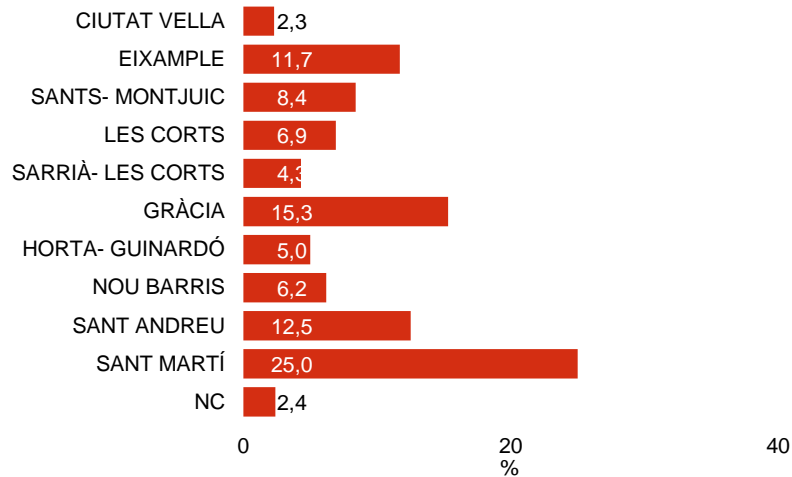
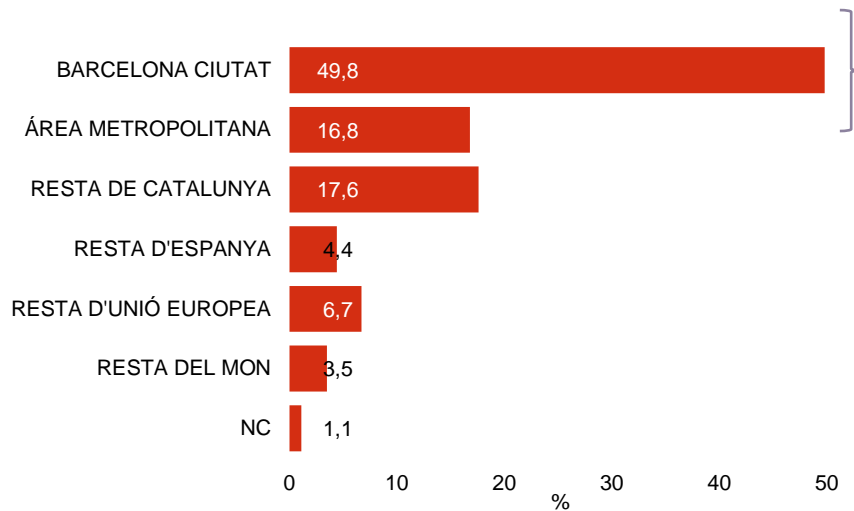
PERFIL DELS ENTREVISTATS





LLOC DE RESIDÈNCIA

PERFIL DELS ENTREVISTATS



Z5 A quina població viu habitualment?

N 690

Z6 A quin Districte?

B Residents a Barcelona Ciutat
N 355



07

Qüestionari



Referència: 14_202

ENQUESTA VISITANTS DEL MUSEU ELAI

Estratègia: _____ Entrevistador: _____ 2014 Edició (1) Scripta (2) Revisió: _____

SON DIA I BONA TARDA. EN DIC "BON ENTREVISTADOR" I TRETALO AMB S'AGUEU DE CÈNCIES NATURALES REALITZEM UNA ENQUESTA PER CONÈIXER L'OPINIÓ DELS VISITANTS AL VOLANT DE DIFERENTS ASPECTES D'AGUEST MUSEU. PER ÀND A LO PRIMO QUE CONTESTI UNES PREGUNTES MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.

A1: EN QUINA LENGUA VOL QUE LI FACI L'ENTREVISTA?
Castellà (1) Francès: _____ 1 (0) Altres (especificar idioma): _____
Castellà: _____ 2 (0) Altres (especificar idioma): _____

ACLARIMENT: No es faran entrevistes o grups de treball presencials o més al a mecors de 10 anys.

1.01.

1.01.01. (QUESTIONARI ENTRADA)
SI US PLAU, PENSU PER UN MOMENT EL QUE TROBAREU DINS AGUEST MUSEU I FANTEU LES CUESTIONES QUE ARA LI FAIGU EN UNA ESCALA DE 1 A 10. ESSENT O LA PUNTAJACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

1.01.01.01. (QUESTIONARI SORTIDA)
PER COMENÇAR LI LLEGIRÉ UNA SÈRIE DE CUESTIONES RELACIONADES AMB AGUEST MUSEU. PUNTAJAREU, SI US PLAU, EN FUNDU SI EL NIVELL DE SATISFACCIÓ QUE ARA LI FAIGU PRODUÏT. EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, ESSENT O LA PUNTAJACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA.

La satisfacció general: _____ 10
La satisfacció amb el centre: _____ 10
La mobilitat dins el centre (accessibilitat, rampes, temps): _____ 10
El manteniment adequat en general: _____ 10
L'edifici: _____ 10
L'horari: _____ 10
La relació qualitat-preu: _____ 10
Els descòmputs en preu: _____ 10
Els preus: _____ 10
L'espai públic: _____ 10
La mediació: _____ 10
La longitud dels textos i fitxes: _____ 10
Nu de cències (sepa estratègia i fitxes): _____ 10
La informació sobre les exposicions: _____ 10
L'edifici del personal: _____ 10
La informació proporcionada pel personal: _____ 10
La vida comunitària (taller, diners): _____ 10
Animació mèdica del visitant: _____ 10

1.01.02. (QUESTIONARI ENTRADA)
QUIN NIVELL DE SATISFACCIÓ CREU QUE LI PROPORCIONARÀ EL MUSEU, SI EN UNA ESCALA DE 1 A 10, ESSENT O LA PUNTAJACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

1.01.02.01. (QUESTIONARI SORTIDA)
QUINA REDACCIÓ ESCOLLA PER ARA VOSTE DEL MUSEU SI EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, ESSENT O LA PUNTAJACIÓ MÍNIMA I 10 LA MÀXIMA?

Molt baixa _____ 10
Baixa _____ 9
Mitjana _____ 8
Alta _____ 7
Molt alta _____ 6

1.1. EN GENERAL, EM PODRIA DIR AMB QUINA FREQUÈNCIA VISITA EL MUSEU? (Slugiu posibilitat, només una resposta)
Més d'un cop al mes: _____ 01
Un cop al mes: _____ 02
Entre 1 i 3 mesos (3 inclòs): _____ 03
Entre 3 i 6 mesos (6 inclòs): _____ 04
Un cop any: _____ 05
A cada temps freqüent: _____ 06
Mai o gairebé mai: _____ 07
D'aquí al primer cop que visiti: _____ 08
(No Respon) Altres: _____ 09 (Altres): _____

EM POT DIR L'EDAT I EL GÈNERE DEL PARENTU DE LES PERSONES QUE L'COMPANYEN?
Els pares: _____
Els germes: _____
Els netes: _____

2.01. HA VIEST VOSTE ALGUNA INFORMACIÓ DEL MUSEU DE CÈNCIES NATURALES EN ALGUN LLOC A DNY? (Espondrà, no suggereixi, Moltespreguntes)
Qualsevol lloc a DNY: _____ 01
Vostre lloc de naixement: _____ 02
Altres llocs: _____ 03
Programa del museu: _____ 04
Per email (lectura i web): _____ 05
Mitja de les meves: _____ 06
Vostre treballador: _____ 07
Vostre parient: _____ 08
Especialment: _____ 09
Altres: _____ 10 (Altres): _____
No ho sap: _____ 09

3.01. EM PODRIA DIR QUIN ES EL PRINCIPAL MOTIU PEL QUAL HA VIENUT AQUÍ AL MUSEU DE CÈNCIES NATURALES? (Slugiu posibilitat, Moltespreguntes)
Molt interessat permanent: _____ 01
Molt interessat temporal: _____ 02
Per realitzar una activitat (taller, conferència taller...): _____ 03 (Altres): _____
Per altre motiu: _____ 04 (Altres): _____
(No Respon) No ho sap: _____ 05

4.01. QUINES ACTIVITATS HA HECH EN EL MUSEU DE CÈNCIES NATURALES?
Si: _____
No: _____
Si: _____ 01 (Altres a PE): _____
Si: _____ 02 (Altres): _____

5.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

9.01. AMB QUANTES PERSONES HA VIENUT AQUÍ AL MUSEU VOSTRE ÚLTIM?
0: _____
1: _____
2: _____
3: _____
4: _____
5: _____
6: _____
7: _____
8: _____
9: _____
10: _____
11: _____
12: _____
13: _____
14: _____
15: _____
16: _____
17: _____
18: _____
19: _____
20: _____
Més de 20: _____
No he vingut: _____
Altres: _____

10.01. QUINA EDAT T'É VOSTRE?
ANOEU DIRECTAMENT EL GÈNERE DE L'ENTREVISTADA.
Estratègia: _____
Edat: _____
Gènere: _____
Molt baixa _____ 1, 2
Baixa _____ 3, 4
Mitjana _____ 5, 6
Alta _____ 7, 8
Molt alta _____ 9, 10

11.01. QUINA EDAT T'É VOSTRE?
ANOEU DIRECTAMENT EL GÈNERE DE L'ENTREVISTADA.
Estratègia: _____
Edat: _____
Gènere: _____
Molt baixa _____ 1, 2
Baixa _____ 3, 4
Mitjana _____ 5, 6
Alta _____ 7, 8
Molt alta _____ 9, 10

12.01. QUINA EDAT T'É VOSTRE?
ANOEU DIRECTAMENT EL GÈNERE DE L'ENTREVISTADA.
Estratègia: _____
Edat: _____
Gènere: _____
Molt baixa _____ 1, 2
Baixa _____ 3, 4
Mitjana _____ 5, 6
Alta _____ 7, 8
Molt alta _____ 9, 10

13.01. QUINA EDAT T'É VOSTRE?
ANOEU DIRECTAMENT EL GÈNERE DE L'ENTREVISTADA.
Estratègia: _____
Edat: _____
Gènere: _____
Molt baixa _____ 1, 2
Baixa _____ 3, 4
Mitjana _____ 5, 6
Alta _____ 7, 8
Molt alta _____ 9, 10

14.01. QUINA EDAT T'É VOSTRE?
ANOEU DIRECTAMENT EL GÈNERE DE L'ENTREVISTADA.
Estratègia: _____
Edat: _____
Gènere: _____
Molt baixa _____ 1, 2
Baixa _____ 3, 4
Mitjana _____ 5, 6
Alta _____ 7, 8
Molt alta _____ 9, 10

Persona 1: _____
Persona 2: _____
Persona 3: _____
Persona 4: _____
Persona 5: _____
Persona 6: _____
Persona 7: _____
Persona 8: _____
Persona 9: _____
Persona 10: _____
Persona 11: _____
Persona 12: _____
Persona 13: _____
Persona 14: _____
Persona 15: _____
Persona 16: _____
Persona 17: _____
Persona 18: _____
Persona 19: _____
Persona 20: _____

16.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

17.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

18.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

19.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

20.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

21.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

22.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

23.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

24.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

25.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

26.01. QUINES ACTIVITATS CONEIXE? (Espondrà, no suggereixi, Altres: lliurement amb el màxim detall. Moltespreguntes)
Si: _____
No: _____

27.01. QUIN ES EL SEU NIVELL D'ESTUDI? (ACABEU i slugiu posibilitat. Només una resposta)
CONTROL: Si l'edat de l'entrevista P1+20 anys, no pot tenir estudis universitaris acabats.
Menys que primària: _____ 01
Primària (primària, EGB, ESO): _____ 02
Secundària general (secundària, FP/II, BUP, COU): _____ 03
Secundària professional (comerç, FP/II, FP2, modals, D): _____ 04
Universitat (grau, màster, doctorat, doctoranda): _____ 05
(No Respon) No ho sap: _____ 06
(No Respon) No contesta: _____ 09

28.01. QUIN ES LA SEVA SITUACIÓ LABORAL? (Slugiu posibilitat, Només una resposta)
ACLARIMENT: Si no està treballant, indiqueu que no és d'aturada o que està en una altra situació de treball o que està a l'empresament, si treballa i treballa, indiqueu a què dedica més temps, si és pensióista i treballa, indiqueu pensióista.
CONTROL: Si té 16 anys o més i treballa, assegurem-que no ha de declarar-se com a treballador, si té 16 menys de 16 anys i és pensióista, assegurem-que ho indica.
Treballa per compte propi (empresari, autònom): _____ 01
Treballa per compte d'altre (salarialista): _____ 02
A l'aturada (pensióista (pensióista/estada)) _____ 03
Alta del treball (en situació de reserva): _____ 04
Altres: _____ 05
(No Respon) No ho sap: _____ 06
(No Respon) No contesta: _____ 09

29.01. EM PODRIA DIR A QUINA POBLACIÓ VIU HABITUALMENT? (Espondrà, no suggereixi, Només una resposta)
ACLARIMENT: Anoteu exactament la població i provinceu, si es de fora de Catalunya, país. CONTROL: Codificació posteriorment.
Barcelona: _____ 01
País: _____ 02
Estranger: _____ 03
No contesta: _____ 09

30.01. QUIN DISTRICTE? (Espondrà, no suggereixi, Només una resposta)
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

31.01. EM PODRIA DIR LA SEVA ADEGUA PER COMPROVAR EL DISTRICTE MUNICIPAL? (Anoteu l'adreça exacta amb el país de cada).
ACLARIMENT: Si no volen donar el número, preguntem-les què que és el país pel qual té una adreça turística.
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

32.01. QUIN ES EL SEU CODI POSTAL?
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

33.01. QUIN ES EL SEU CODI POSTAL?
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

34.01. QUIN ES EL SEU CODI POSTAL?
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

35.01. QUIN ES EL SEU CODI POSTAL?
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

36.01. QUIN ES EL SEU CODI POSTAL?
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

37.01. QUIN ES EL SEU CODI POSTAL?
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09

38.01. QUIN ES EL SEU CODI POSTAL?
CONTROL: Codificació posteriorment.
Còrdoba: _____ 01
Espanya: _____ 02
Baix Camp: _____ 03
Girona: _____ 04
Lleida: _____ 05
Mallorca: _____ 06
Palma de Maiorca: _____ 07
Tàrragona: _____ 08
València: _____ 09
Balears: _____ 10
No ho sap: _____ 09



ENQUESTES I ESTUDIS D'OPINIÓ

Aquests estudis sociològics permeten determinar les prioritats de la població, conèixer la realitat social, saber com es valora l'activitat i els serveis municipals, i esbrinar l'opinió sobre l'actuació política municipal.



Pla
d'Estudis Sociològics



Sèrie
d'Avaluació Contínua



Enquestes
de Sistemes de Qualitat



Investigació
de Comunicació



Estudis
Ad-Hoc



Ajuntament
de Barcelona