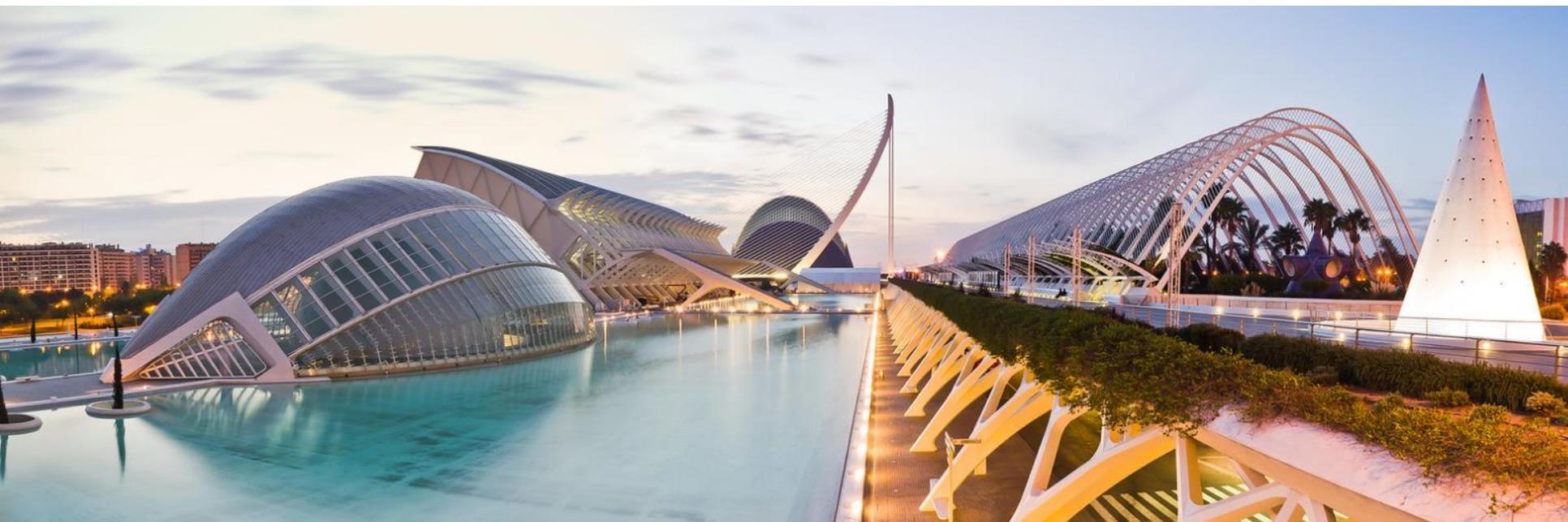


Estudio de Satisfacción 2019 de los Servicios Prestados en el Museu, Hemisfèric y Umbracle de la CAC



LA CIUTAT
DE LES ARTS I LES CIÈNCIES

Informe Final
Metodología Cuantitativa



1. Antecedentes

Desde el Área de Planificación y Calidad de las Artes y las Ciencias S.A. (en adelante CACSA), se llevan a cabo diferentes estudios con un doble propósito, por un lado, conocer el índice de satisfacción de los visitantes de forma continua y detectar así las áreas de mejora de los servicios ofrecidos y los contenidos expuestos, y por otro, conocer las expectativas de los usuarios, con el fin de adaptar los servicios a sus necesidades.

Desde el año 2008 el principal método que se utiliza son las encuestas cuantitativas in-situ al visitante, mediante visita personal en las instalaciones de la Ciudad de las Artes y las Ciencias, una vez realizada la visita.

La finalidad es obtener la información necesaria para analizar y valorar la satisfacción de los clientes y mejorar el servicio prestado a los mismos. En los cuestionarios se pregunta sobre la atención recibida, las instalaciones, contenidos expositivos e información proporcionada, entre otros.

2. Objetivos y Metodología

- ❑ Servicios para el análisis y medición del grado de satisfacción y expectativas, que perciben los visitantes del Museu, el Hemisfèric y del Parking del Umbracle.

- ❑ Concretamente, se trata de:
 - Determinar el grado de satisfacción de los visitantes con los servicios prestados en Museu y del Hemisfèric y Parking (Umbracle) de la Ciutat de les Arts i les Ciències .

 - Determinar el nivel de calidad de su oferta de contenidos y actividades, con la finalidad de cuantificar/medir el enriquecimiento intelectual que CAC aporta a sus visitantes.

 - Determinar el peso e importancia para el visitante, de cada uno de los atributos de servicio.

 - Valorar la evolución de los resultados e identificar acciones de mejora del servicio.



2. Metodología: ficha técnica

UNIVERSO	Usuarios del Museu, Hemisfèric y Umbracle.
ÁMBITO	Museu, Hemisfèric y Parking del Umbracle.
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo Aleatorio Estratificado, con fijación de un tamaño muestral mínimo en cada servicio a evaluar.
TAMAÑO MUESTRAL	Se han entrevistado a un total de 1.964 usuarios en cada ámbito descrito.
TIPO DE ENTREVISTA	Entrevista personal programada en TAPI mediante cuestionario cerrado estructurado.
DURACIÓN ENTREVISTA	22 minutos
ERROR DE MUESTREO	$\pm 4\%$ para datos globales con un nivel de confianza del 95% y $p=q= 0,5$
FECHAS DE CAMPO	De 17 de julio a 27 de octubre de 2019
TRABAJO REALIZADO POR	COTESA www.grupotecopy.es

Escalas de valoración: En las preguntas de valoración se ha utilizado una escala cuantitativa de 5 grados, donde el 1 corresponde a nada satisfecho y el 5 totalmente satisfecho.

Nada Satisfecho						Totalmente Satisfecho	
1	2	3	4	5	Ns/Nc/ No Aplica		

Modelo Net Promoter Score (NPS)

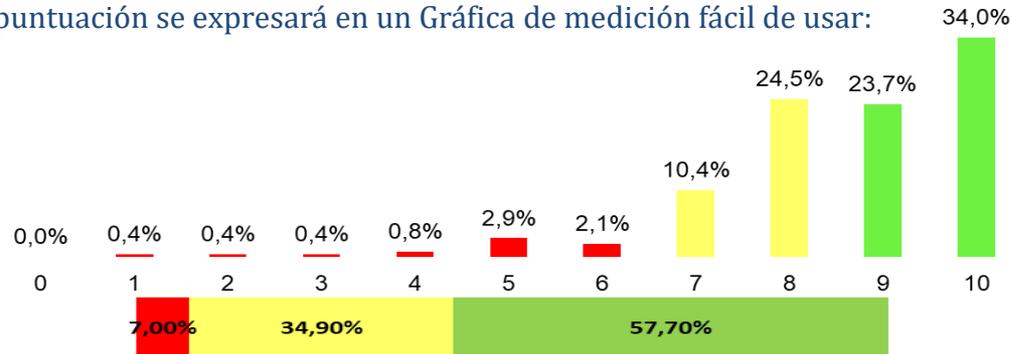
Permite medir el nivel de satisfacción de los visitantes y tomar las medidas necesarias para solucionar cualquier situación que pueda estar afectando a la organización.

Para ello, planteamos la pregunta de la siguiente forma: *“¿En qué medida recomendaría el Museu/Hemisfèric/Parking a sus amigos y familiares?”*

Para su valoración el NPS puede oscilar entre **-100** (todos son Detractores) y **+100** (todos son Promotores).

- Las personas que seleccionan una puntuación de 9-10 se les conoce como **“Promotores”**, pues están satisfechas y recomendarían la visita a otros.
- Aquellos que seleccionan una puntuación de 7-8 se les conoce como **“Neutros”**, están satisfechas pero no están maravilladas con la visita.
- Los que seleccionan una puntuación de 0-6 son **“Detractores”**, estas personas no están para nada satisfechas con la visita. Podrían decir cosas negativas sobre ello.

En forma predeterminada, la puntuación se expresará en un Gráfica de medición fácil de usar:

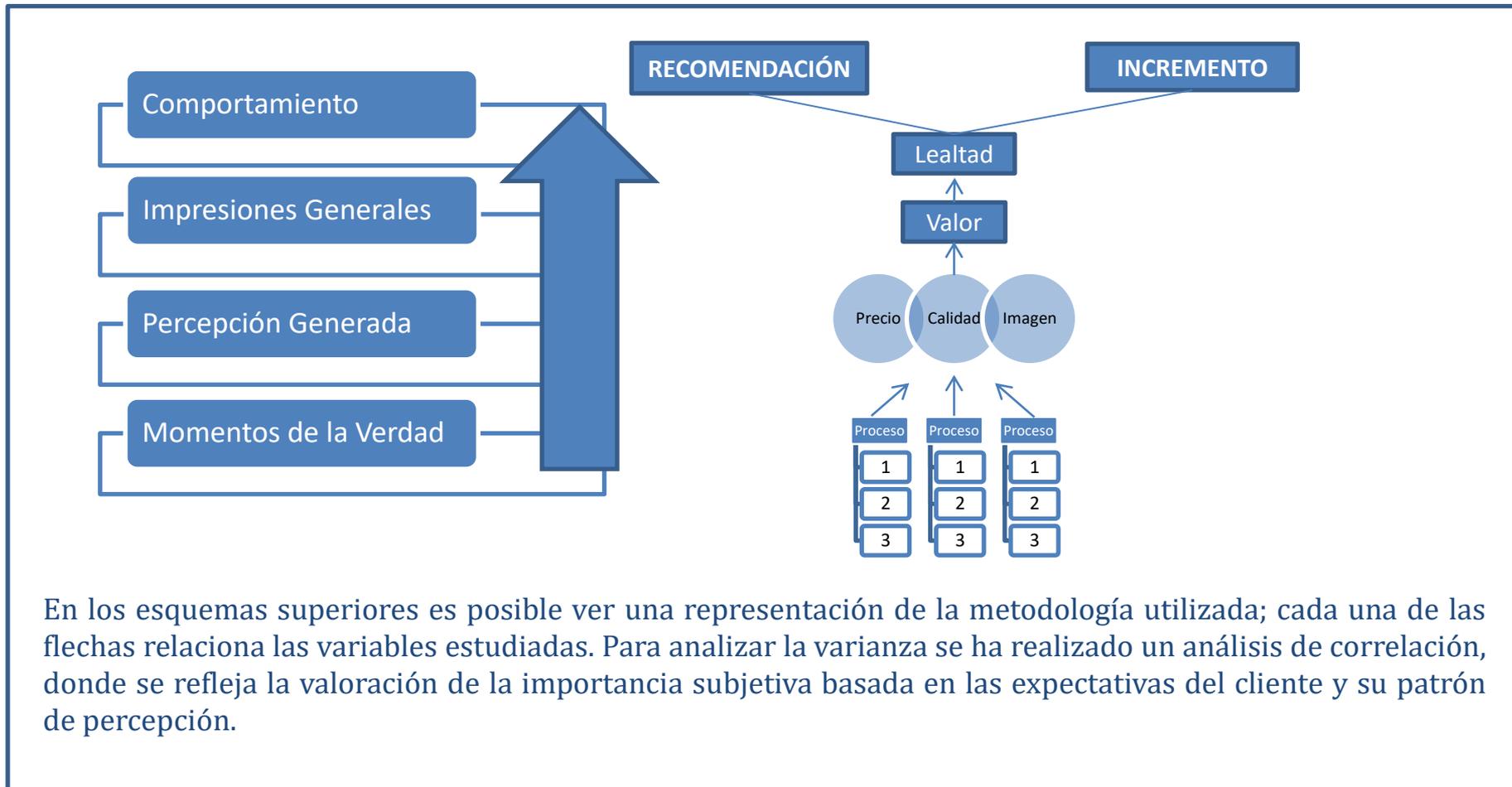


Criterios de Segmentación

Para el análisis de los resultados de la investigación, además de la explotación general de los datos obtenidos, se han realizado segmentaciones para la explotación de la valoración global en función de las siguientes variables sociodemográficas y de variables de comportamiento en los hábitos del usuario:



Modelo de evaluación de la satisfacción



En los esquemas superiores es posible ver una representación de la metodología utilizada; cada una de las flechas relaciona las variables estudiadas. Para analizar la varianza se ha realizado un análisis de correlación, donde se refleja la valoración de la importancia subjetiva basada en las expectativas del cliente y su patrón de percepción.

Modelo de evaluación de la satisfacción

El modelo propuesto, parte de que el comportamiento deseable de los clientes es consecuencia de su compromiso con una empresa y con los servicios/productos de ésta. La lealtad, a su vez, está determinada por diversas actitudes u opiniones que los clientes mantienen con la empresa, gestada a partir de sus experiencias concretas con la misma, así como sus producto y/o servicios.

Se trata de dar respuesta a las preguntas:

- **¿Cuál es nuestra posición competitiva?**
- **¿Cuáles son nuestros procesos críticos desde la perspectiva del cliente?**
- **¿Qué elementos de nuestros procesos debemos considerar mejorar en primer lugar?**
- **¿Cómo evitar sorpresas y desarrollar un cuadro de mando orientado al cliente que facilite la implantación de la estrategia?**

Cuestionario empleado para realizar el estudio

BUENOS DÍAS/TARDES, ESTAMOS REALIZANDO UNA ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DE VISITANTES A LAS INSTALACIONES DE LA CAC, NOS GUSTARÍA CONTAR CON SU AMABLE COLABORACIÓN. SE TRATA DE RESPONDER A UNAS SENCILLAS PREGUNTAS QUE NOS OCUPARÁN APROXIMADAMENTE 10 MINUTOS. TODA LA INFORMACIÓN ESTARÁ ACOGIDA A LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS Y SERÁ TRATADA DE FORMA CONFIDENCIAL. LE AGRADEZCO DE ANTEMANO SU COLABORACION.

Dígame por favor, cuál de las siguientes instalaciones ha visitado:

- Hemisferic
- Museo
- Parking

País / Provincia (Si es español):

(Si es extranjero)

¿Considera que la Ciudad de las Artes y las Ciencias está correctamente adaptada al visitante extranjero?

Sí

No

Valore el nivel de idiomas en cuanto a contenidos, señalización y comunicación general de la CAC.

0	1	2	3	4	5	Ns/Nc

Cuestionario empleado para realizar el estudio

Si ha visitado HEMISFÈRIC

HEMISFÈRIC

BLOQUE PROYECCIONES

PROYECCIONES VISUALIZADAS

- Los secretos de la gravedad
- Jardín salvaje
- Apollo 11
- Caminando entre dinosaurios
- Viaje al espacio
- PlanetPower 3D
- Las nocturnas de verano
- Harry Potter

¿Por qué motivos ha venido a ver esa proyección/proyecciones?

- Por recomendación
- Por su contenido divulgativo
- Por la arquitectura
- Por turismo
- Por entretenimiento
- Otros (Especificar)



¿QUE LE GUSTARIA VER EN ESTA SALA? (puede seleccionar un máximo de tres opciones)

- Astronomía
- Aventuras
- Sostenibilidad y Medio ambiente
- Tecnología
- Naturaleza
- Ciencia
- Planetario
- Otras (especificar)

A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con las proyecciones que ha visto. Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5, donde 1 significa "Nada Satisfecho" y 5 "Totalmente Satisfecho". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

		1	2	3	4	5	9
1.1	Le ha gustado	1	2	3	4	5	9
1.2	Novedad de la temática de la proyección visualizada	1	2	3	4	5	9
1.3	Disponibilidad de la proyección en sus diferentes idiomas	1	2	3	4	5	9
1.4	Valore la ergonomía de los auriculares	1	2	3	4	5	9
1.5	Calidad del audio de los auriculares	1	2	3	4	5	9
1.6	Calidad del audio del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.7	Funcionamiento de las Gafas 3D						
1.8	Calidad de la pantalla y de la imagen mostrada durante la proyección	1	2	3	4	5	9

Cuestionario empleado para realizar el estudio

¿Sufrió alguna incidencia con los auriculares durante la proyección?

Sí

No

BLOQUE IMPACTO DIVULGATIVO

A continuación le pedimos que valore una serie de aspectos en relación al impacto divulgativo de la proyección. Por favor, valore su grado de acuerdo o desacuerdo para cada una de ellas en una escala del 1 al 5 donde 1 significa "Nada De Acuerdo" y 5, "Totalmente De Acuerdo". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS/NC
1.1	Me ha aportado algún conocimiento nuevo	1	2	3	4	5	9
1.2	Me ha despertado la curiosidad sobre la temática	1	2	3	4	5	9
1.3	Me ha generado la intención de profundizar y aprender más sobre la temática	1	2	3	4	5	9

¿HA VENIDO ANTES AL HEMISFÈRIC?

Sí...

No...

¿Cuántas veces más ha venido?

1 2 3 4 5 +5

¿Y este año?

Ninguna 1 2 3 4 5 +5

Cuestionario empleado para realizar el estudio

1.1	Realmente como consecuencia de las visitas anteriores he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención	1	2	3	4	5	9
-----	--	---	---	---	---	---	---

BLOQUE SERVICIOS

A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con los servicios e información del Hemisfèric. Por favor, **valor su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa "Nada Satisfecho" y 5, "Totalment Satisfecho". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

		1	2	3	4	5	NS/NC/No lo he utilizado
1.1	Mantenimiento del edificio del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.2	Limpieza del edificio del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.3	Aseos del edificio del Hemisfèric (Constestar solo si los ha utilizado)	1	2	3	4	5	9
1.4	Climatización del edificio del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.5	Señalización dentro del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.6	Pantallas de información del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9

A continuación le pedimos que valore una serie de aspectos en relación a la Atención Recibida

		1	2	3	4	5	NS/NC/No lo he utilizado
1.1	Personal de Seguridad del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.2	Personal de Venta de Entradas del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.3	Personal de Información del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9
1.4	Imagen del personal de Atención al Público del Hemisfèric	1	2	3	4	5	9

Cuestionario empleado para realizar el estudio

Por último valore los siguientes aspectos en relación a la visita al Hemisfèric

		1	2	3	4	5	NS/NC
1.1	Relación calidad/ Precio del coste de las entradas del HEMISFERIC	1	2	3	4	5	9
1.2	Cumplimiento de expectativas del HEMISFERIC	1	2	3	4	5	9
1.3	Satisfacción en cuanto a los aspectos divulgativos del HEMISFERIC	1	2	3	4	5	9
1.4	Satisfacción en cuanto a la calidad de los contenidos del HEMISFERIC	1	2	3	4	5	9
1.5	Satisfacción en cuanto a la calidad de los servicios del HEMISFERIC	1	2	3	4	5	9
1.6	SATISFACCION GLOBAL con la visita al HEMISFERIC	1	2	3	4	5	9

En una escala de 0 a 10, donde 0 es en absoluto y 10 es totalmente, ¿En qué medida recomendaría el Hemisfèric a sus amigos y familiares?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

¿VOLVERÍA OTRA VEZ?

SÍ... ¿Por qué? (puede seleccionar un máximo de tres opciones)

Distancia
 Edificio

Atención recibida
 Por las proyecciones

Otros _____

NO... ¿Por qué? (puede seleccionar un máximo de tres opciones)

Distancia
 Edificio

Atención recibida
 Por las proyecciones

Otros _____

Cuestionario empleado para realizar el estudio

Para todos (No obligar)

¿Quiere realizar alguna sugerencia en relación a su visita al Hemisfèric?

Cuestionario empleado para realizar el estudio

Si ha visitado el MUSEO

MUSEO

BLOQUE CONTENIDOS

¿HA VENIDO POR ALGUNA EXPOSICION EN CONCRETO?

- Sí...
 NO

¿Cuál/ es? (especificar)

¿Por qué motivos ha venido a ver el MUSEO?

- Por recomendación
 Por su contenido divulgativo
 Por la arquitectura

- Por turismo
 Por entretenimiento
 Otros (Especificar)

¿QUE CONTENIDO LE HA LLAMADO MAS LA ATENCION? (*)Disponibilidad según programación

Elegir un máximo de 3 contenidos por orden de atención

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bosque de Cromosomas | <input type="checkbox"/> Simulador Espacial |
| <input type="checkbox"/> Gravedad Cero | <input type="checkbox"/> Volar |
| <input type="checkbox"/> Espai dels Xiquets | <input type="checkbox"/> Teatro de la Electricidad |
| <input type="checkbox"/> Arcos Comunicantes | <input type="checkbox"/> (*) Exposición Jaume Plensa |
| <input type="checkbox"/> Sobre Ruedas | <input type="checkbox"/> (*) Harry Potter |
| <input type="checkbox"/> El Hormiguero | <input type="checkbox"/> (*) Talking Brains |
| <input type="checkbox"/> ADN | <input type="checkbox"/> (*) Ellas tienen la fórmula |
| <input type="checkbox"/> Péndulo de Foucault | <input type="checkbox"/> (*) Érase una vez... La ciencia para los amantes de los cuentos |
| <input type="checkbox"/> Paseo de la Ciencia | <input type="checkbox"/> (*) Marte. La conquista de un sueño |
| <input type="checkbox"/> El Legado de la Ciencia: Severo Ochoa (1905-1993) | <input type="checkbox"/> (*) Mediterrani |
| <input type="checkbox"/> El Legado de la Ciencia: Ramón y Cajal (1852-1934) | <input type="checkbox"/> (*) Memoria |
| <input type="checkbox"/> El Legado de la Ciencia: Jean Dausset (1916-2009) | |
| <input type="checkbox"/> Exposición Santiago Grisóla | |

Cuestionario empleado para realizar el estudio

¿QUE TIPO DE EXPOSICIONES, EN CUANTO A TEMATICA, LE GUSTARIA VER EXHIBIDAS EN EL MUSEO?

(Puede seleccionar un máximo de tres opciones)

- | | | |
|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Cosmos | <input type="checkbox"/> Ser Humano | <input type="checkbox"/> Tecnología |
| <input type="checkbox"/> Naturaleza | <input type="checkbox"/> Cultura | <input type="checkbox"/> Otras (especificar) <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Sostenibilidad y Medio Ambiente | | |

A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con los contenidos y exposiciones del Museo. Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa "Nada Satisfecho" y 5, "Totalmente Satisfecho". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS/NC/ No Aplica
1.1	Novedad de los contenidos	1	2	3	4	5	9
1.2	Traducción a idiomas de los textos explicativos (exposiciones)	1	2	3	4	5	9
1.3	Asesoramiento durante la visita	1	2	3	4	5	9
1.4	Amabilidad animadores científicos	1	2	3	4	5	9
1.5	Asesoramiento animadores científicos	1	2	3	4	5	9
1.0	¿Le han gustado las exposiciones en general?	1	2	3	4	5	9

En cuanto a la forma de interactuar con los contenidos del museo, valore los siguientes aspectos.

							NS/NC/ No Aplica
1.1	Calidad y funcionamiento del contenido interactivo de la exposición (módulos, ordenadores, teclados y ratones, tarjetas, paneles...)	1	2	3	4	5	9
1.2	La tecnología utilizada (pantallas, tarjetas y gadgets) es actual y ha satisfecho mis expectativas	1	2	3	4	5	9
1.3	Calidad de las pantallas integradas en los contenidos expuestos en el Museo	1	2	3	4	5	9

Cuestionario empleado para realizar el estudio

1.7 ¿Ha adquirido alguna entrada adicional? Valore el grado de satisfacción de la visita a la misma
SI, NO

Si ha contestado SI a 1.7

							NS/NC/ No Aplica
1.7	Ciencia a Escena	1	2	3	4	5	9
1.8	Estudio de TV	1	2	3	4	5	9
1.9	Simulador Espacial	1	2	3	4	5	9
1.10	Visita guiada exposiciones	1	2	3	4	5	9

A continuación le pedimos que valore una serie de aspectos en relación al impacto divulgativo de la visita al museo. Por favor, valore su grado de acuerdo o desacuerdo para cada una de ellas en una escala del 1 al 5 donde 1 significa "Nada De Acuerdo" y 5, "Totalmente De Acuerdo". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

							NS/NC/No Aplica
1.1	Me ha aportado algún conocimiento nuevo	1	2	3	4	5	9
1.2	Me ha despertado la curiosidad sobre alguna de las temáticas	1	2	3	4	5	9
1.3	Me ha generado la intención de profundizar y aprender más sobre alguna de las temáticas	1	2	3	4	5	9

Cuestionario empleado para realizar el estudio

¿HA VENIDO ANTES A MUSEU?

Sí...

No...

¿Cuántas veces más ha venido? 1 2 3 4 5 +5

¿Y este año? Ninguna 1 2 3 4 5 +5

1.1	Realmente como consecuencia de las visitas anteriores he leído o consultado algún libro, video o documento sobre la temática que captó mi atención	1	2	3	4	5	9
-----	--	---	---	---	---	---	---

BLOQUE SERVICIOS

A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con los servicios e información del Museo. Por favor, **valore su nivel de satisfacción** para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa "Nada Satisfecho" y 5, "Totalmente Satisfecho". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

		1	2	3	4	5	NS/NC/ No lo ha utilizado
1.1	Mantenimiento del edificio del Museo	1	2	3	4	5	9
1.2	Limpieza del edificio del Museo	1	2	3	4	5	9
1.3	Aseos del edificio del Museo (Contestar solo si los ha utilizado)	1	2	3	4	5	9
1.4	Climatización del edificio del Museo	1	2	3	4	5	9
1.5	Señalización dentro del Museo	1	2	3	4	5	9
1.6	Pantallas de información del Museo						

¿Ha realizado la visita con niños menores de 5 años?

Sí...

No...

Cuestionario empleado para realizar el estudio

Por favor, **valore su nivel de satisfacción**, en una escala del 1 al 5 donde 1 significa "Nada Satisfecho" y 5, "Totalmente Satisfecho". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

		1	2	3	4	5	NS/NC/No Aplica
1.1	Cambiadores de bebés en los baños	1	2	3	4	5	9
1.2	Sala de lactancia	1	2	3	4	5	9

A continuación le pedimos que valore una serie de aspectos en relación a la Atención Recibida

		1	2	3	4	5	NS/NC/No lo ha utilizado
1.1	Personal de Seguridad del Museo	1	2	3	4	5	9
1.2	Personal de Venta de Entradas del Museo	1	2	3	4	5	9
1.3	Personal de Información del Museo	1	2	3	4	5	9
1.4	Imagen del personal de Atención al Público del Museo	1	2	3	4	5	9

Por último valore los siguientes aspectos en relación a la visita al Museo

		1	2	3	4	5	NS/NC
1.1	Relación calidad/Precio del coste de las entradas del MUSEO	1	2	3	4	5	9
1.2	Cumplimiento de expectativas del MUSEO	1	2	3	4	5	9
1.3	Satisfacción en cuanto a los aspectos divulgativos del MUSEO	1	2	3	4	5	9
1.4	Satisfacción en cuanto a la calidad de los contenidos del MUSEO	1	2	3	4	5	9
1.5	Satisfacción en cuanto a la calidad de los servicios del MUSEO	1	2	3	4	5	9
1.6	SATISFACCION GLOBAL con la visita al MUSEO	1	2	3	4	5	9

Cuestionario empleado para realizar el estudio

En una escala de 0 a 10, donde 0 es en absoluto y 10 es totalmente, ¿En qué medida recomendaría el Museo a sus amigos y familiares?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

¿VOLVERÍA OTRA VEZ?

SÍ... ¿Por qué? (puede seleccionar un máximo de tres opciones) Distancia Atención recibida Otros _____
 Edificio Por las exposiciones

NO ... ¿Por qué? (puede seleccionar un máximo de tres opciones) Distancia Atención recibida Otros _____
 Edificio Por las exposiciones

Para todos (No obligar)

¿Quiere realizar alguna sugerencia en relación a su visita al Museo?

Cuestionario empleado para realizar el estudio

PARKING

¿HA UTILIZADO EL PARKING?

- NO...** ¿Por qué? (puede seleccionar un máximo de tres opciones)
- Precio
 - Parking alternativo
 - No conozco su existencia
 - Desplazamiento mediante otros medios de transporte (transp. Público, taxi, autobús, etc ...)
 - Dificultad para acceder mal señalado
 - Otros motivos (especificar)

- SÍ...** ¿Qué parking ha utilizado? Umbracle Oceanogràfic

Valore los siguientes aspectos: **(Sólo si ha utilizado el parking de UMBRACLE)**

VALORE DEL 1 AL 5 SEGÚN SU GRADO DE SATISFACCIÓN:	MUY MAL (1)	MAL (2)	REGUL. (3)	BIEN (4)	MUY BIEN (5)	NS/NC (9)
Amplitud de plazas	<input type="checkbox"/>					
Tarifas	<input type="checkbox"/>					
Horarios de servicio	<input type="checkbox"/>					
Limpieza	<input type="checkbox"/>					
Señalización Interna (dentro del parking)	<input type="checkbox"/>					
Señalización Externa (indicaciones de accesos al parking)	<input type="checkbox"/>					
Seguridad	<input type="checkbox"/>					
Gestión del pago	<input type="checkbox"/>					
VALORACIÓN GLOBAL	<input type="checkbox"/>					

Cuestionario empleado para realizar el estudio

En una escala de 0 a 10, donde 0 es en absoluto y 10 es totalmente, ¿En qué medida recomendaría el Parking a sus amigos y familiares?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ns/Nc

Para todos los que han utilizado el PARKING de UMBRACLE (No obligar)

¿Quiere realizar alguna sugerencia en relación a su visita al Parking?

Cuestionario empleado para realizar el estudio

VARIABLES GENERALES Y DE CARACTERIZACIÓN

¿Por qué medios nos conoció?

- Por publicidad prensa escrita/on-line
- Por redes sociales
- Por publicidad TV
- Por publicidad autobuses, mobiliario urbano, etc...
- Por amigos/familiares
- Otros medios (Especificar)

A continuación, se incluyen una serie de aspectos relacionados con los servicios generales de la CAC. Por favor, valore su nivel de satisfacción para cada uno de ellos en una escala del 1 al 5 donde 1 significa "Nada Satisfecho" y 5 "Totalmente Satisfecho". Puede utilizar valoraciones intermedias para matizar su respuesta.

		1	2	3	4	5	NS/NC
1.1	Señalización entre edificios de CAC	1	2	3	4	5	9
1.2	Señalización externa (accesos por ciudad y carretera al CAC)	1	2	3	4	5	9
1.3	Información en folletos	1	2	3	4	5	9
1.4	Información en la Web	1	2	3	4	5	9
1.5	Información en medios de comunicación	1	2	3	4	5	9

Edad: de 16 a 25 de 26 a 35 de 36 a 45 de 46 a 65 más de 65

SEXO: Hombre/Mujer

ADQUISICIÓN DE LA ENTRADA (si solo ha comprado PARKING, que no es lo normal, no habrá comprado ninguna entrada)

- Taq. Museu
- Taq. Hemisfèric
- Taq. Oceanogràfic
- Reserva telefónica
- Pase Club
- AAVV
- Página web CAC
- Otras páginas web
- Bonos Hotel
- Tourist Info
- Invitación
- Otros
- No ha comprado ninguna entrada

Cuestionario empleado para realizar el estudio

Sólo para el caso de haber marcado Taq Oceanogràfic

¿Te ofrecieron la entrada combinada de los 3 recintos y las actividades complementarias?

¿QUÉ FORMACIÓN ACADÈMICA COMPLETADA TIENES?

- . Sin Estudios..... 1
- . Primarios..... 2
- . Bachiller Elemental..... 3
- . Bachiller Superior / BUP / COU..... 4
- . Formación Profesional..... 5
- . Diplomado / Grado Medio Universitario
(Peritaje / No Finalizados Superiores, Etc.)..... 6
- . Superior (Título Universitario)..... 7

PARA FINALIZAR, ¿QUE TRABAJO O PROFESIÓN EJERCES EN LA ACTUALIDAD?

- . Autónomo / Profesión Liberal 1
- . Alto Cargo Administrativo / Directivo..... 2
- . Cargo Administrativo Medio /
Cargos Medios..... 3
- . Administrativo / Funcionario Normal..... 4
- . Trabajador Especializado..... 5
- . Trabajador No Especializado 6
- . En Paro..... 7
- . Jubilado / Pensionista..... 8
- . Estudiante..... 9
- . Ama De Casa..... 10

Para todos (No obligar)

¿Quiere realizar alguna valoración GLOBAL de su experiencia en la visita que ha realizado a la CAC?

3. Estructura del Informe

El estudio estadístico cuantitativo de las variables de estudio relacionadas con el **Museu, Hemifèric y Parking del Umbracle** se presentan en 4 niveles de agrupación:

1. Estudio conjunto de las variables de caracterización de los usuarios, fidelidad del visitante, análisis de satisfacción global, análisis de los servicios y contenidos de los usuarios de **Museu y Hemisfèric** a nivel global.
2. Estudio de las variables de caracterización de los usuarios, fidelidad del visitante, análisis del modelo de satisfacción global, análisis de los servicios y contenidos de los usuarios de **Museu**.
3. Estudio de las variables de caracterización de los usuarios, fidelidad del visitante, análisis del modelo de satisfacción global, análisis de los servicios y contenidos de los usuarios de **Hemisfèric**.
4. Estudio de las variables de caracterización de los usuarios, análisis del modelo de satisfacción y sugerencias de los usuarios del **Parking**.

Una vez finalizado el desglose del estudio estadístico se presenta el apartado de **CONCLUSIONES GENERALES**.

4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

Muestra: 656 Hemisfèric
656 Museu



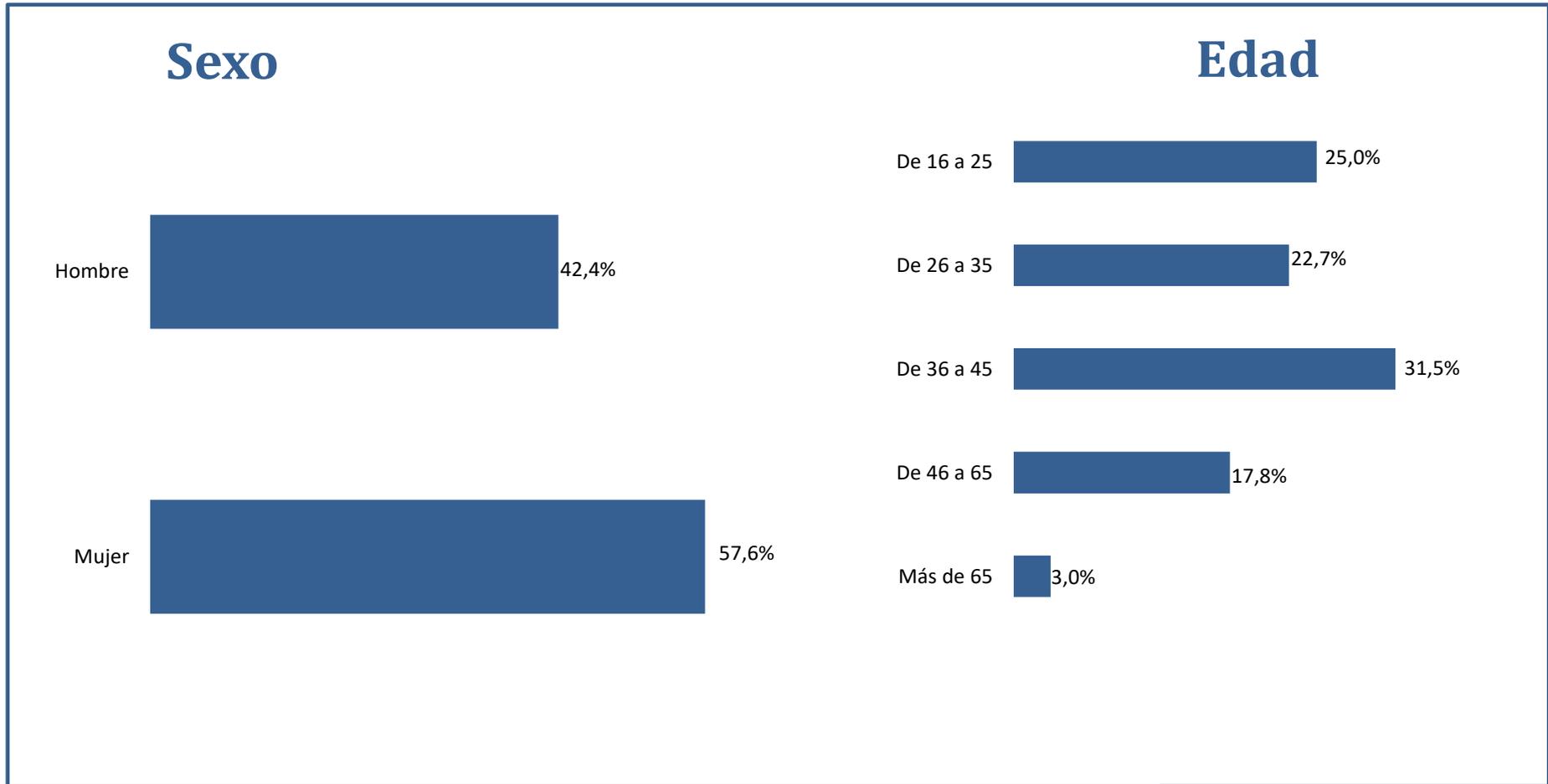
4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

4.1. Caracterización de los usuarios



4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Sexo y Edad

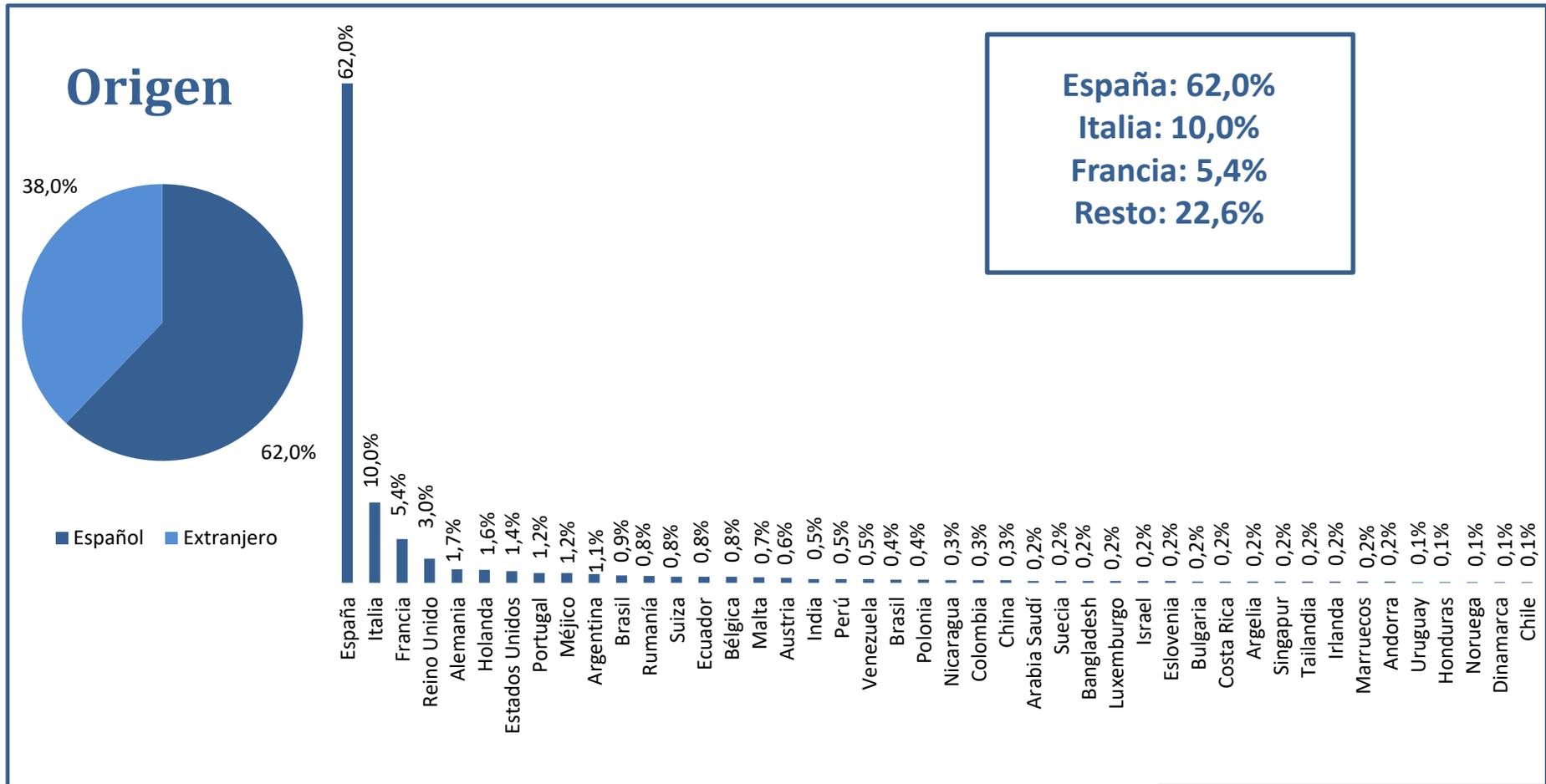


Museu y Hemisfèric



4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: País de residencia

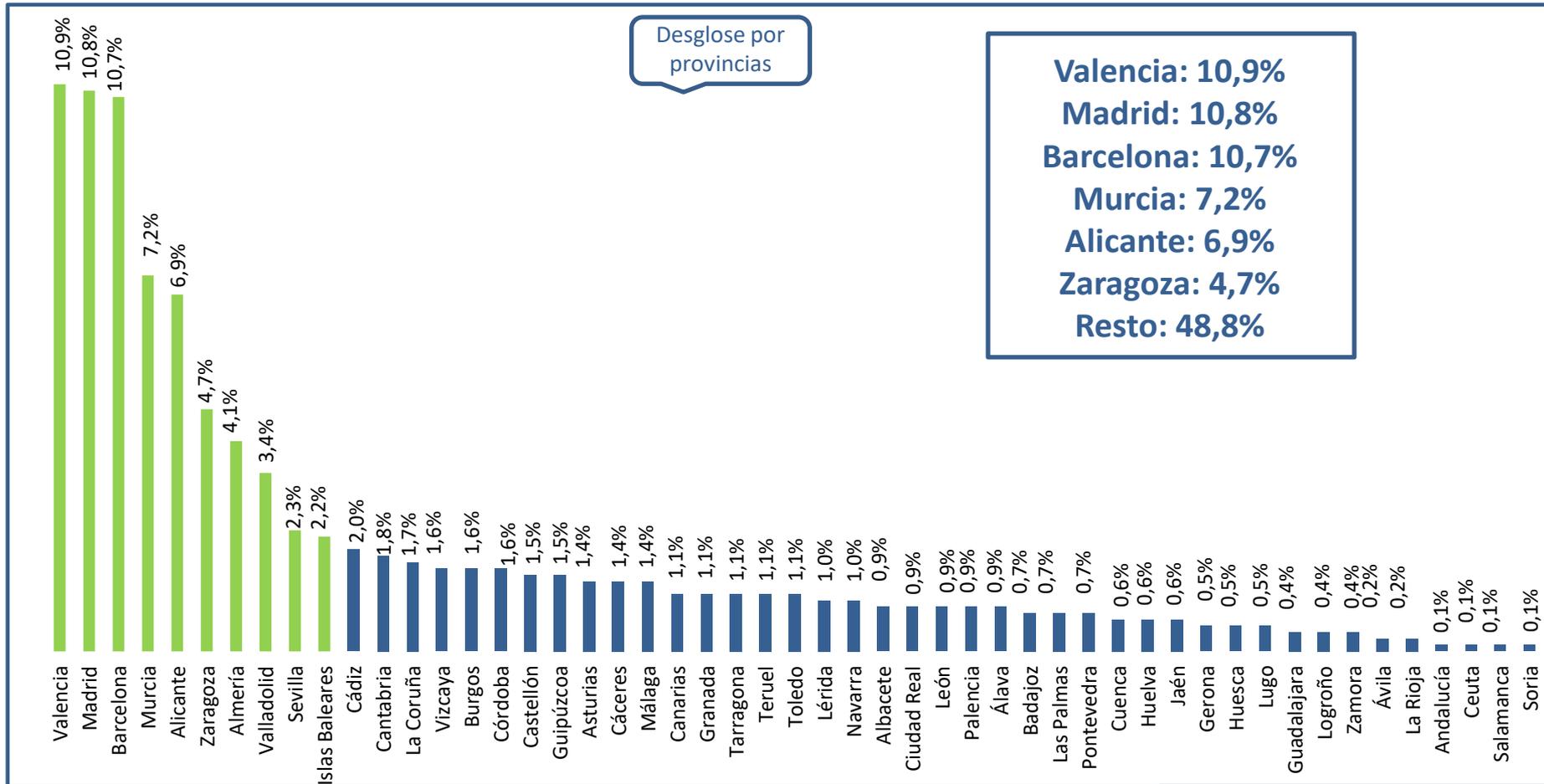


Museu y Hemisfèric



4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

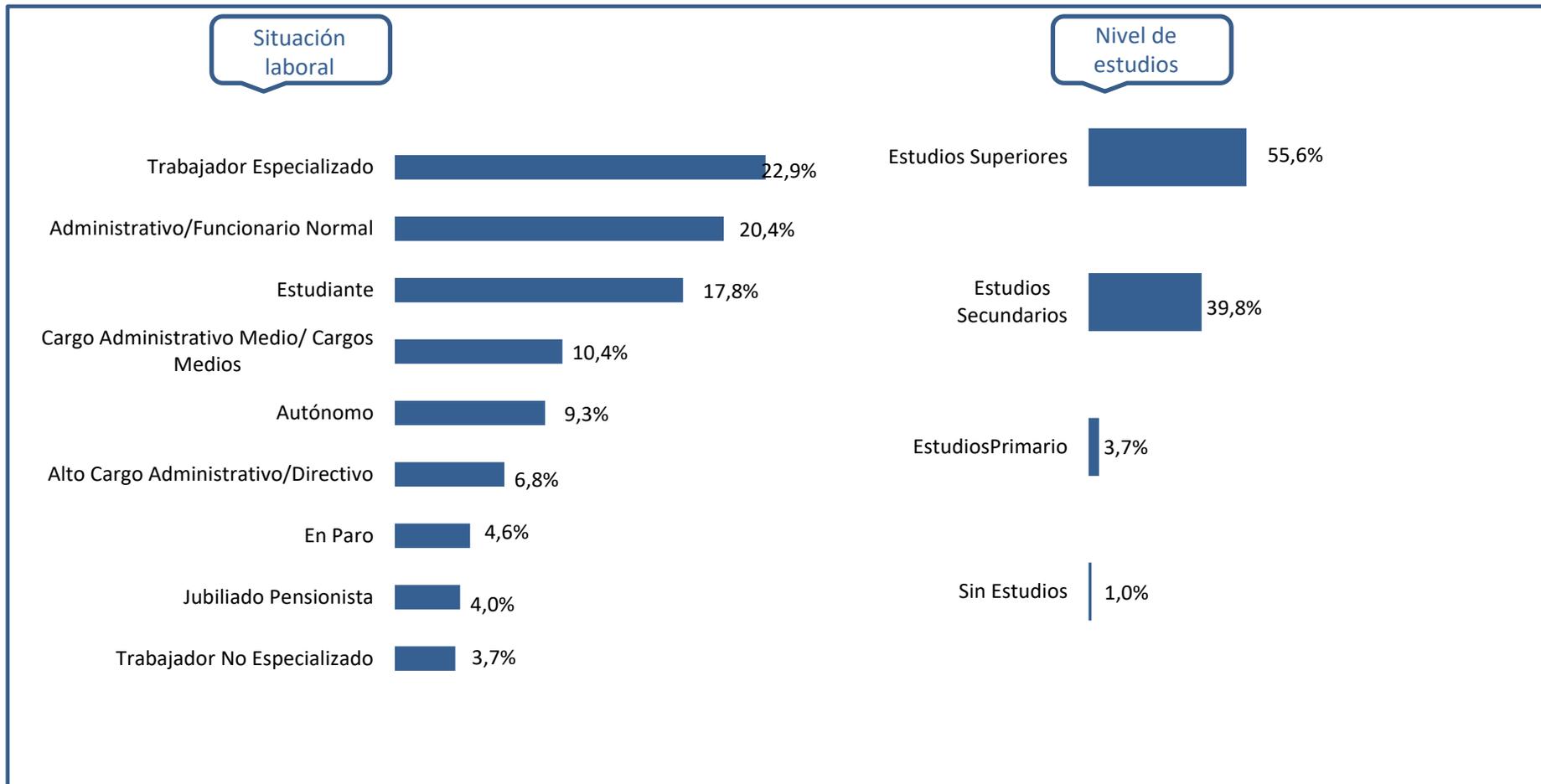
Descripción de la muestra: Provincias residentes españoles



Museu y Hemisfèric

4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Situación laboral, nivel de estudios

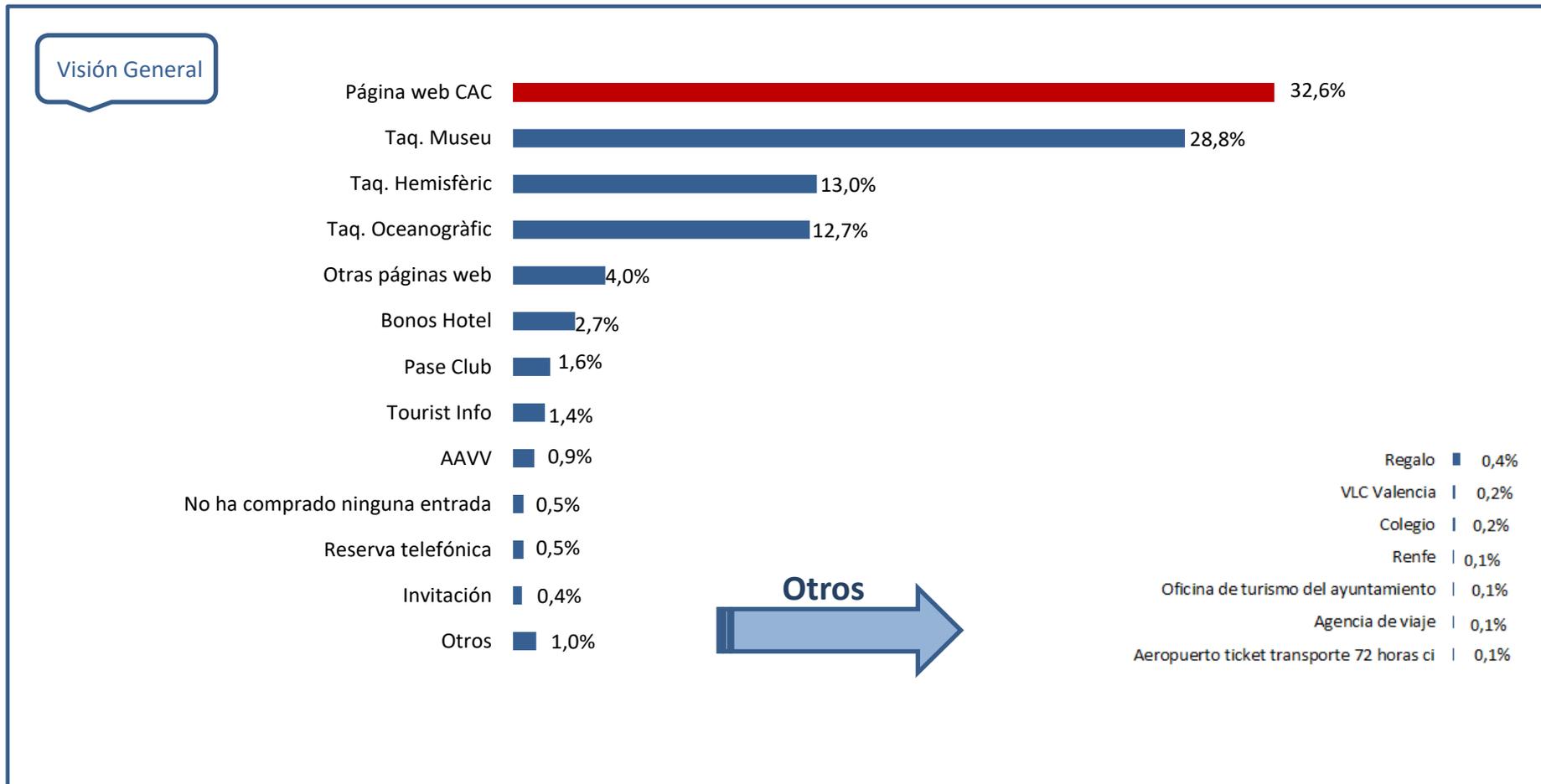


Museu y Hemisfèric



4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Adquisición de la entrada

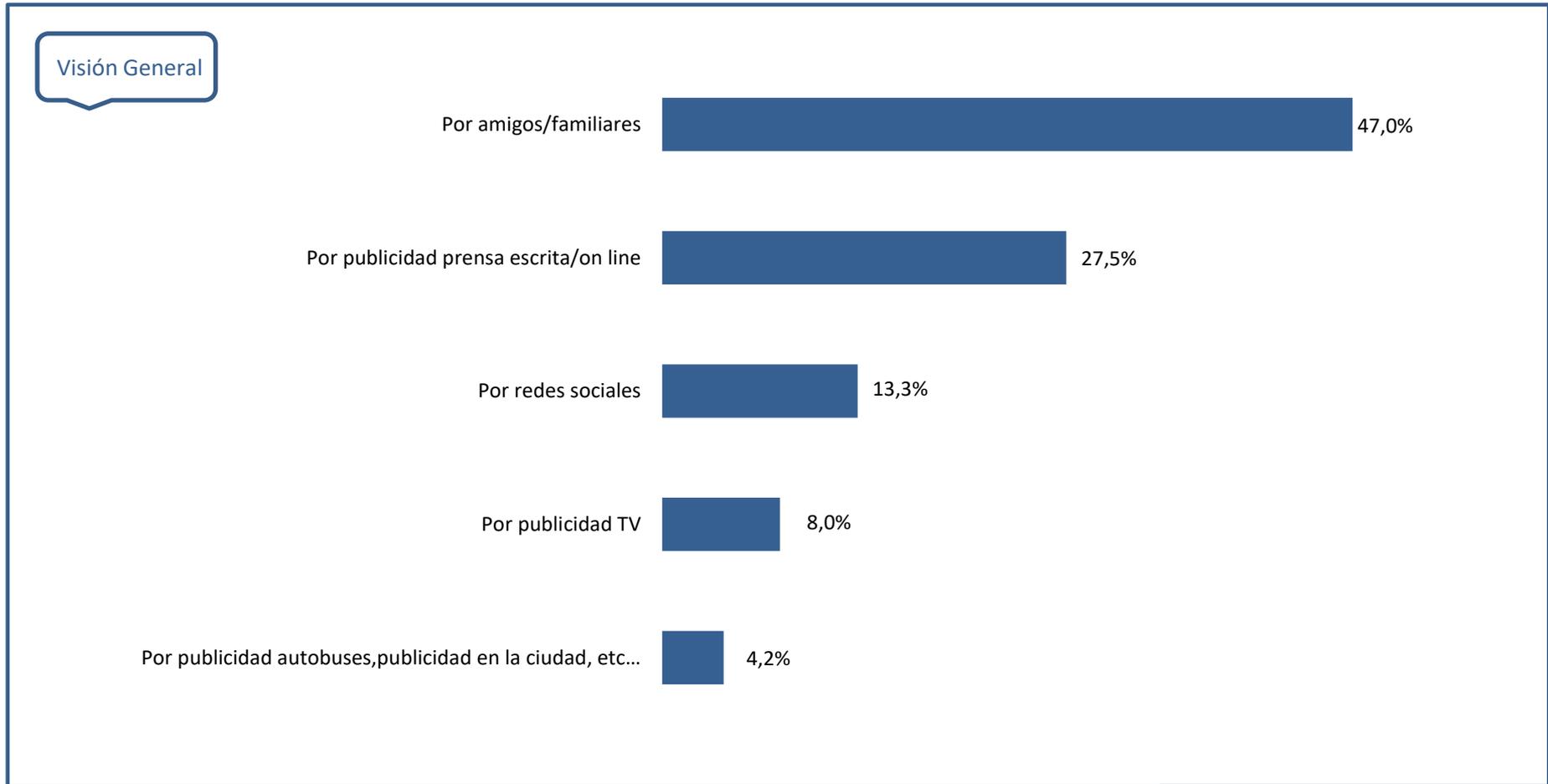


Museu y Hemisfèric



4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Por qué medios nos conoció?



Museu y Hemisfèric

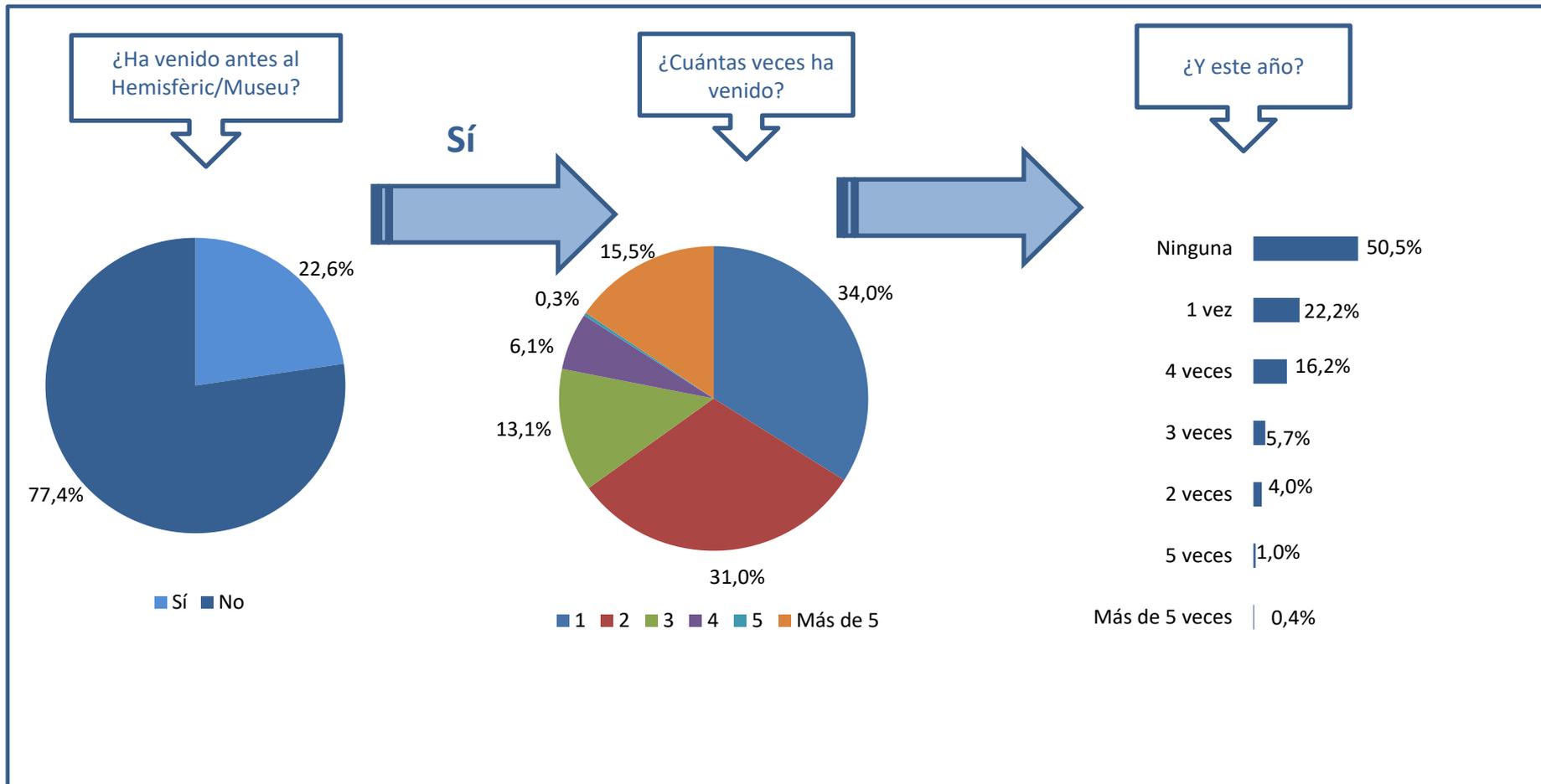
4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

4.2. Fidelidad del visitante



4.2. Fidelidad del visitante

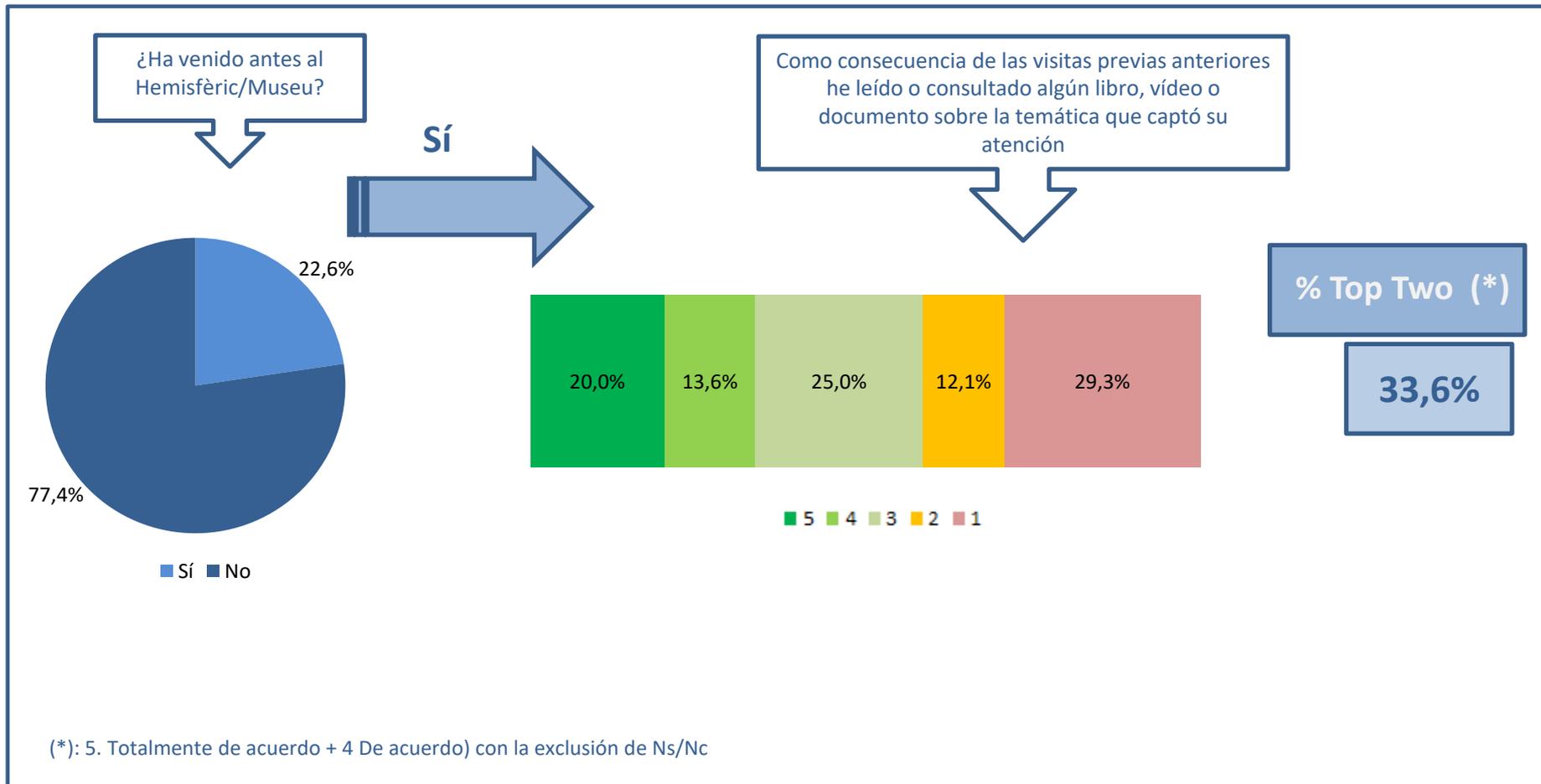
Lealtad



Museu y Hemisfèric

4.2. Fidelidad del visitante

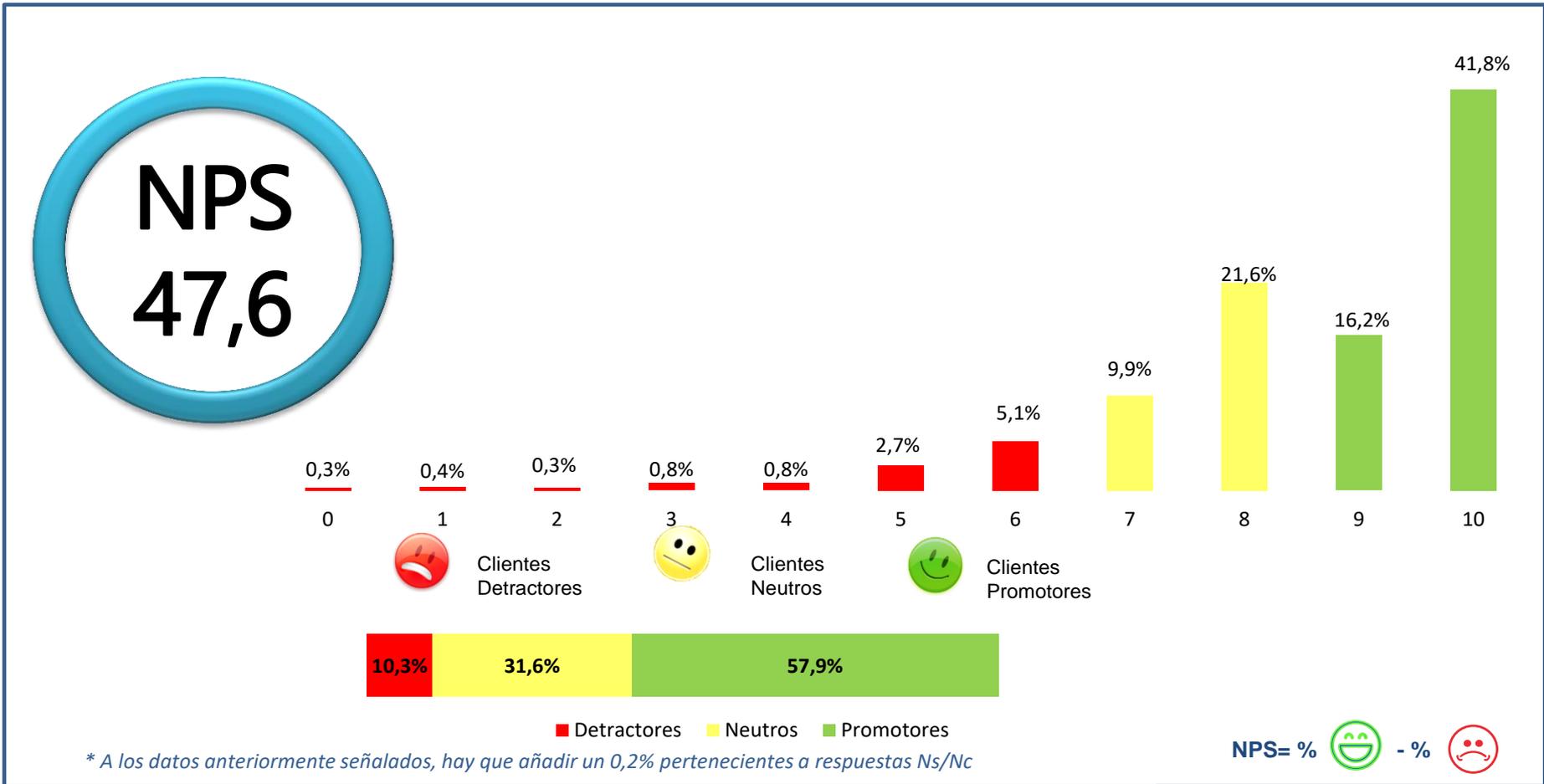
Impacto divulgativo



Museu y Hemisfèric

4.2. Atención del visitante

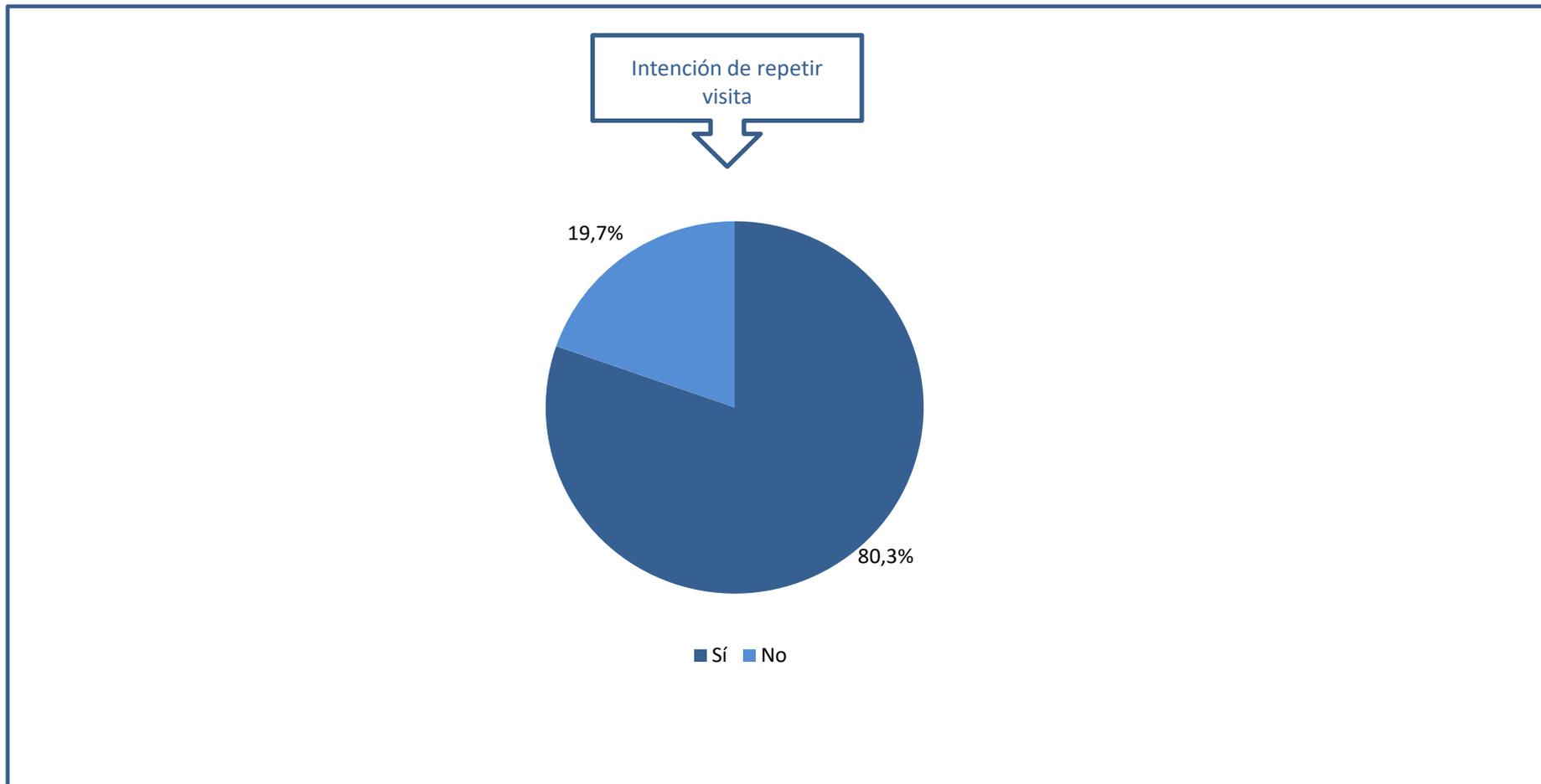
¿Recomendaría la visita?



Museu y Hemisfèric

4.2. Atención del visitante

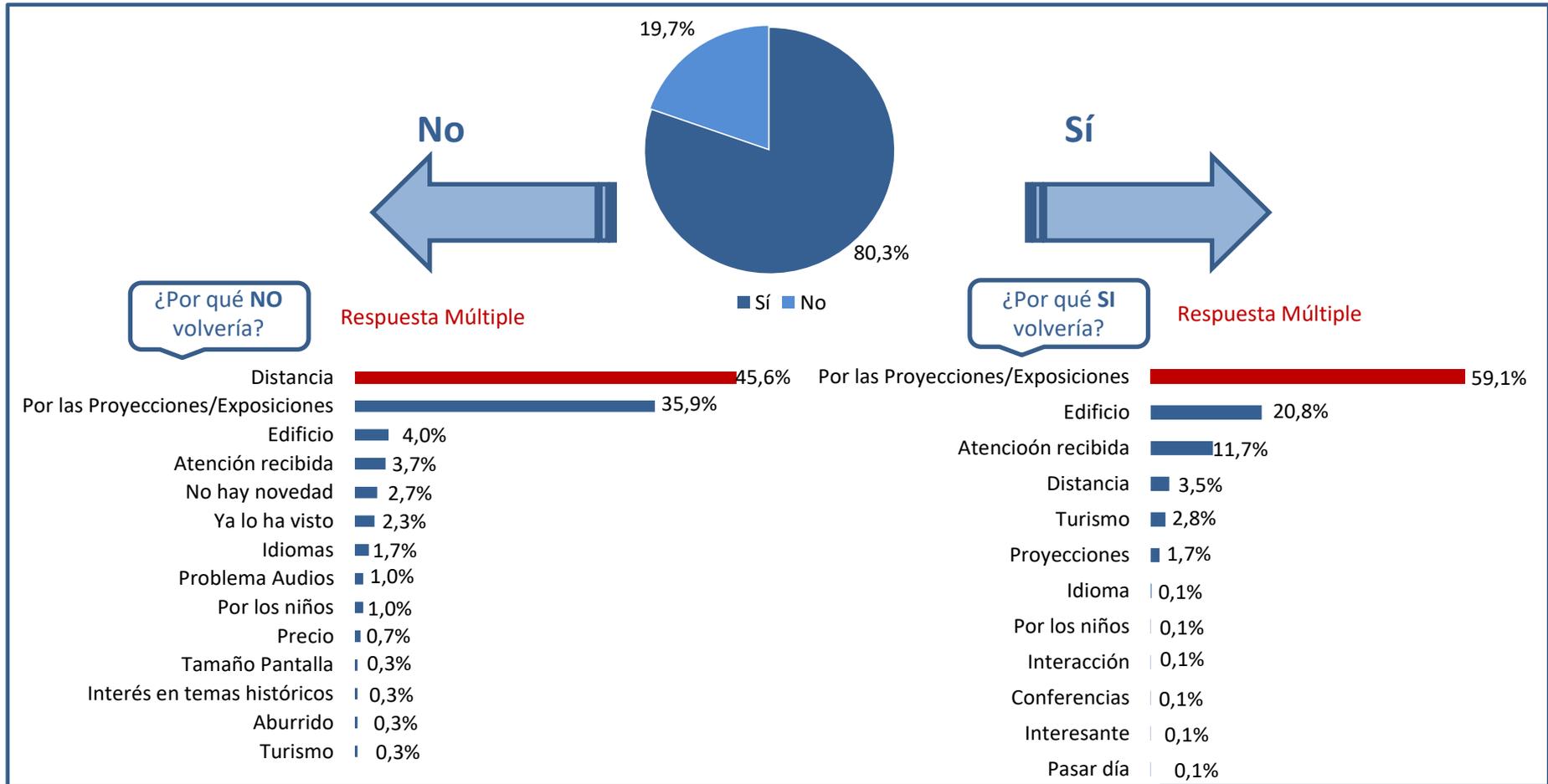
Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?



Museu y Hemisfèric

4.2. Atención del visitante

Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?



Museu y Hemisfèric

4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

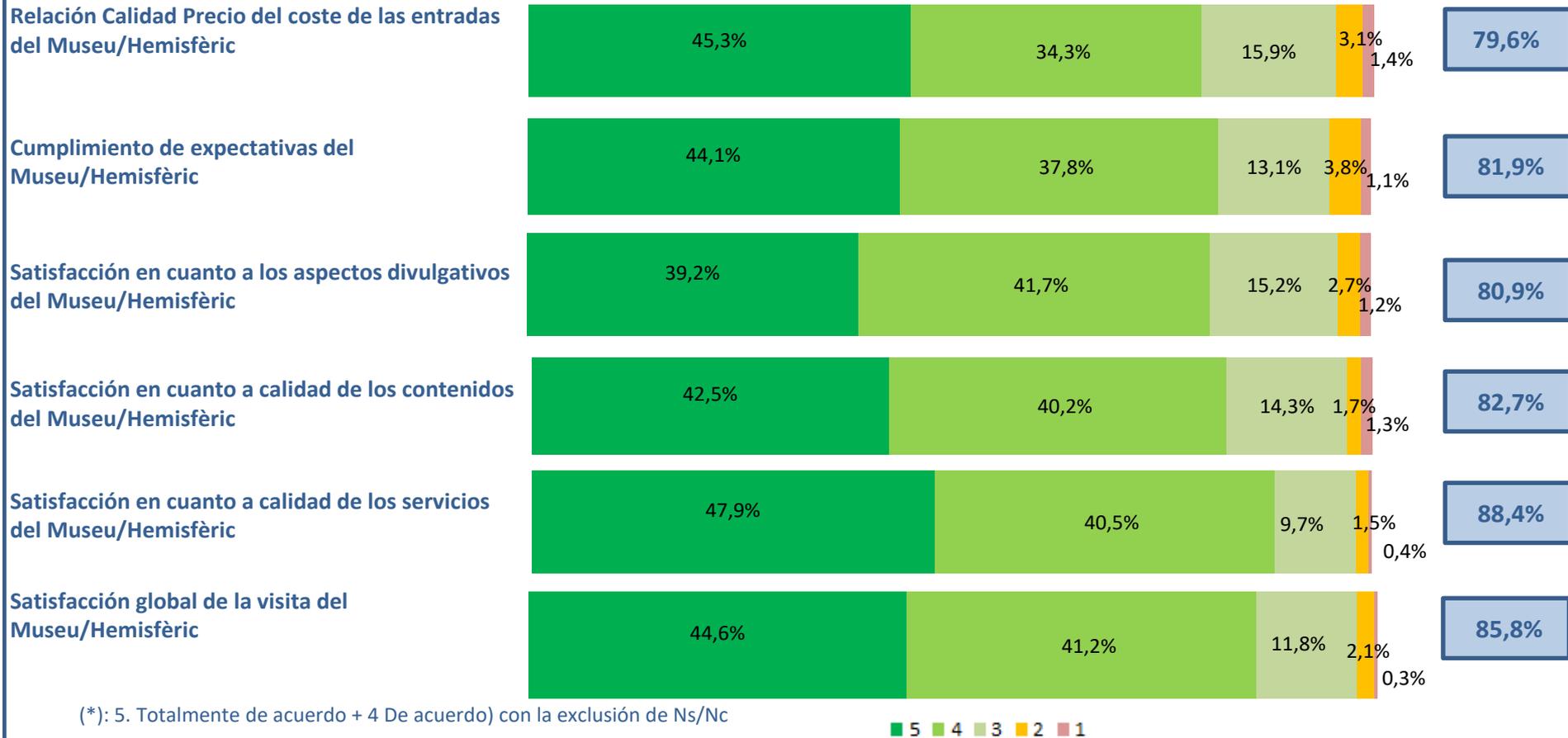
4.3. Anàlisi de Satisfacció Global



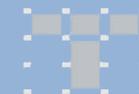
4.3. Nivel de satisfacción Global

Aspectos generales

% Top Two (*)



Museu y Hemisfèric



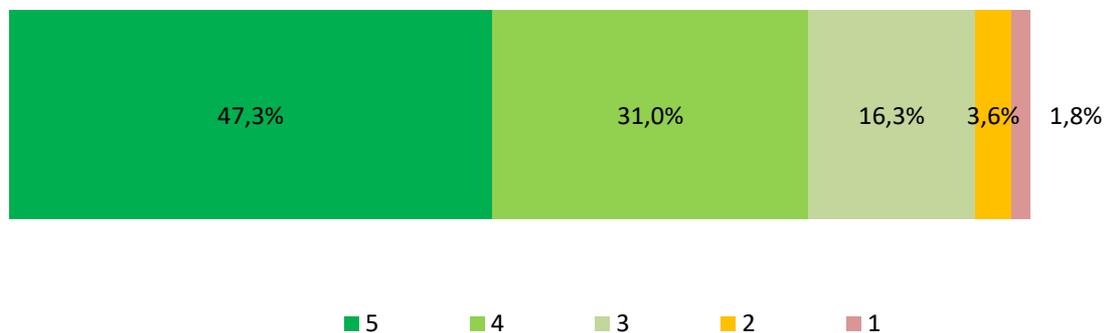
4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

4.4. Anàlisi de Satisfacció per dimensiones



4.4. Nivel de satisfacción Global

Valoraciones Globales Extranjeros: Nivel de idiomas en cuanto a contenidos, Señalización y Comunicación General



% Top Two (*)

78,3%

(*): 5. Totalmente de acuerdo + 4 De acuerdo) con la exclusión de Ns/Nc

Museu y Hemisfèric

4.4. Nivel de satisfacción por dimensiones

Impacto Divulgativo

% Top Two (*)



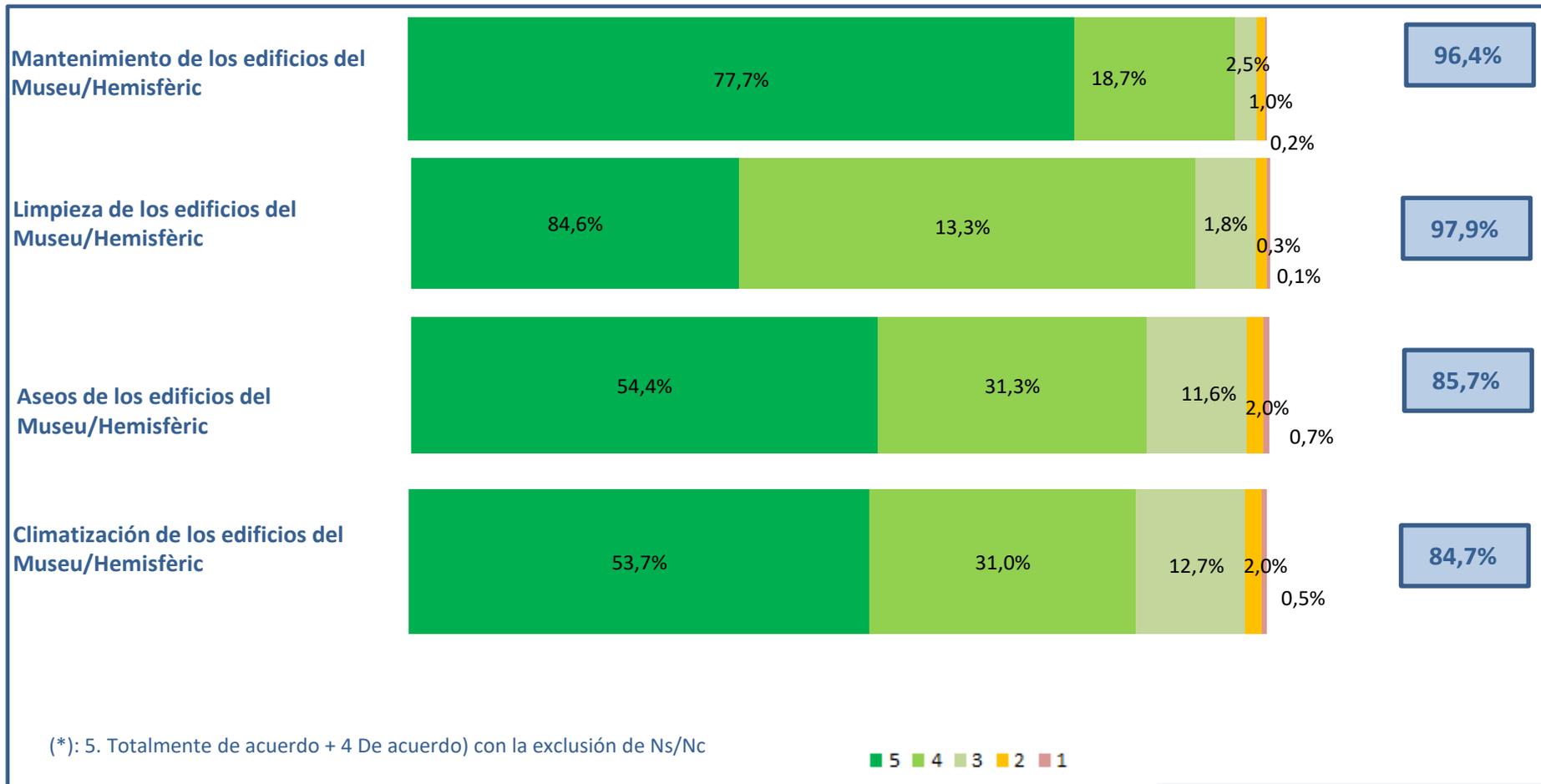
Museu y Hemisfèric



4.4. Nivel de satisfacción por dimensiones

Servicios y Mantenimiento

% Top Two (*)

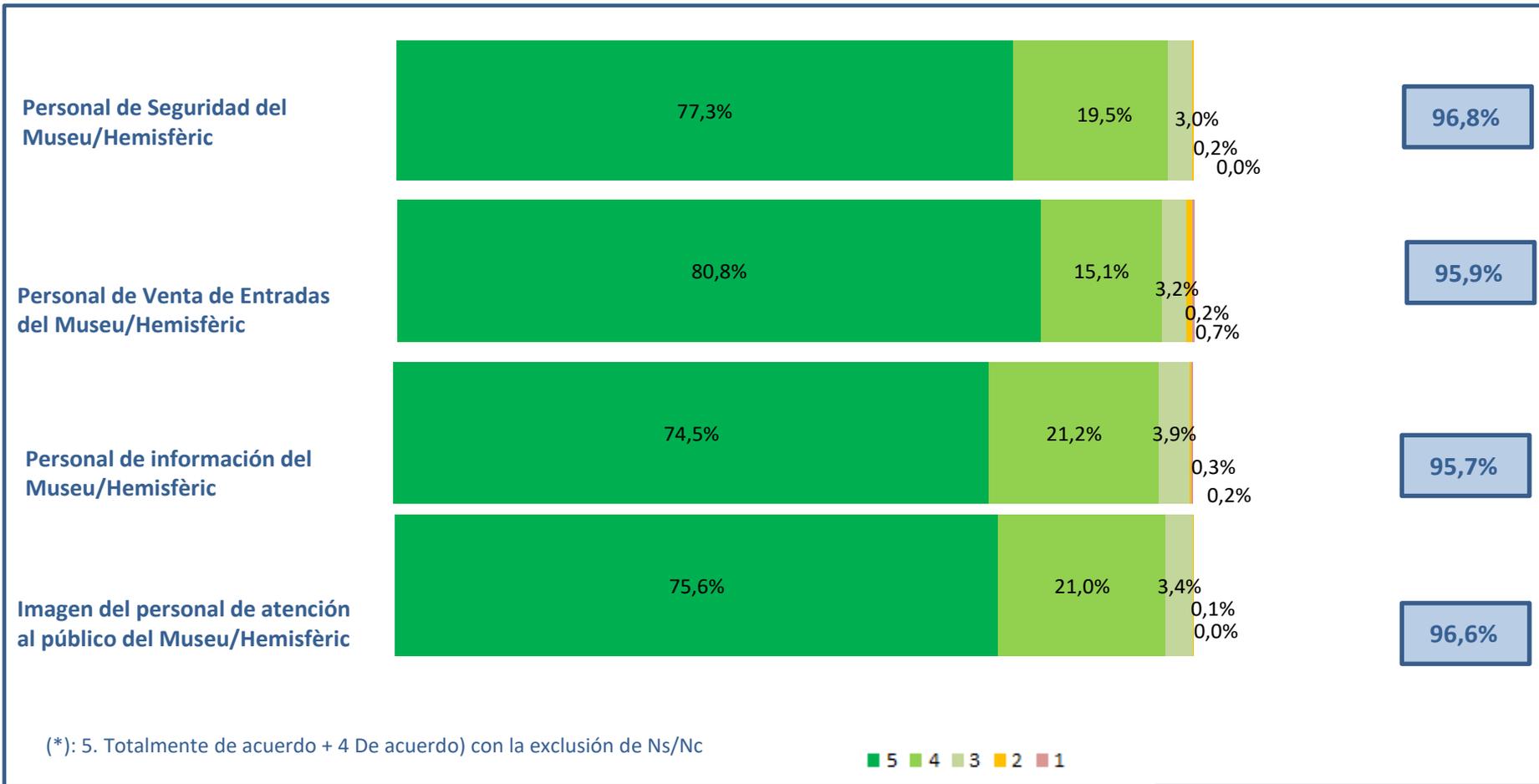


Museu y Hemisfèric

4.4. Nivel de satisfacción por dimensiones

Atención recibida

% Top Two (*)

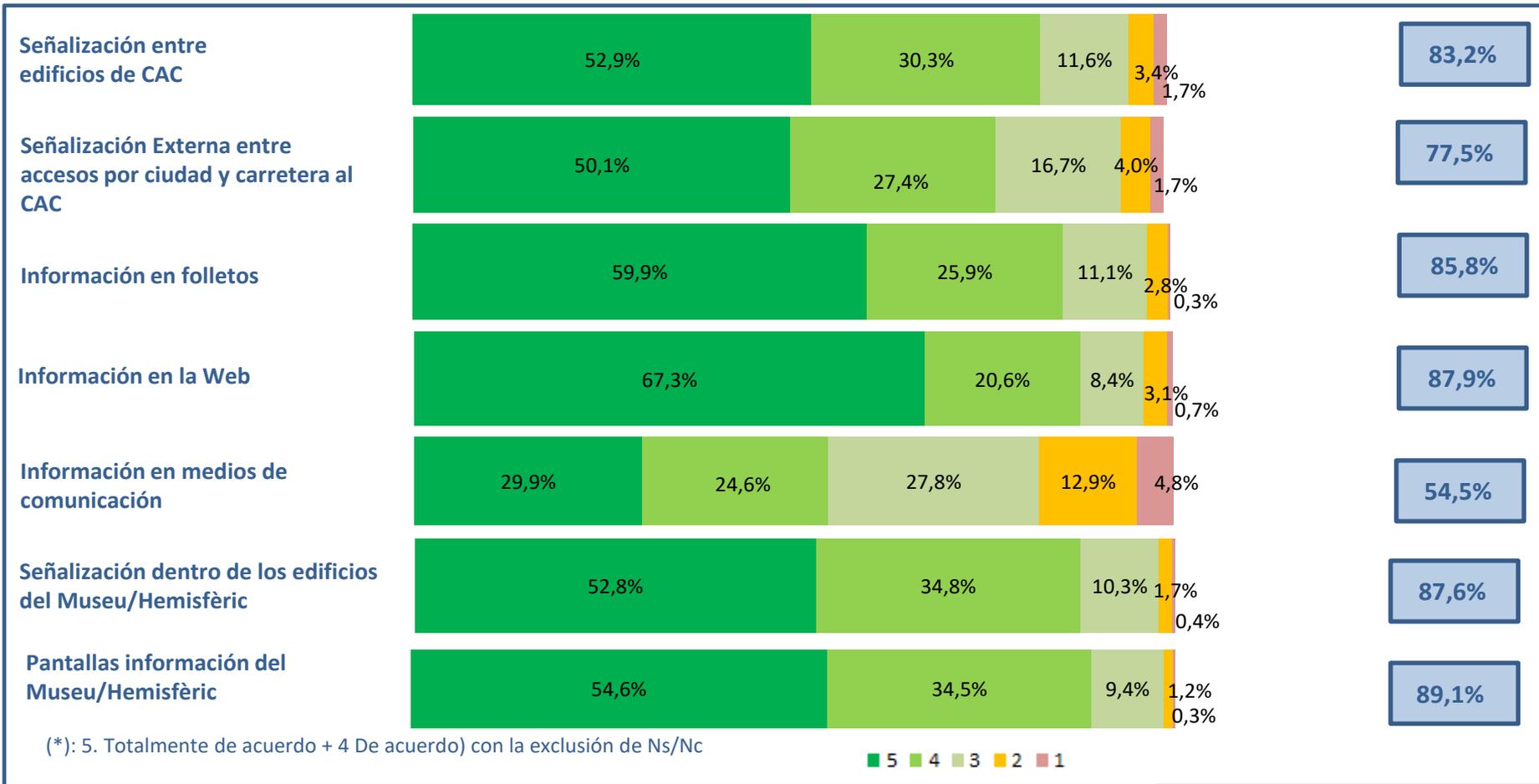


Museu y Hemisfèric

4.4. Nivel de satisfacción por dimensiones

Información y Señalización

% Top Two (*)



Museu y Hemisfèric

5. Anàlisi: MUSEU

Muestra Museu: 656



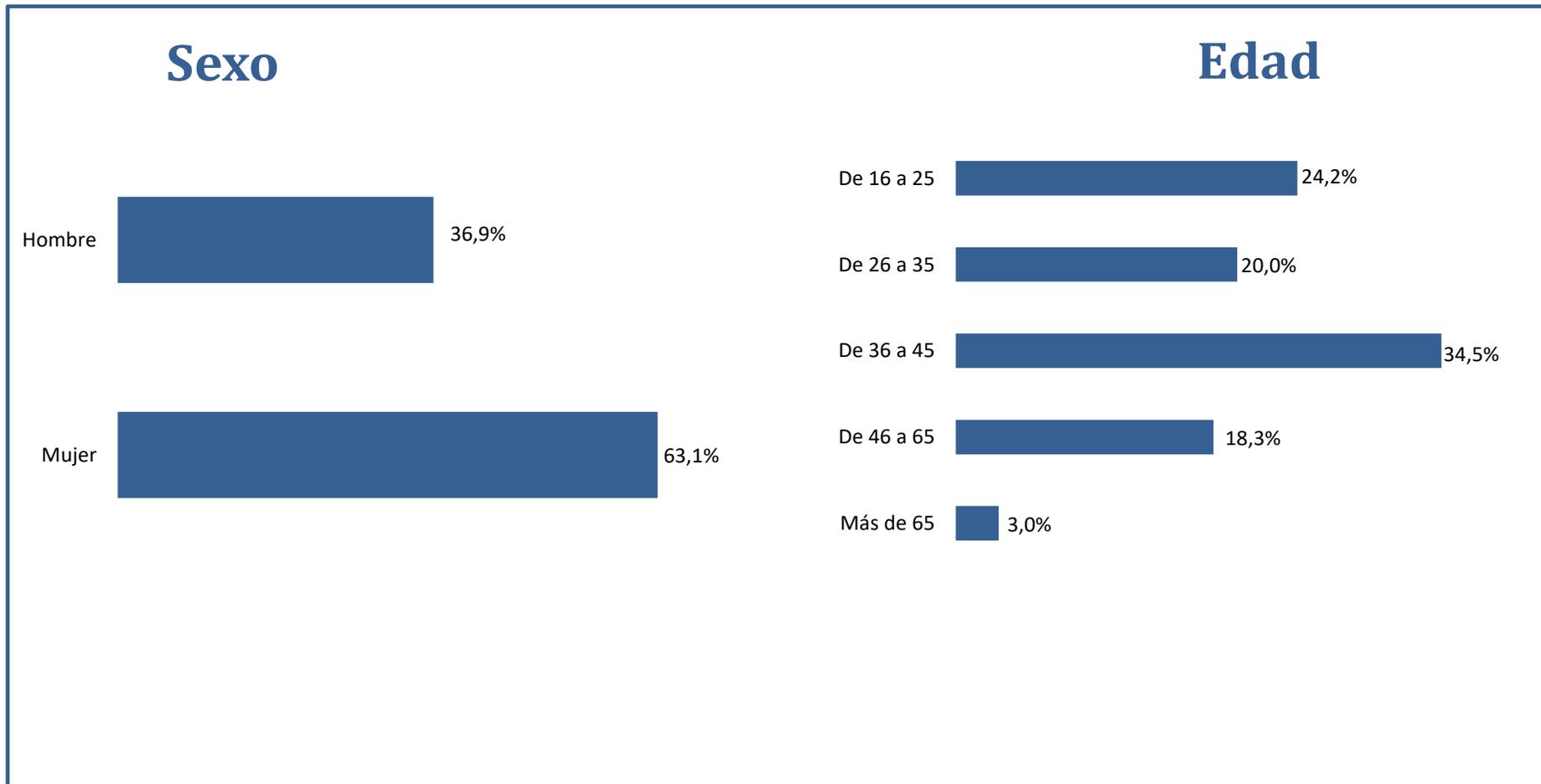
5. Anàlisi: MUSEU

5.1. Caracterización de los usuarios



5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Sexo y Edad

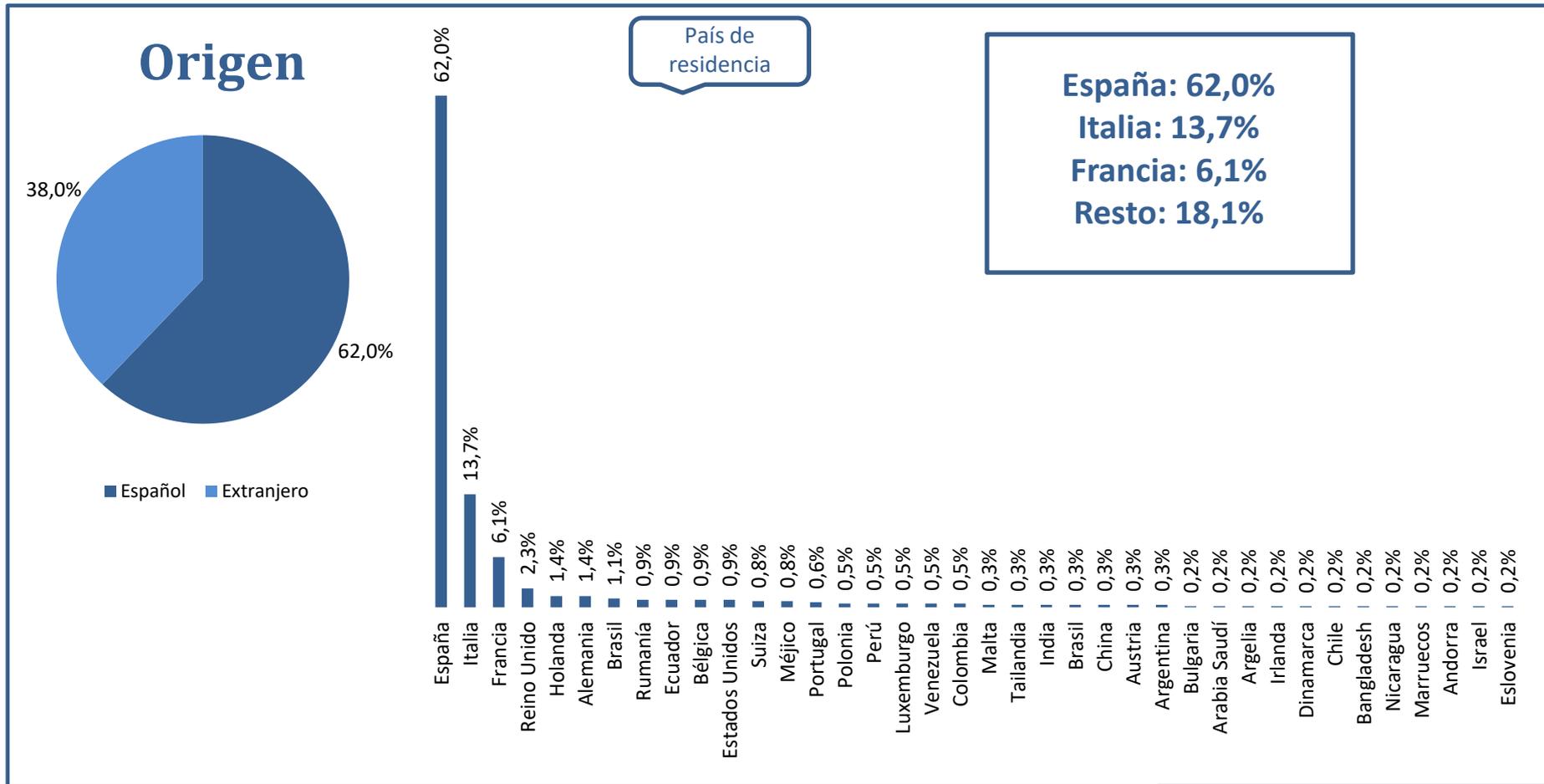


Museu

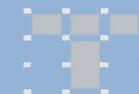


5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: País de residencia

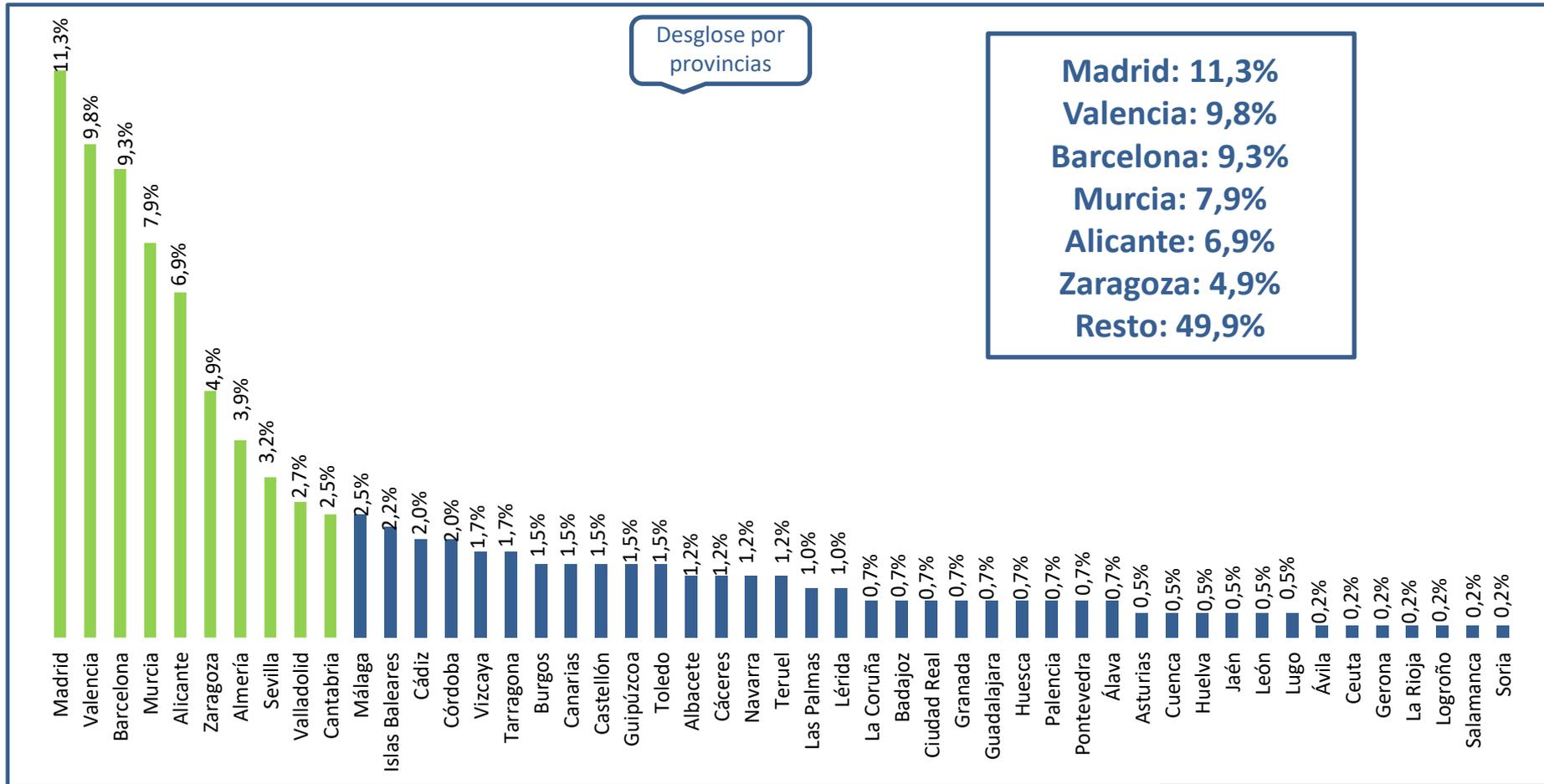


Museu



5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Provincias residentes españoles

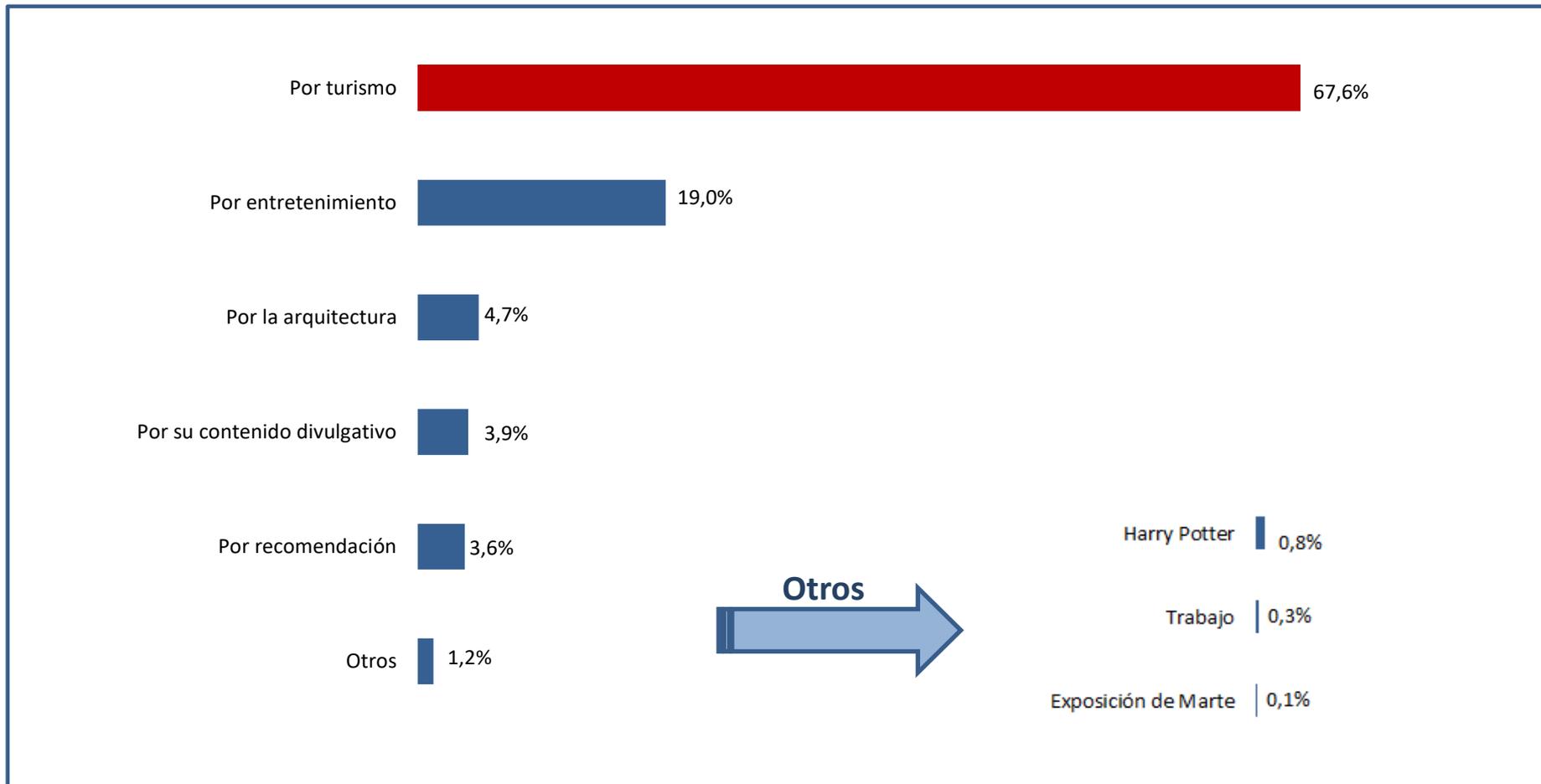


Museu



5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Motivos por los que ha venido al Museu: *Visión General. Respuesta múltiple*

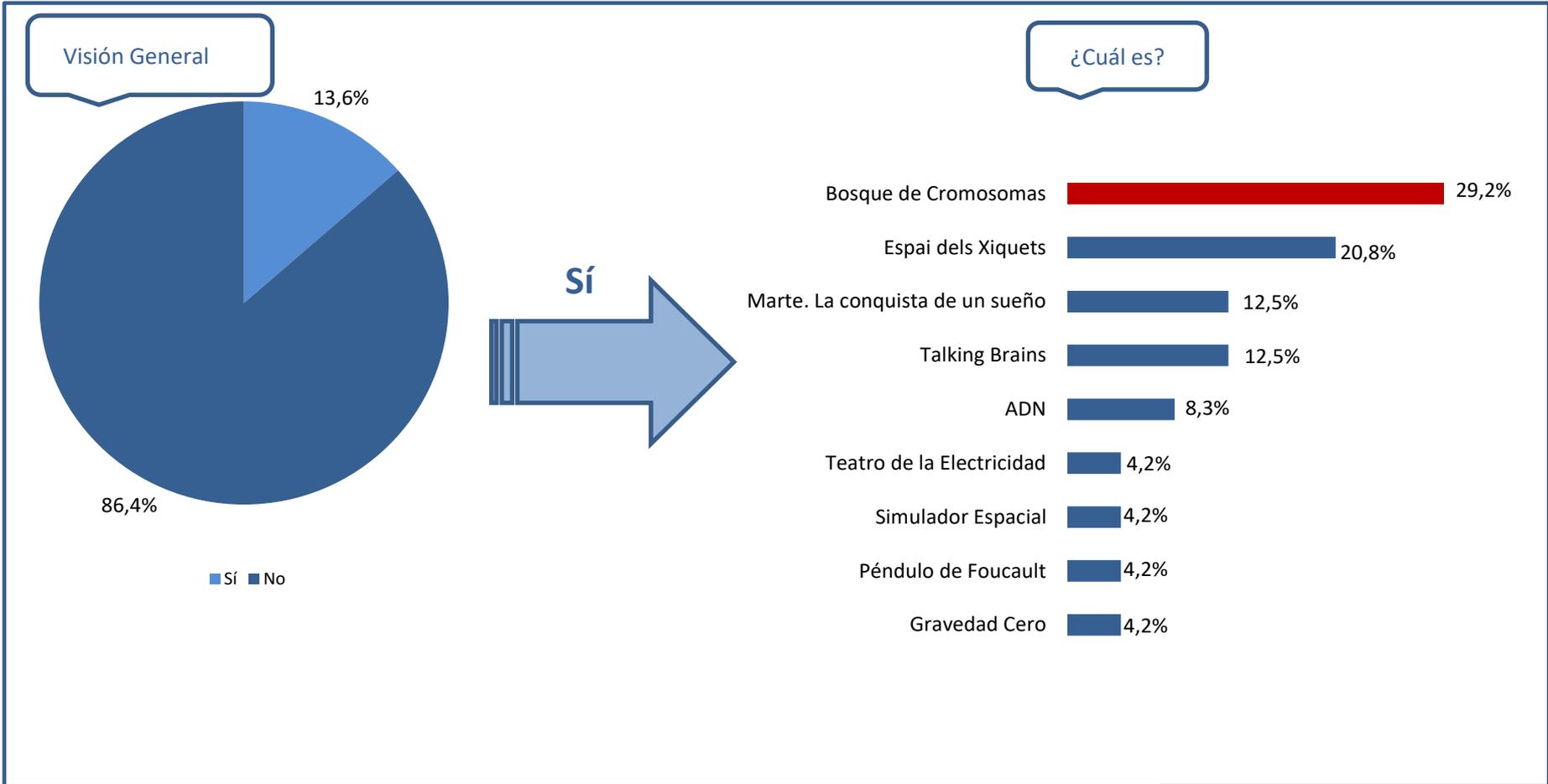


Museu



5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Ha venido a alguna exposición en concreto?



Museu

5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Cuál le ha llamado más la atención?

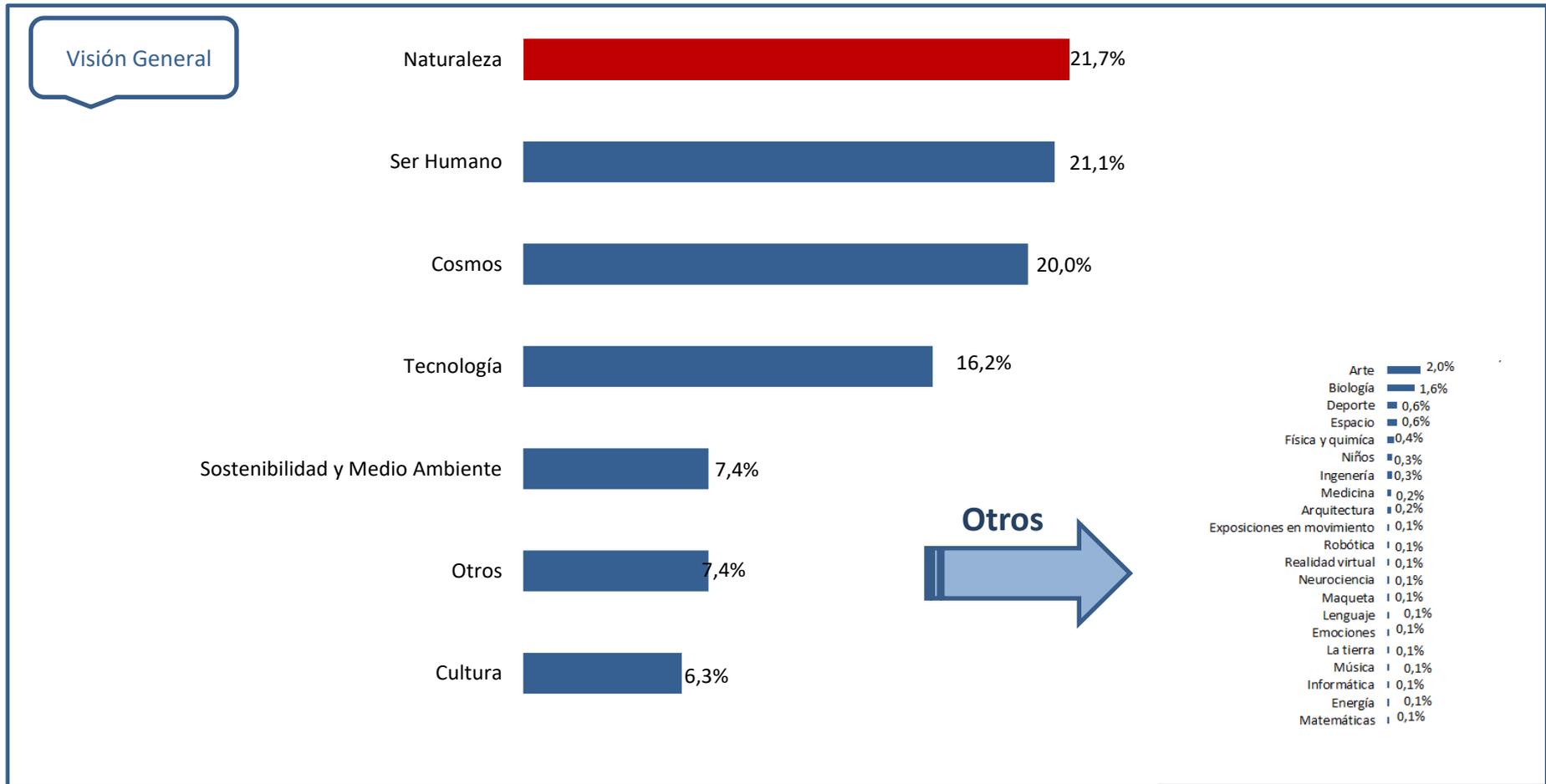
Visión General



Museu

5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Qué tipo de exposiciones, en cuánto a temática le gustaría ver? *Respuesta múltiple*



Museu



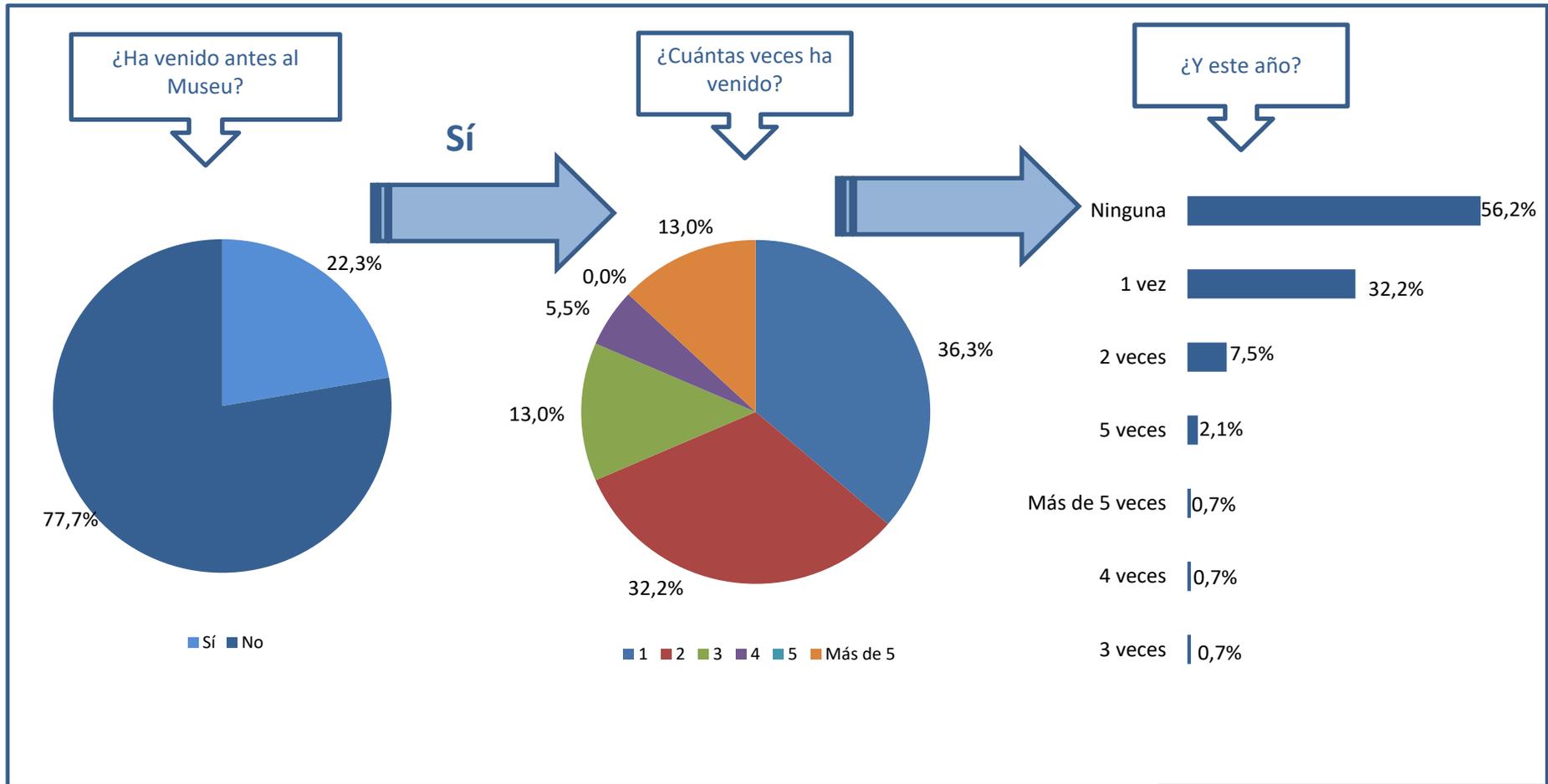
5. Anàlisi: MUSEU

5.2. Fidelidad del visitante



5.2. Fidelidad del visitante

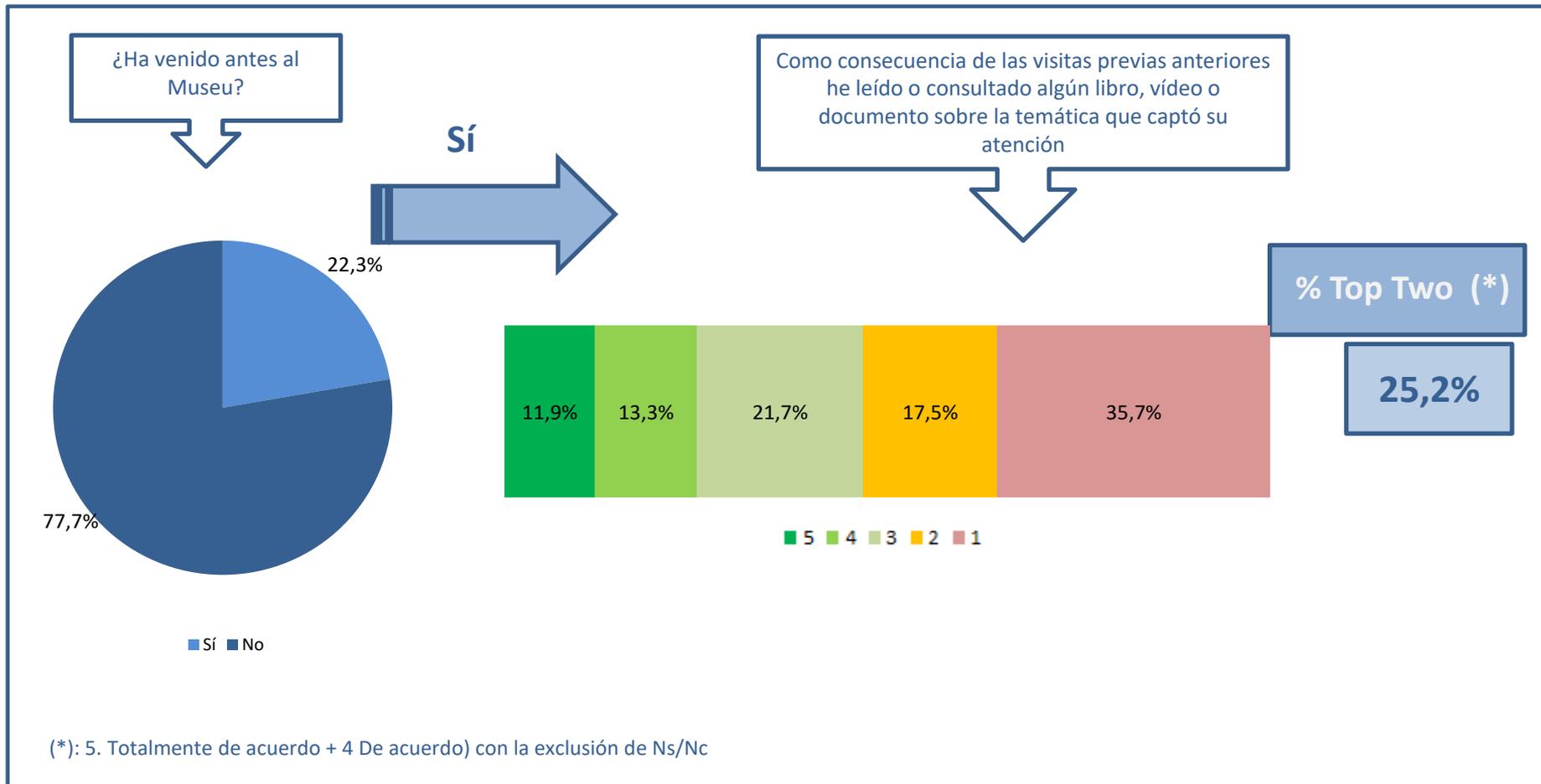
Lealtad



Museu

5.2. Fidelidad del visitante

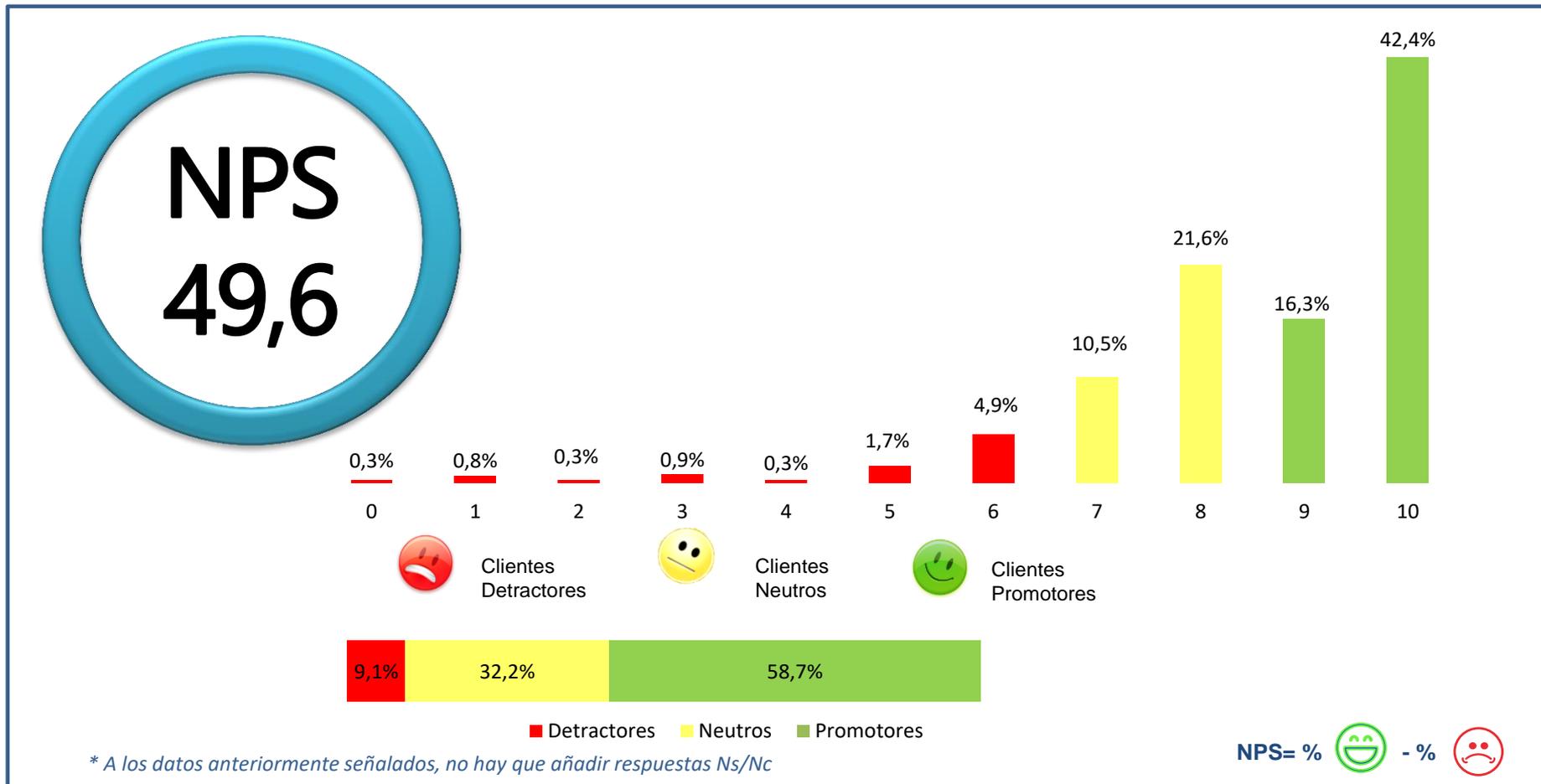
Impacto divulgativo



Museu

5.2. Atención del visitante

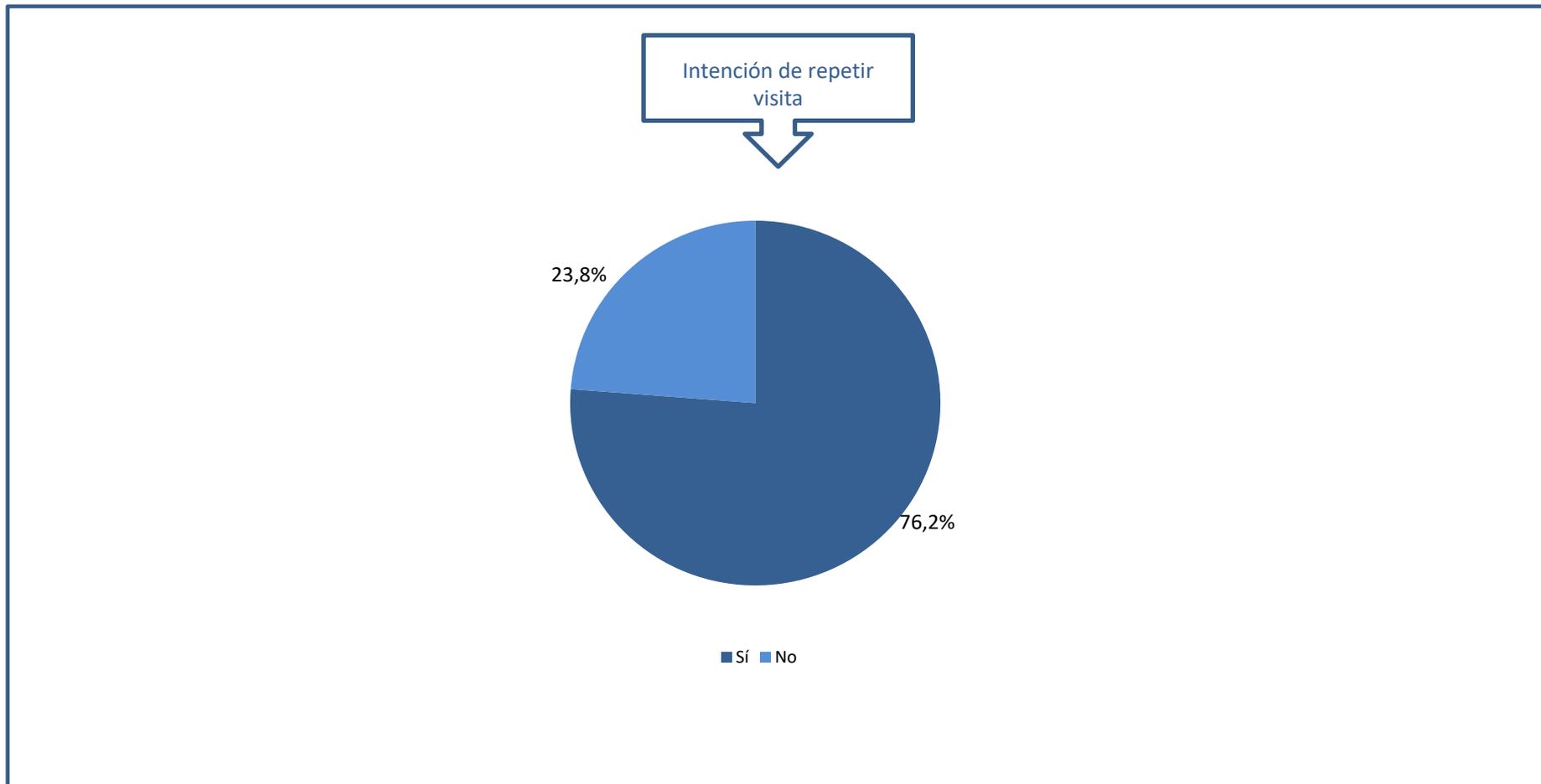
¿Recomendaría la visita?



Museu

5.2. Atención del visitante

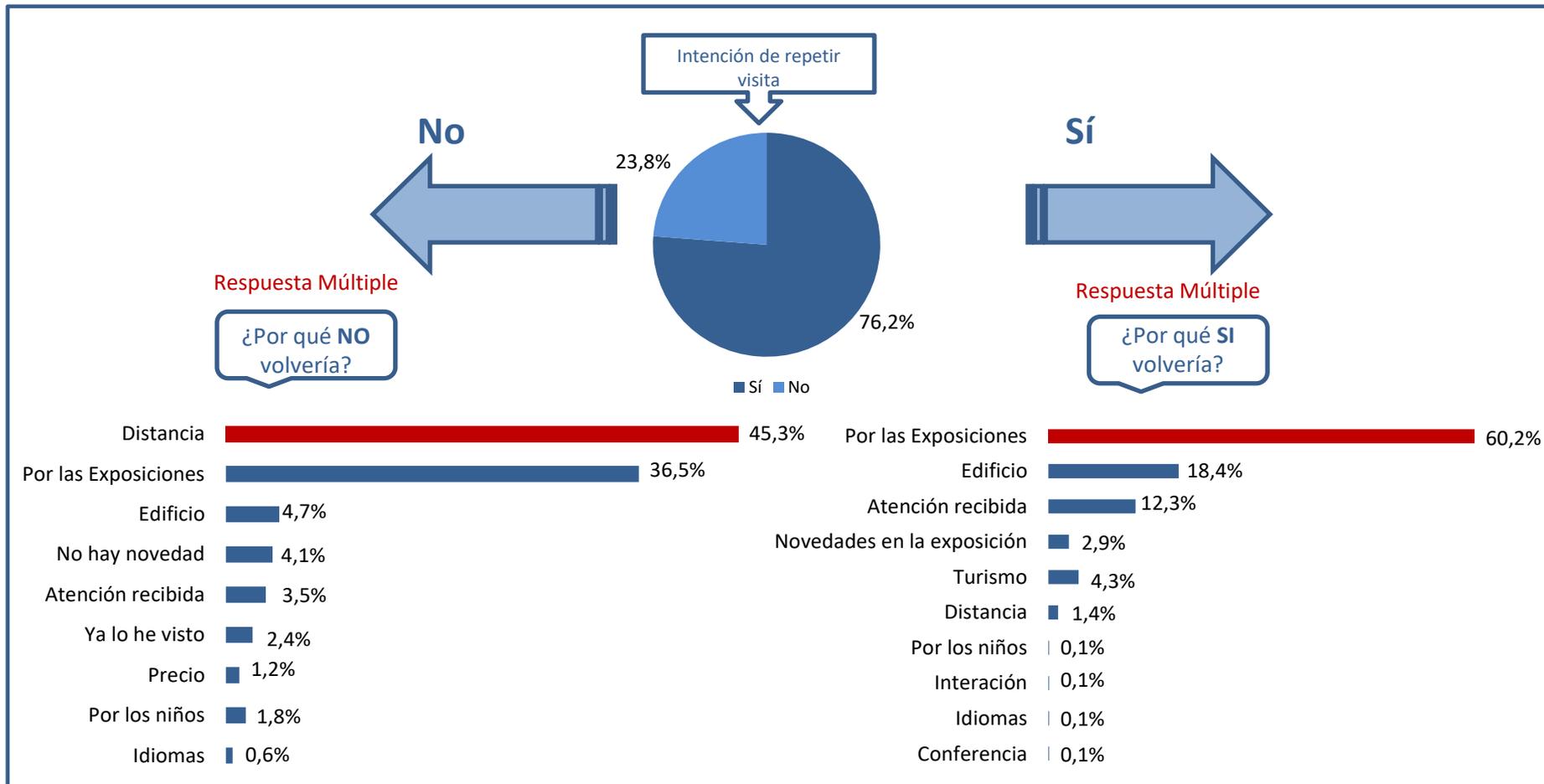
Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?



Museu

5.2. Atención del visitante

Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?



Museu

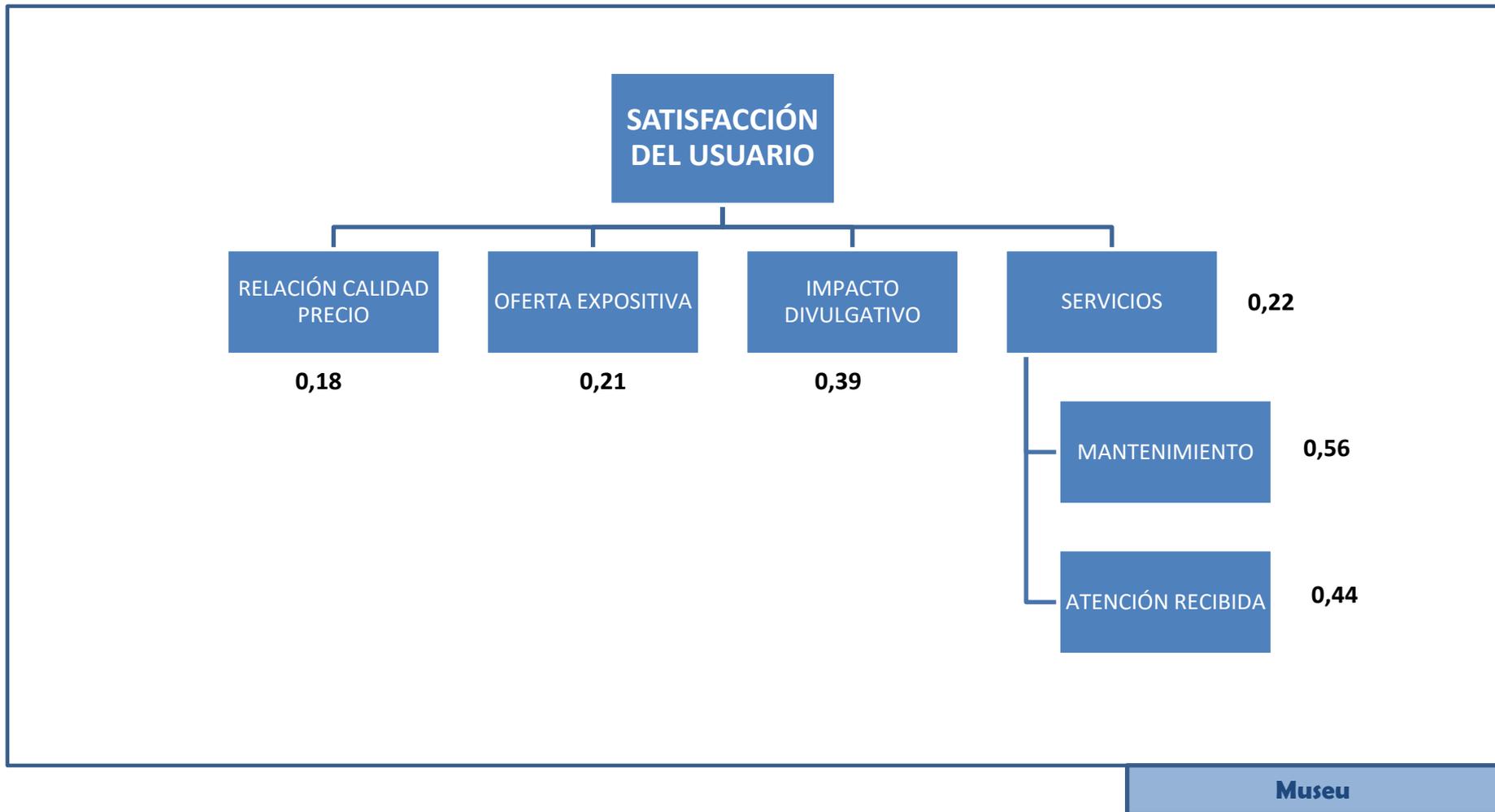
5. Anàlisi: MUSEU

5.3. Modelo de satisfacció



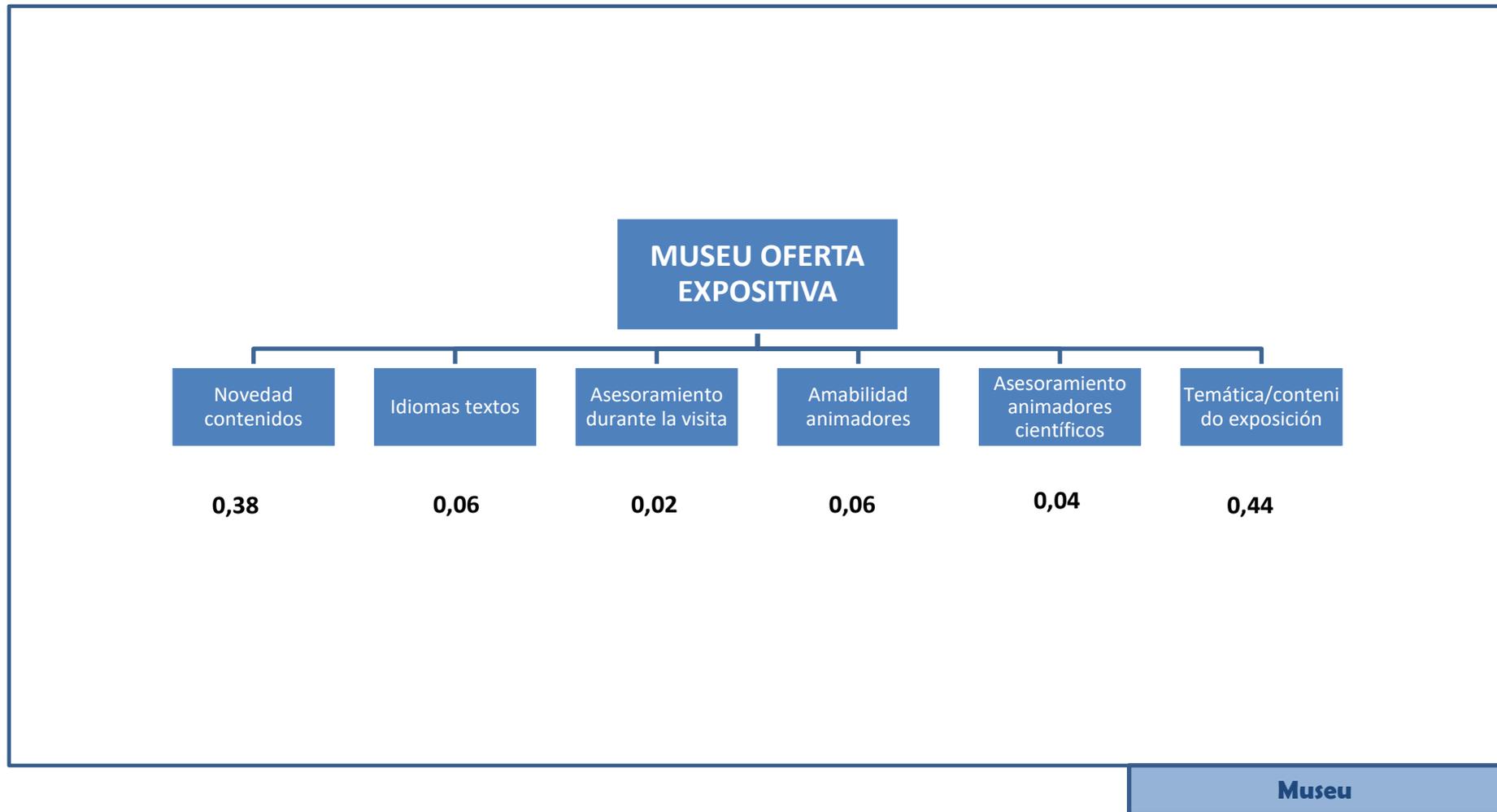
5.3. Modelo Satisfacción Museu

Modelo Impacto Global

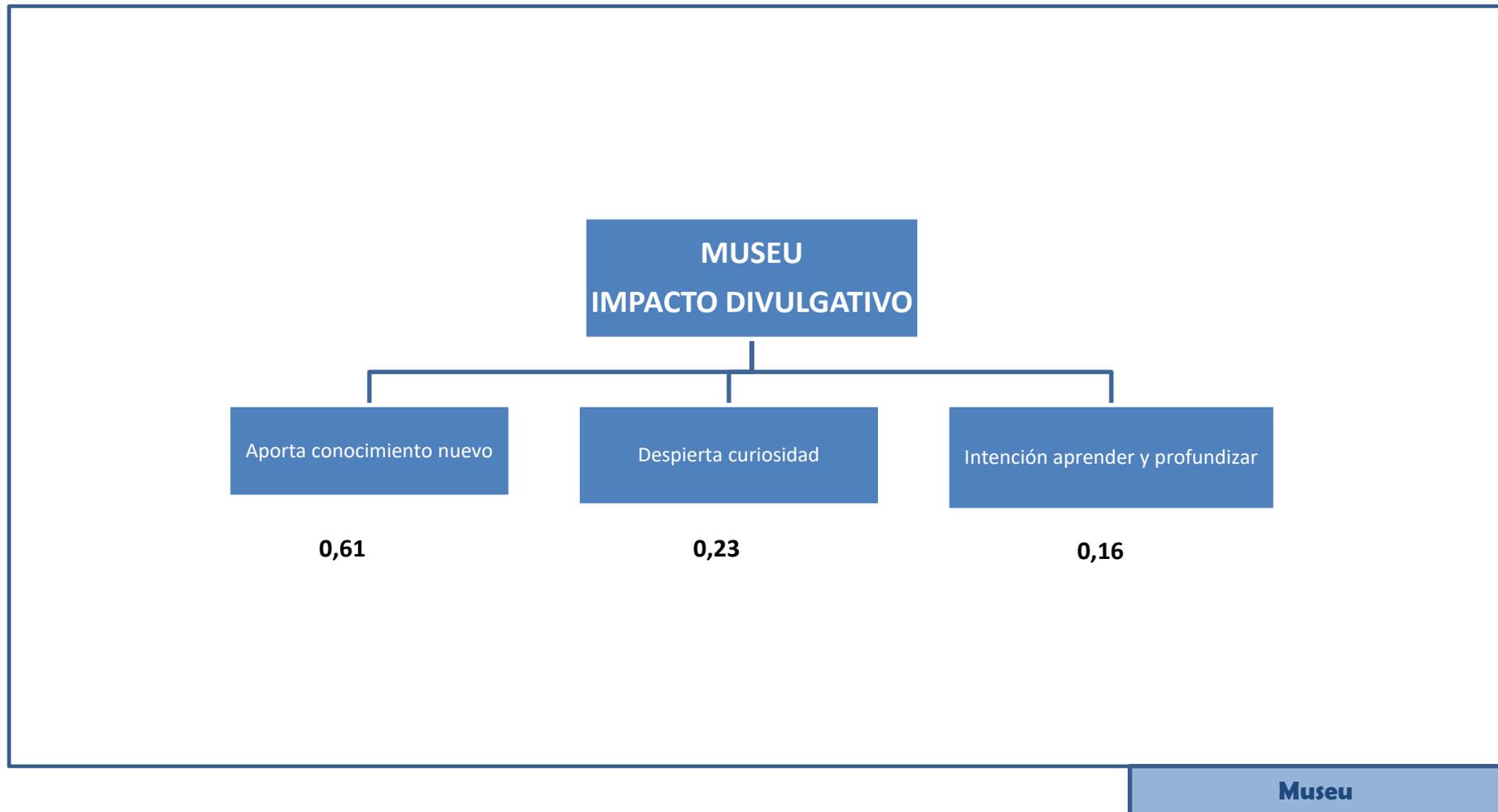


5.3. Modelo Satisfacción Museu

Modelo Impacto Contenidos

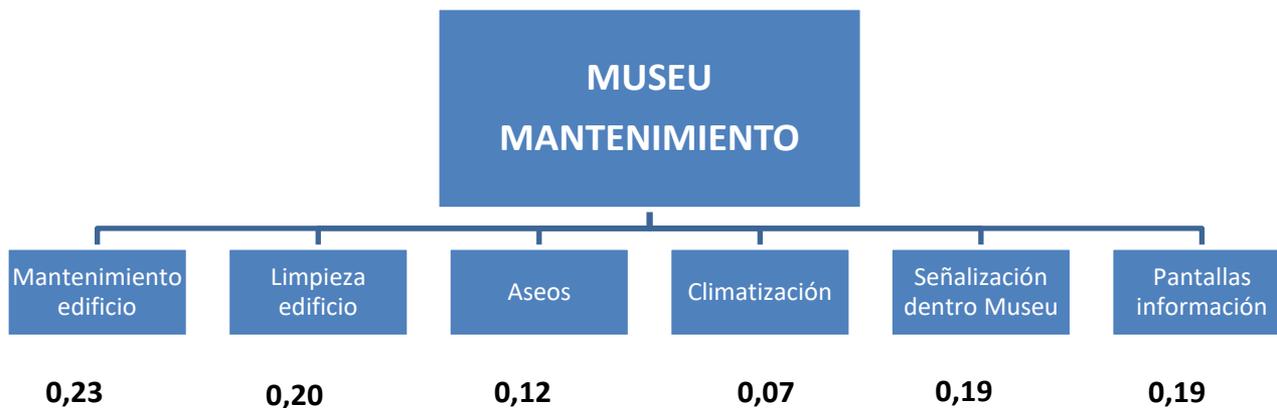


Modelo Impacto Divulgativo



5.3. Modelo Satisfacción Museu

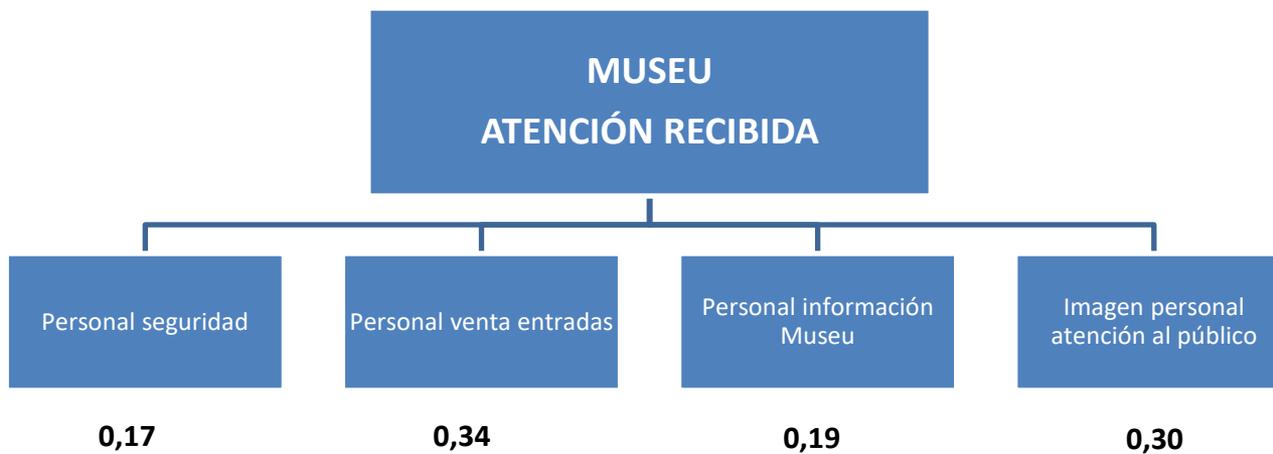
Modelo Mantenimiento



Museu



Modelo Atención Recibida



Museu

5. Anàlisi: MUSEU

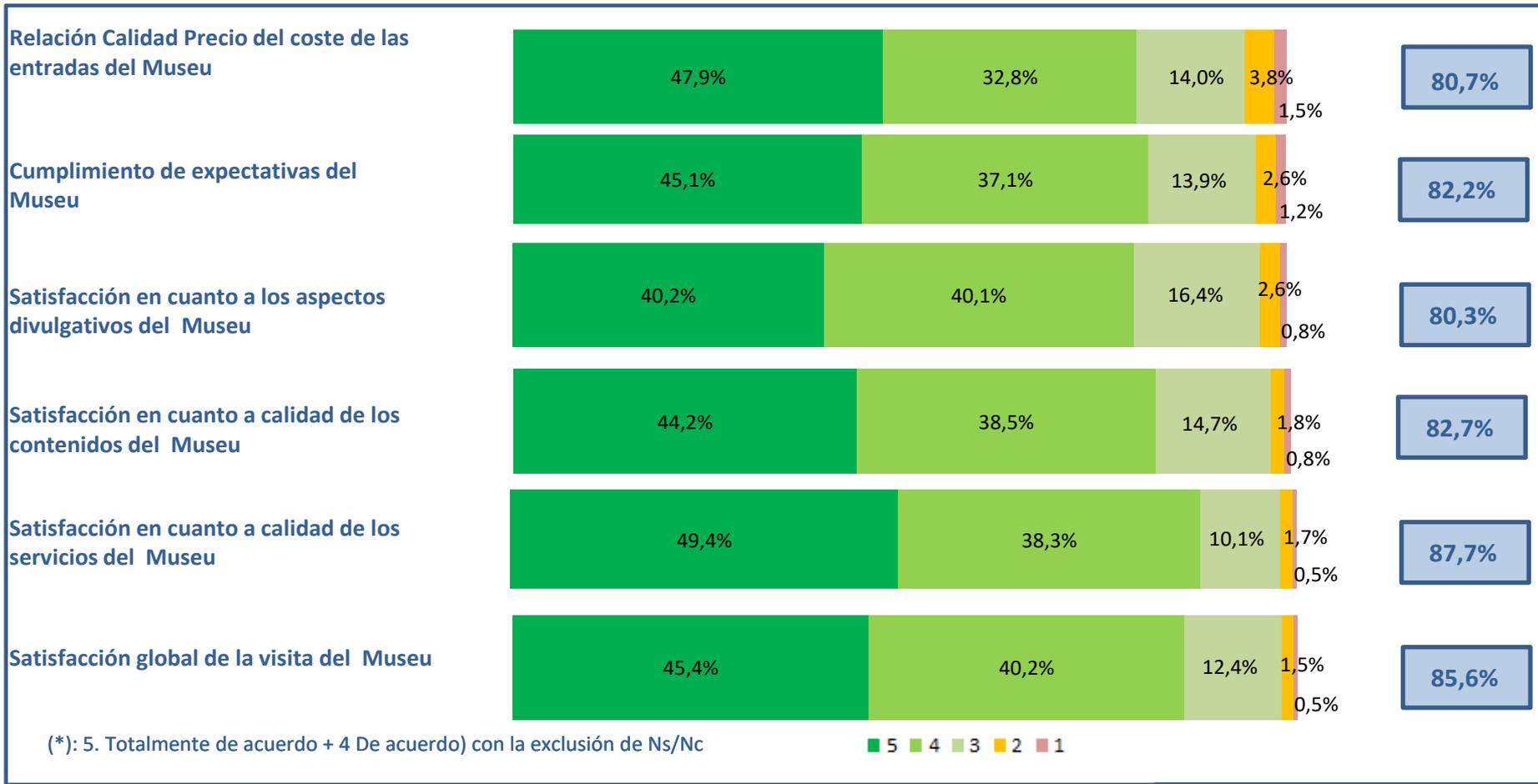
5.4. Anàlisi de Satisfacció Global



5.4. Nivel de satisfacción Global

Aspectos Generales

% Top Two (*)



Museu

5. Anàlisi: MUSEU

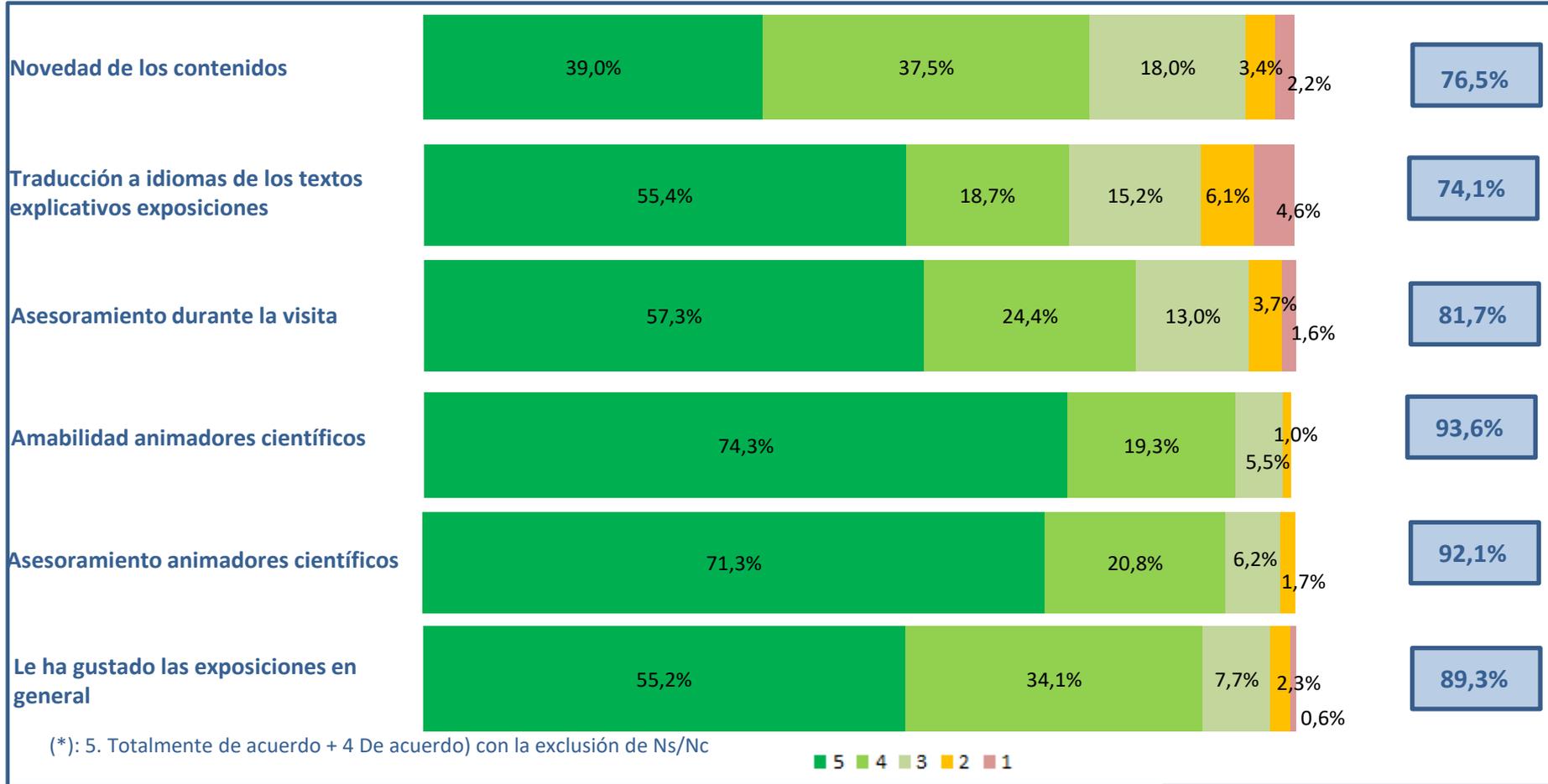
5.5. Anàlisi de Satisfacció per dimensions



5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Contenidos y Exposiciones

% Top Two (*)

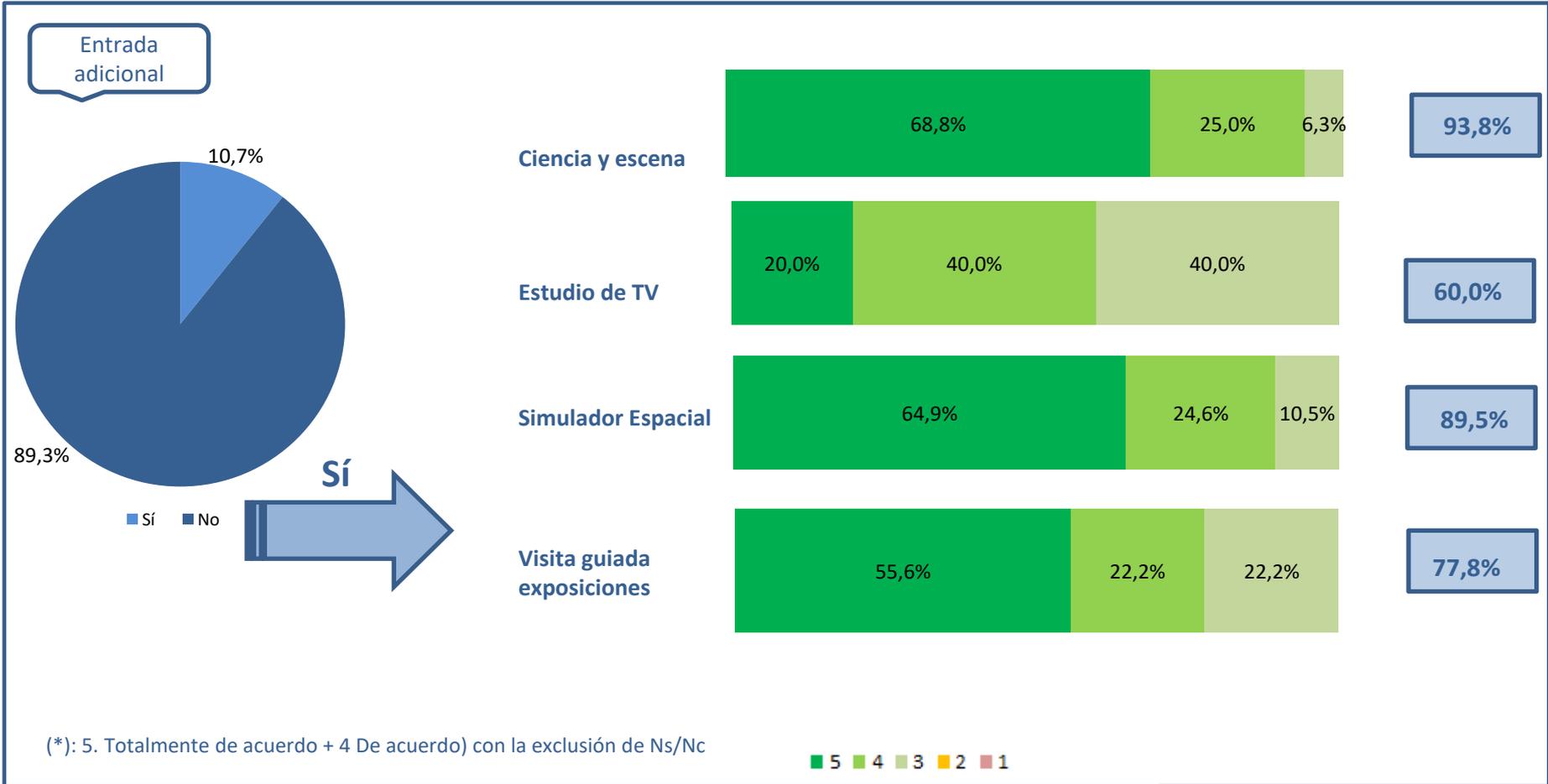


Museu

5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

¿Ha adquirido alguna entrada adicional?

% Top Two (*)



Museu

5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Impacto Divulgativo

% Top Two (*)

Me ha aportado algún conocimiento nuevo



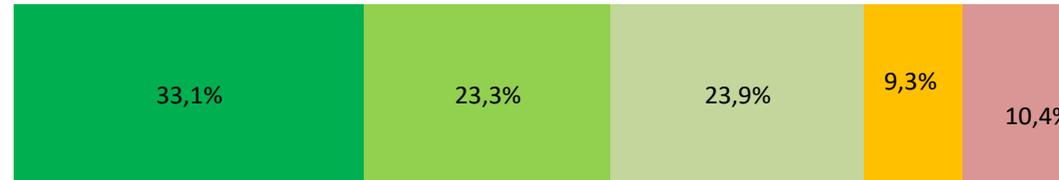
77,8%

Me ha despertado la curiosidad sobre alguna de las temáticas



60,7%

Me ha generado la intención de profundizar y aprender más sobre alguna de las temáticas



56,4%

(*): 5. Totalmente de acuerdo + 4 De acuerdo) con la exclusión de Ns/Nc



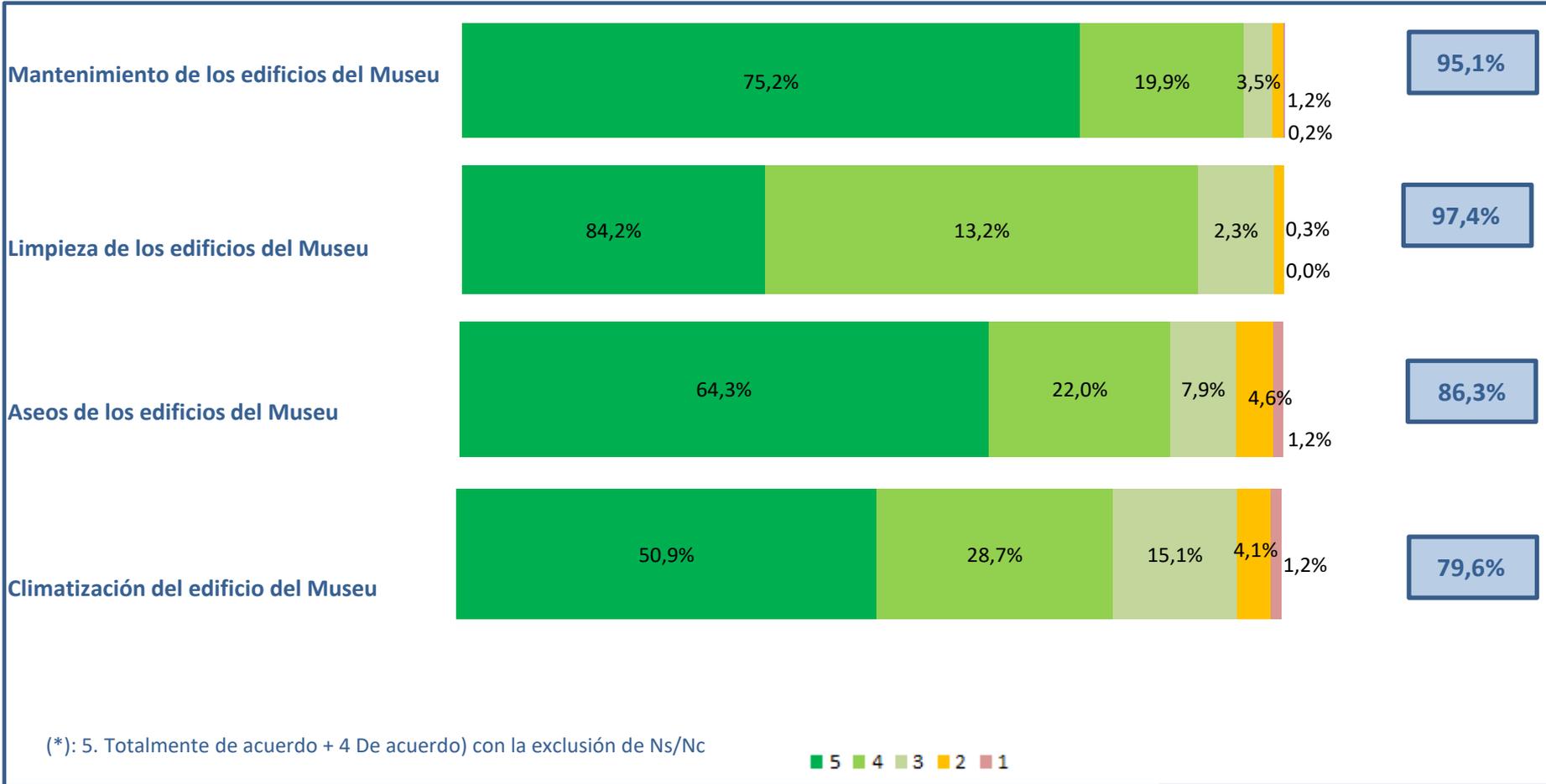
Museu



5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Servicios y Mantenimiento

% Top Two (*)

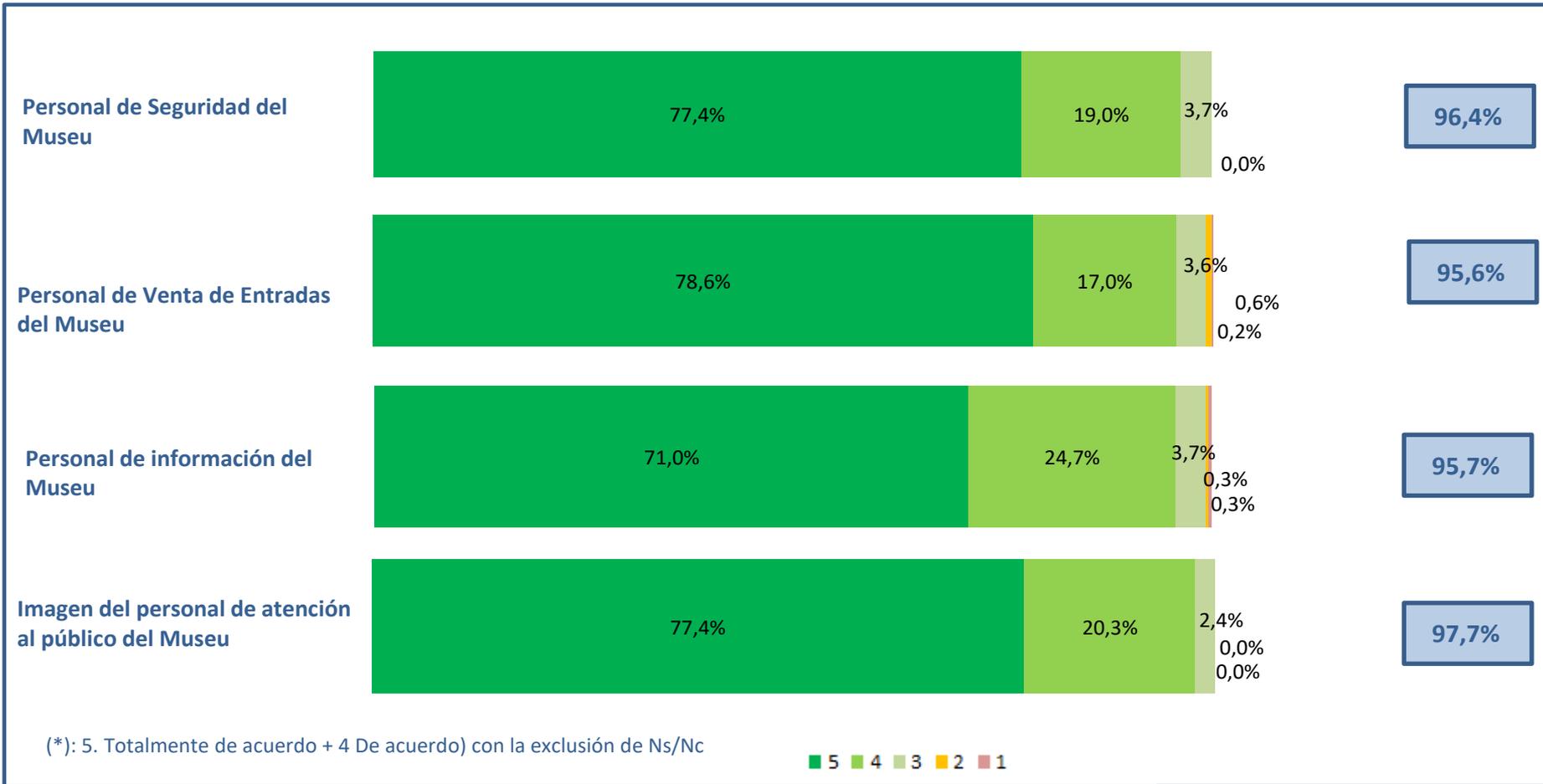


Museu

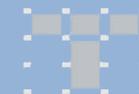
5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Atención recibida

% Top Two (*)



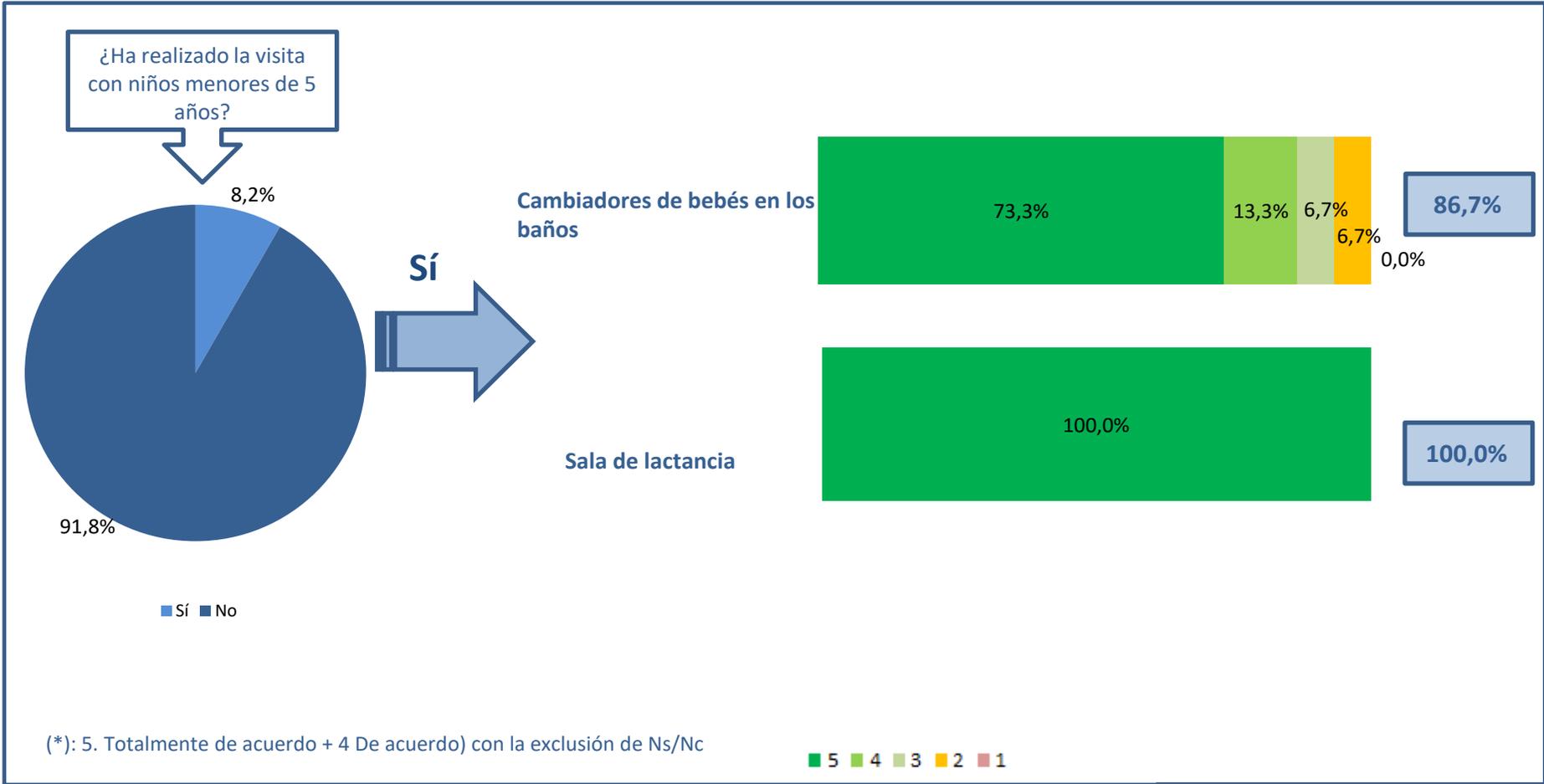
Museu



5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Atención a la infancia

% Top Two (*)

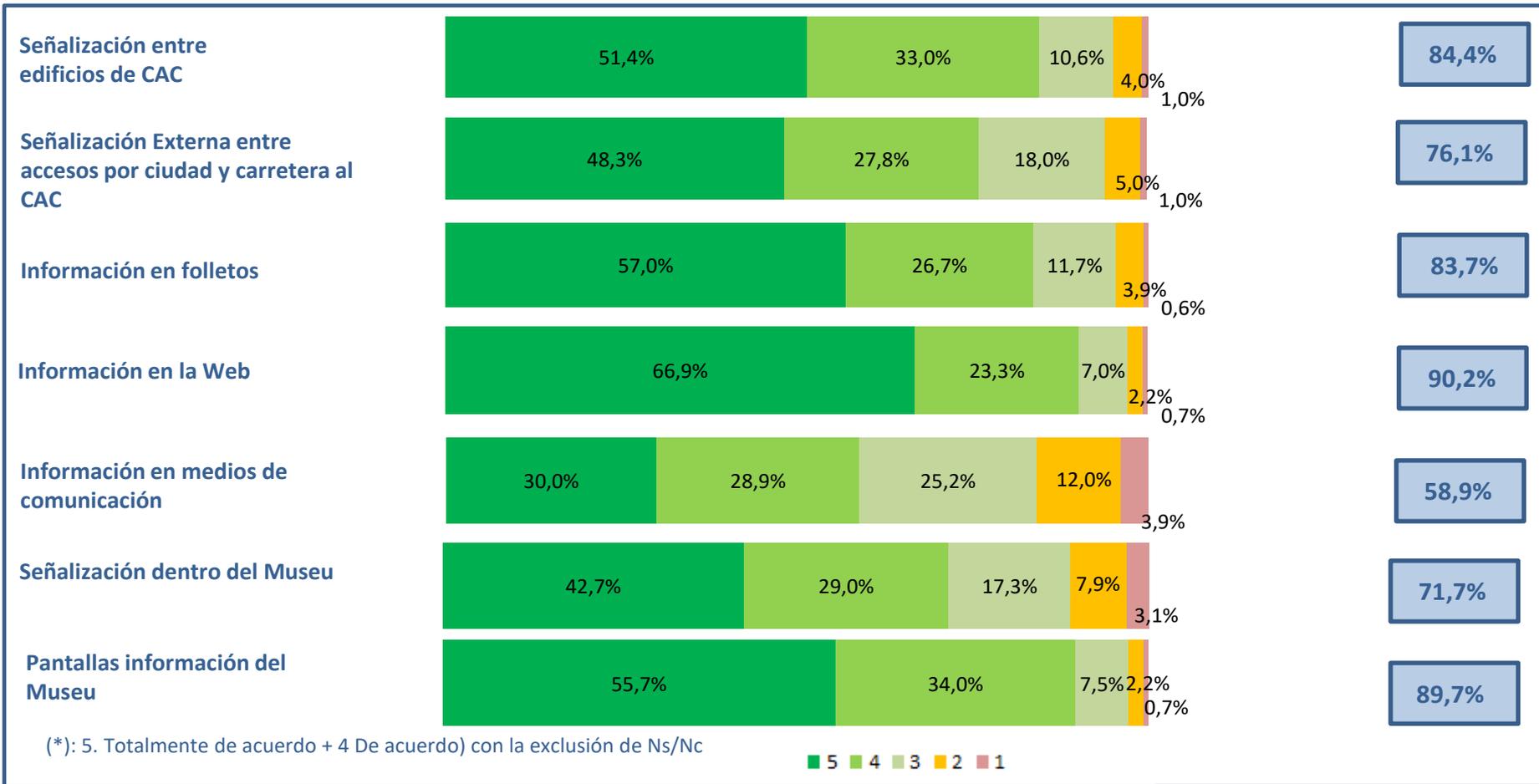


Museu

5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Información y Señalización

% Top Two (*)



Museu

6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

Muestra Hemisfèric: 656



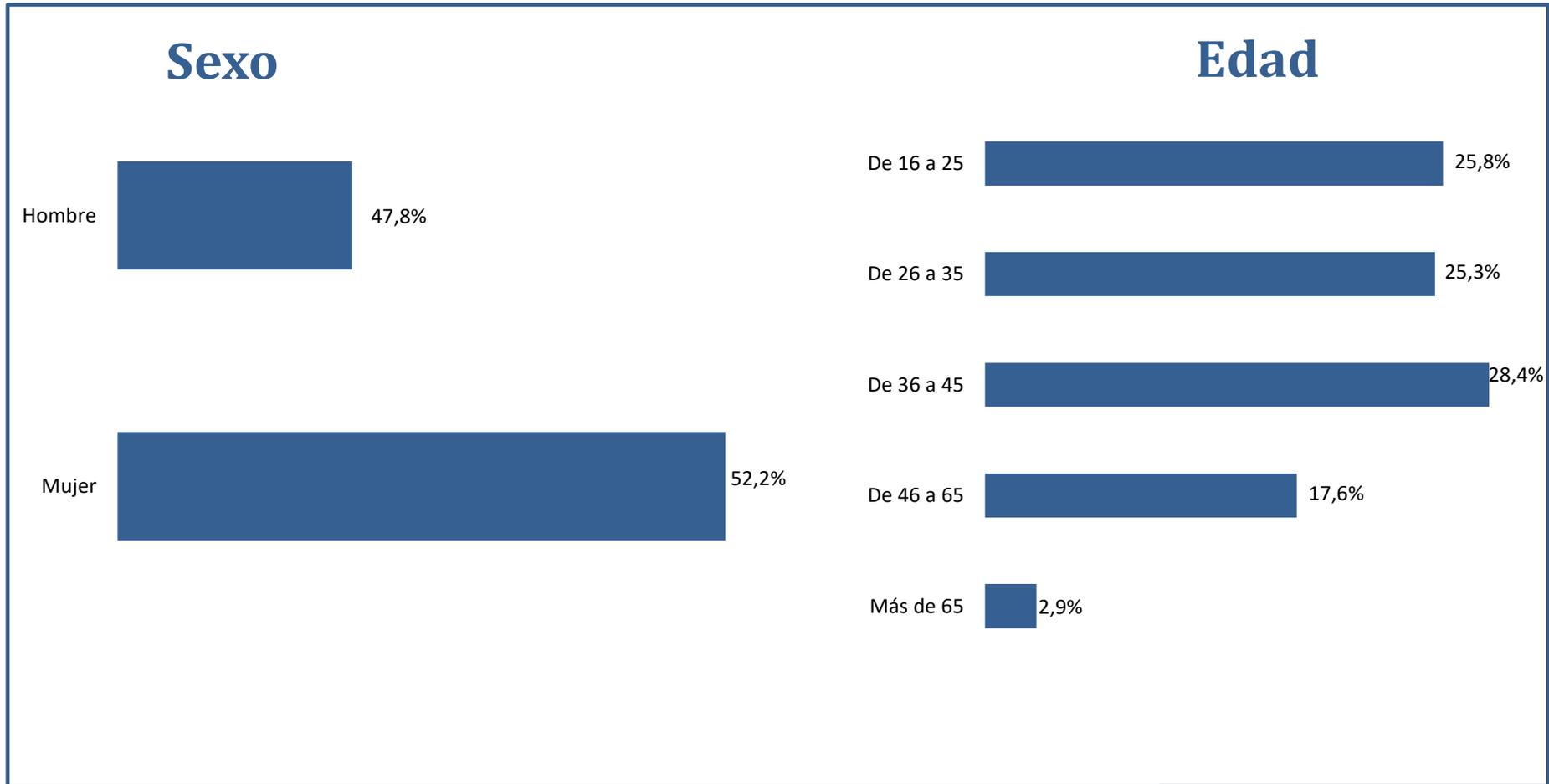
6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

6.1. Caracterización de los usuarios



6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Sexo y Edad

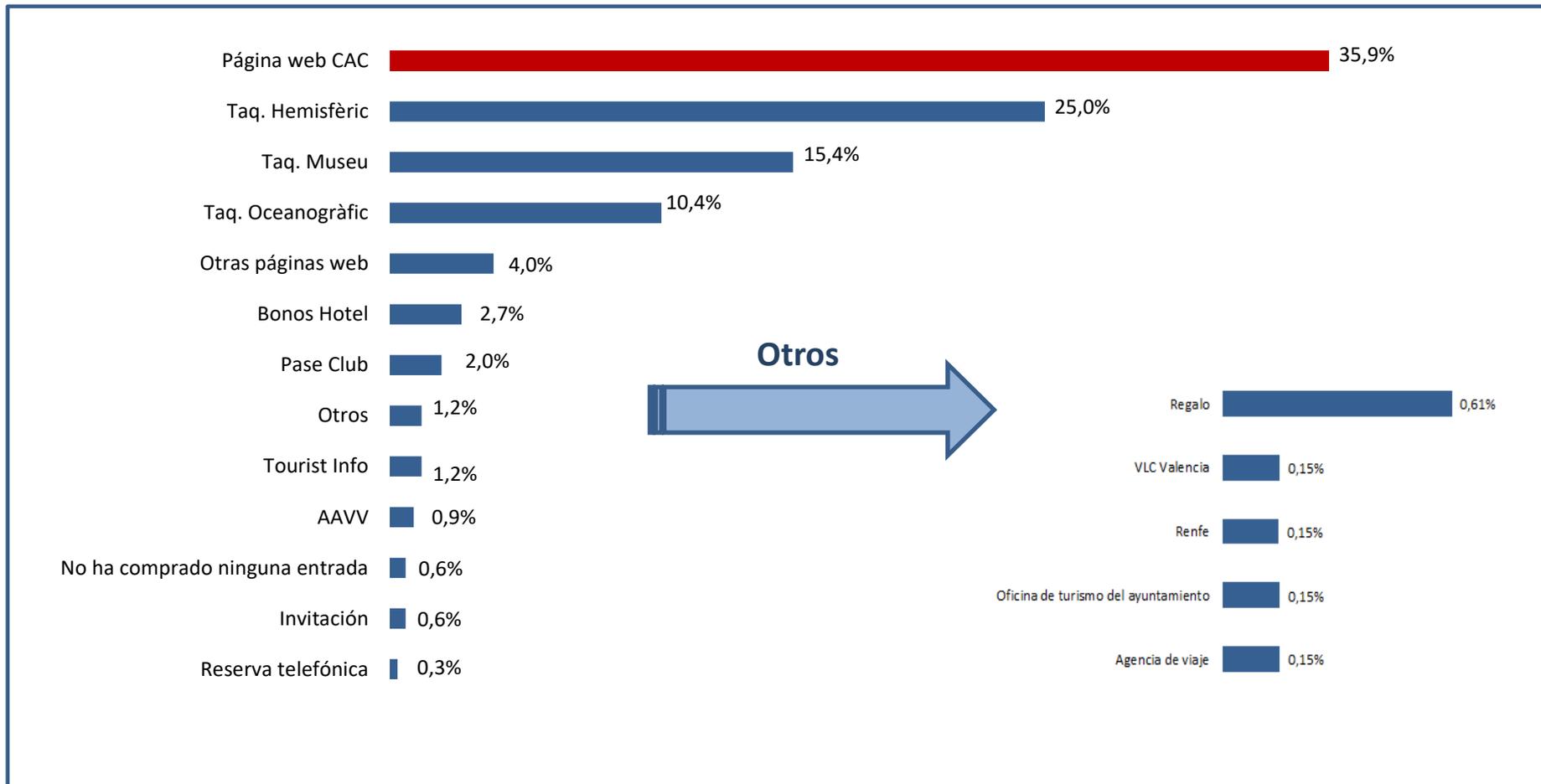


Hemisfèric



6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Adquisición de la entrada



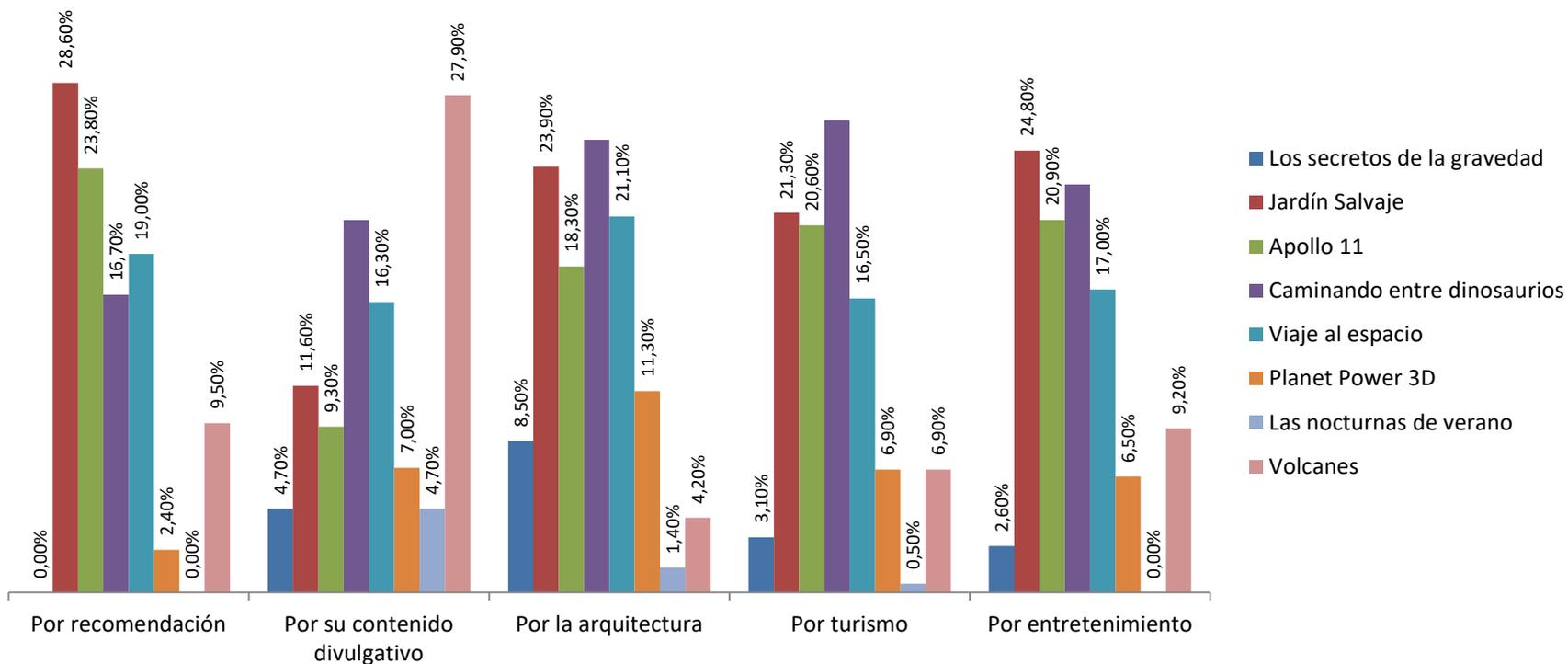
Hemisfèric



6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Por qué motivos ha venido a ver cada proyección? *Respuesta múltiple*

Visión General

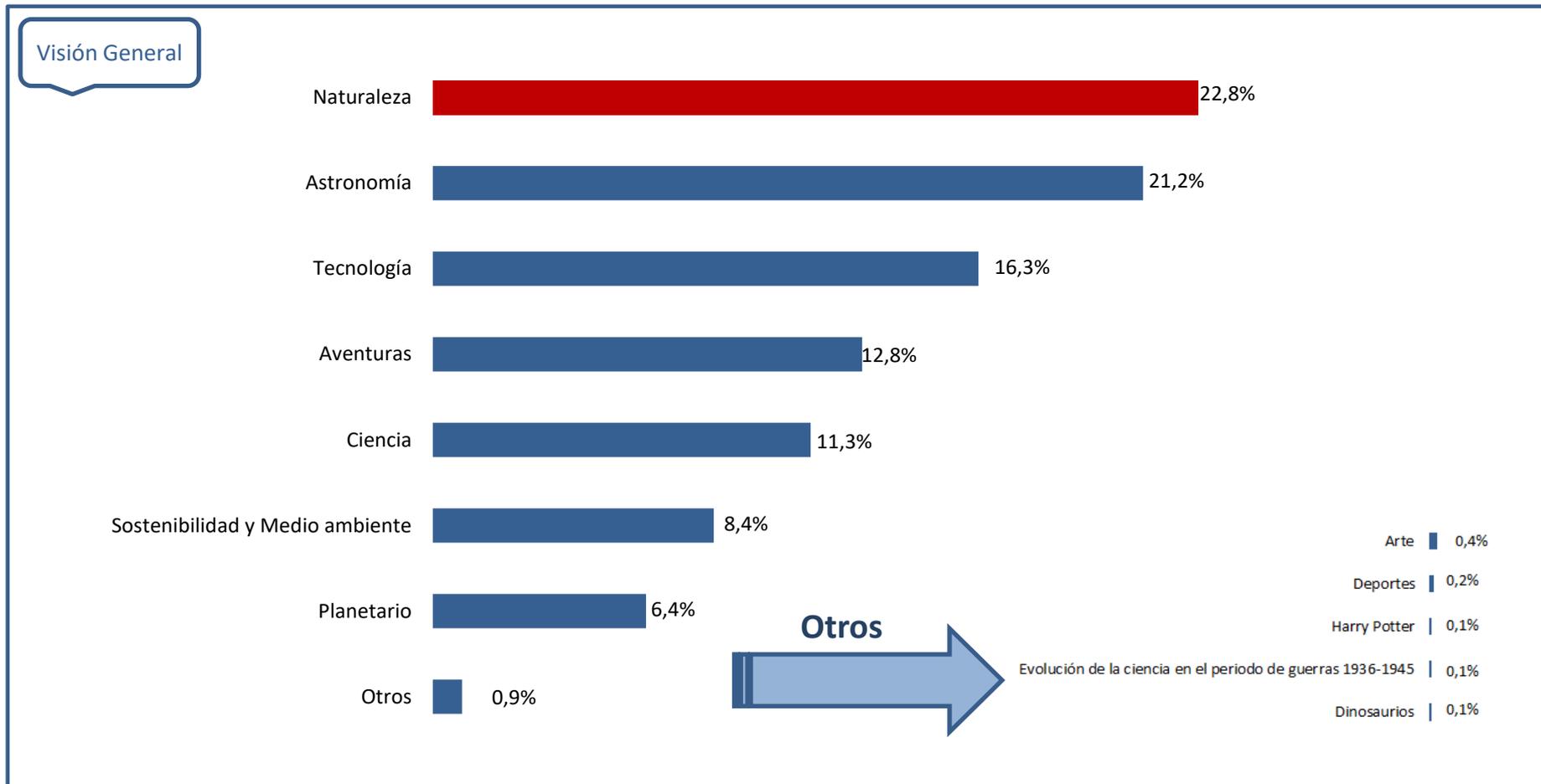


Hemisfèric



6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Qué le gustaría ver en la sala? *Visión General. Respuesta múltiple*



Hemisfèric



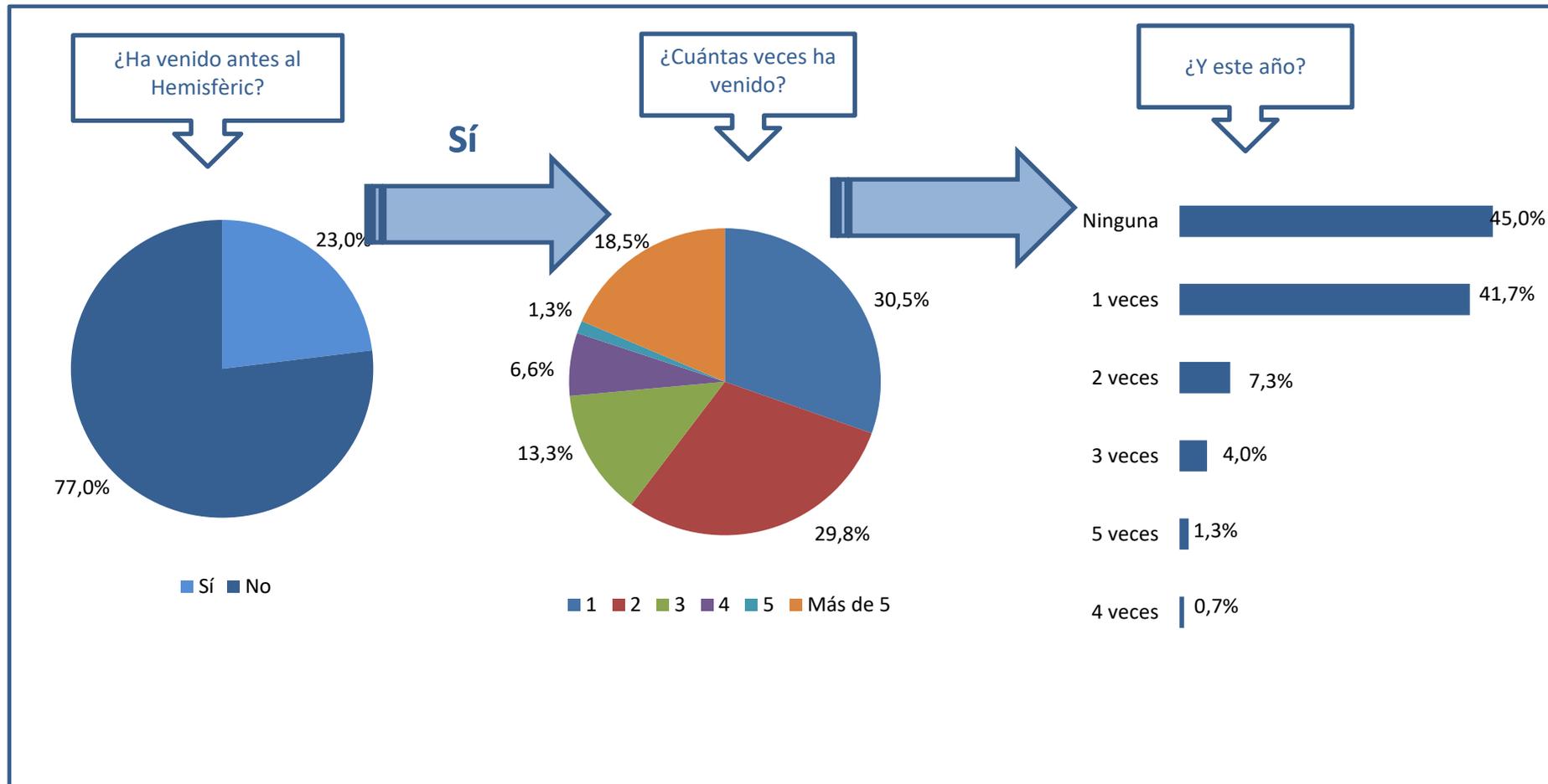
6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

6.2. Fidelidad del visitante



6.2. Fidelidad del visitante

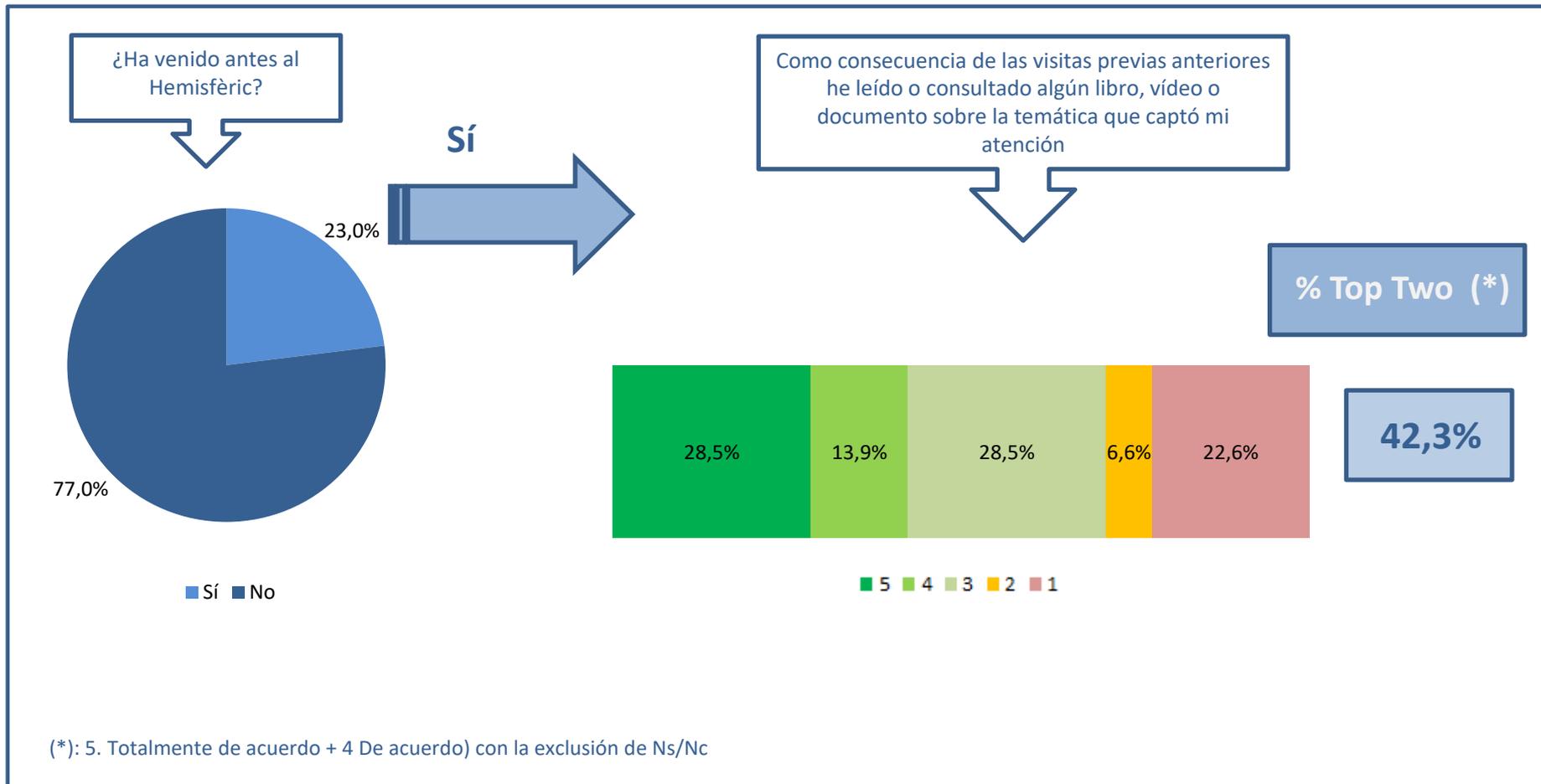
Lealtad



Hemisfèric

6.2. Fidelidad del visitante

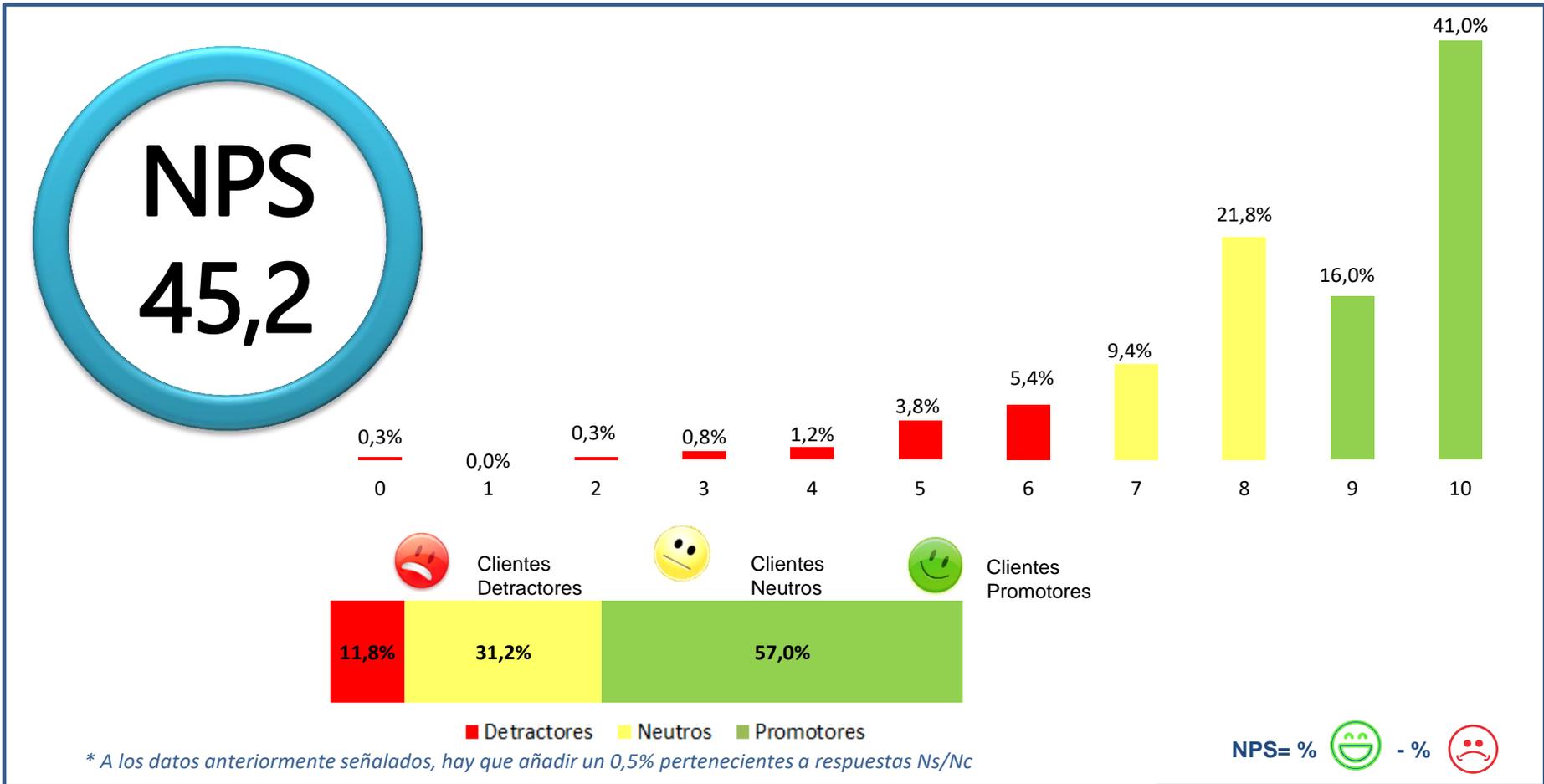
Impacto divulgativo



Hemisfèric

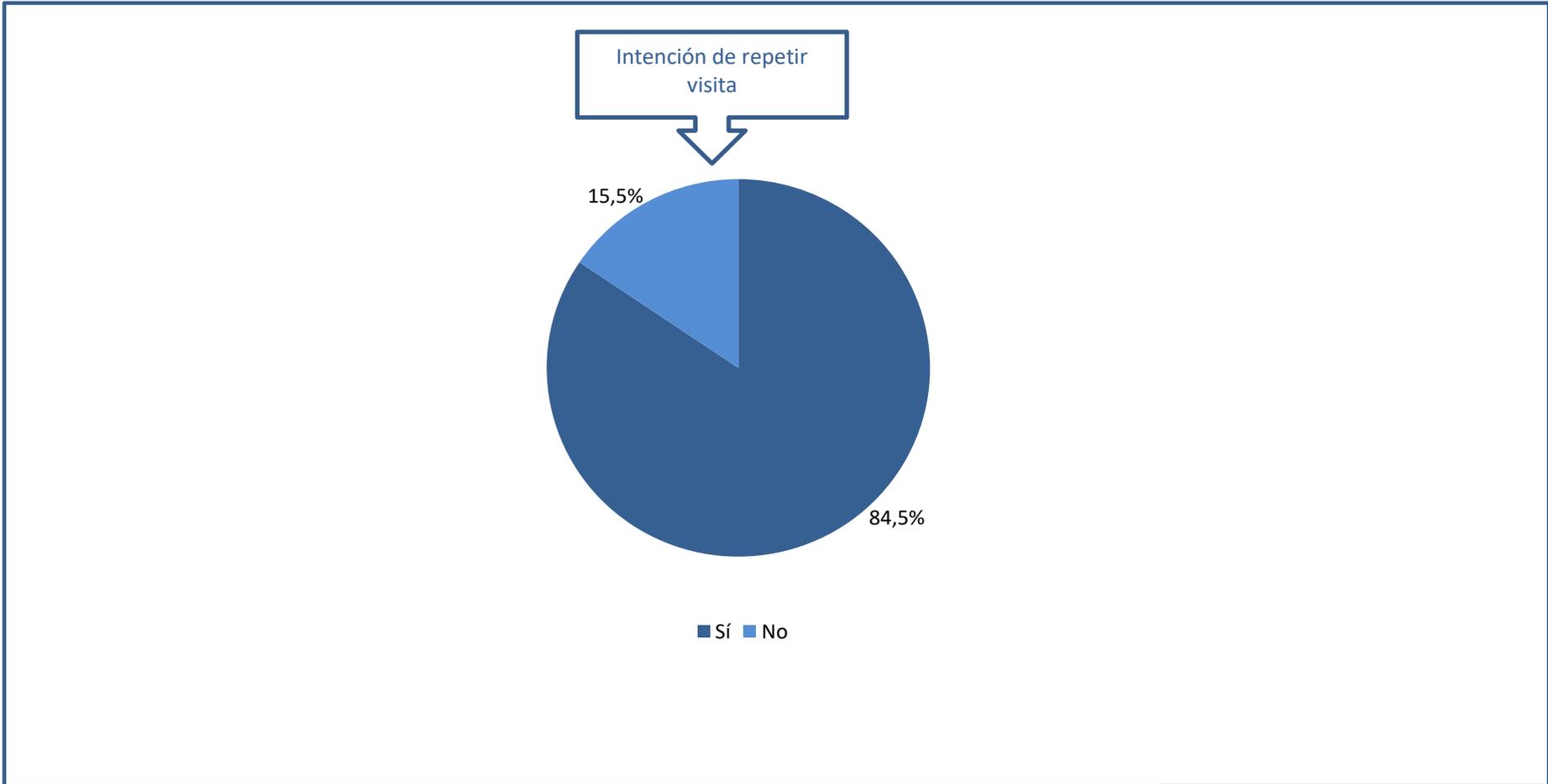
6.2. Atención del visitante

¿Recomendaría la visita?



Hemisfèric

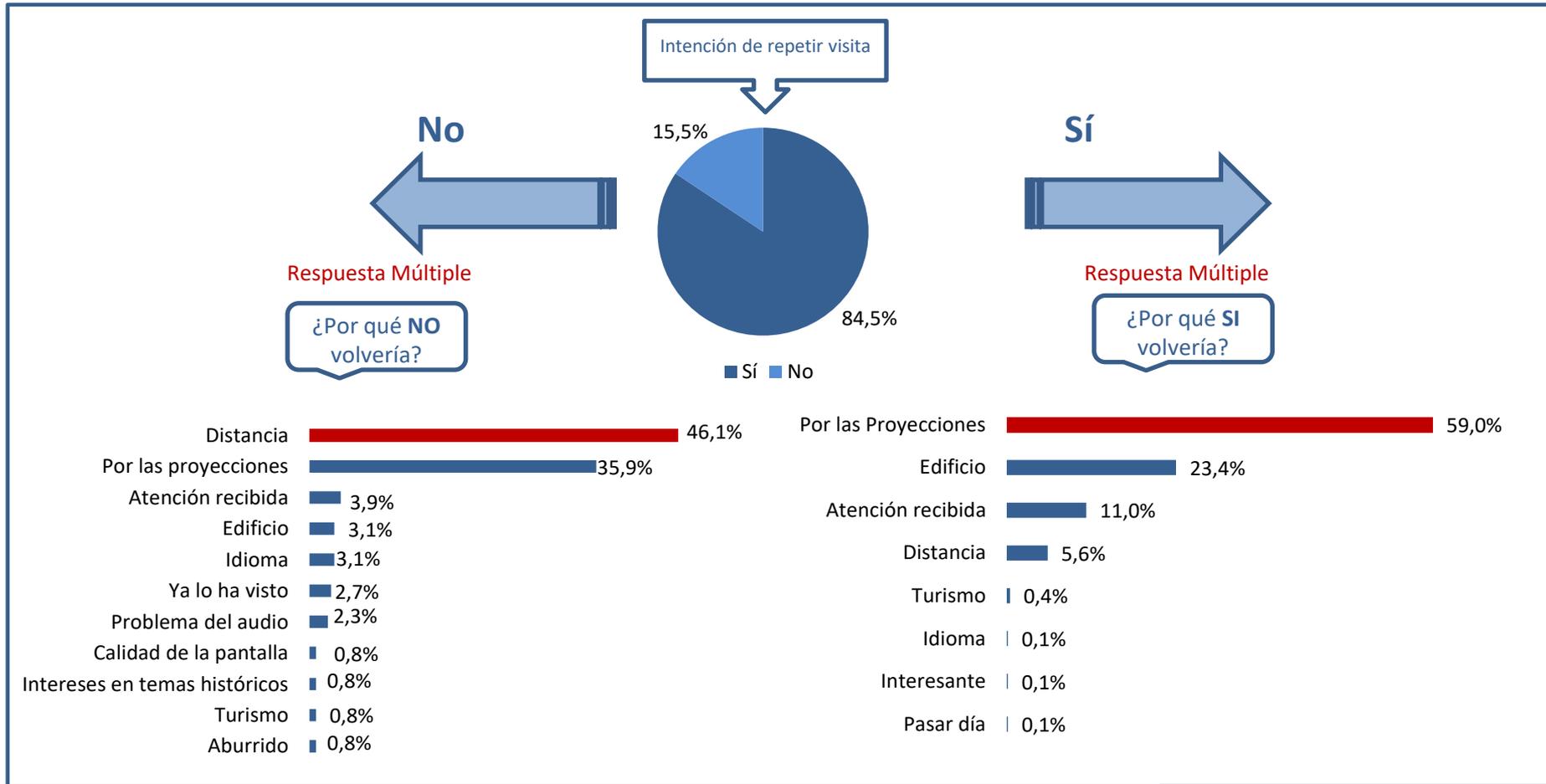
Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?



Hemisfèric

6.2. Fidelidad del visitante

Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?



Hemisfèric

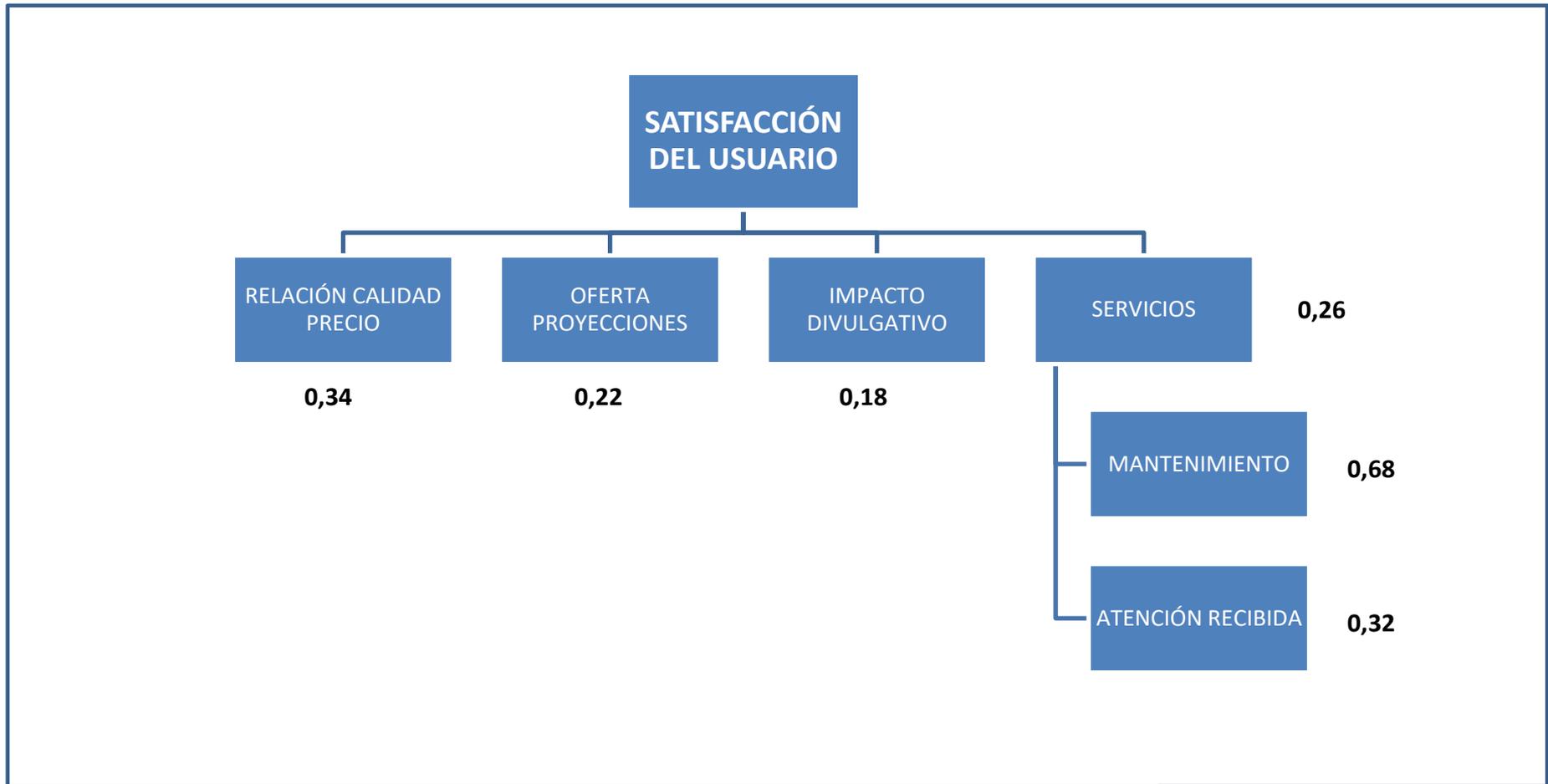
6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

6.3. Modelo de Satisfacció



6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

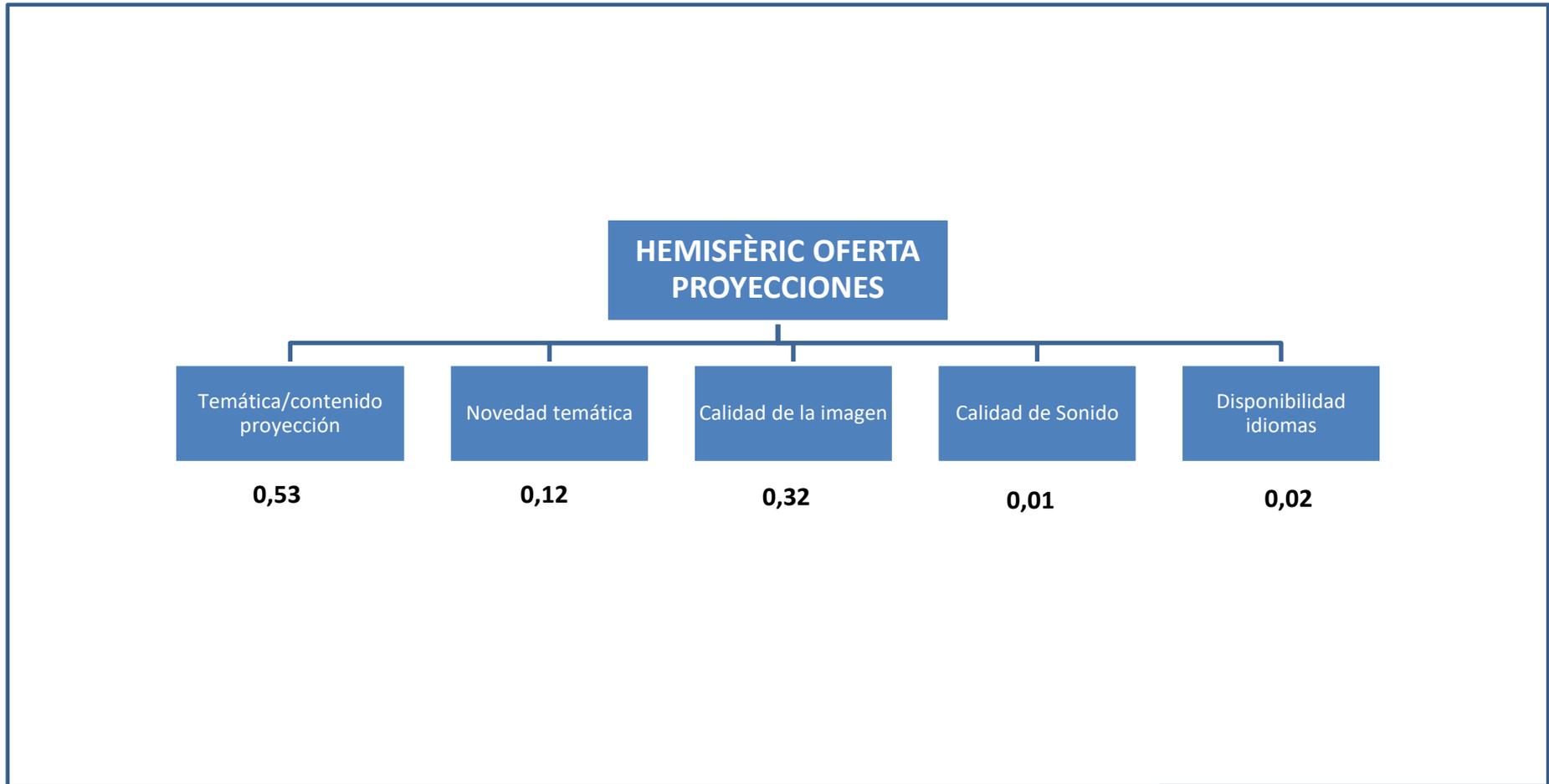
Modelo Impacto Global



Hemisfèric

6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

Modelo Impacto oferta proyecciones

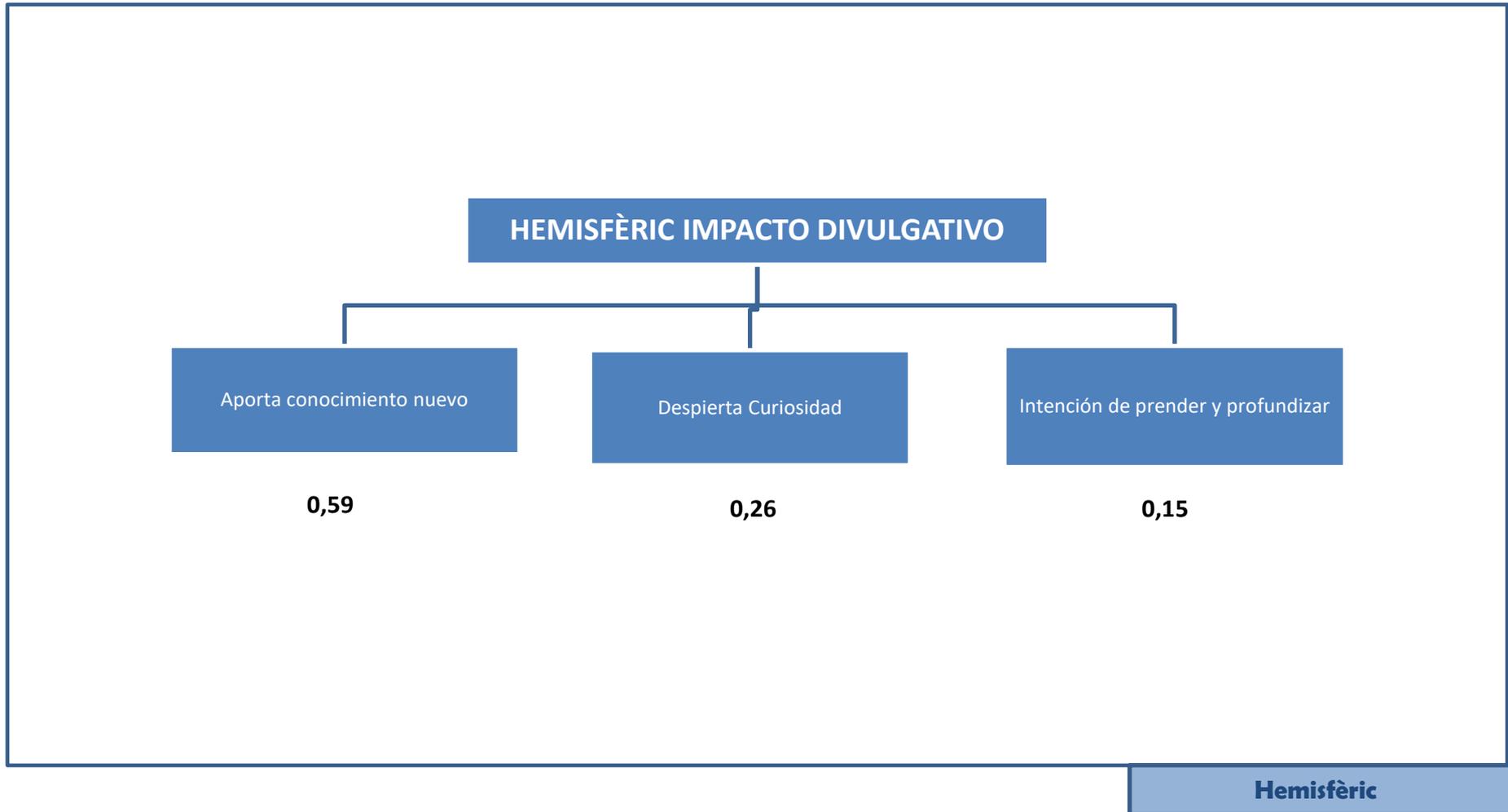


Hemisfèric

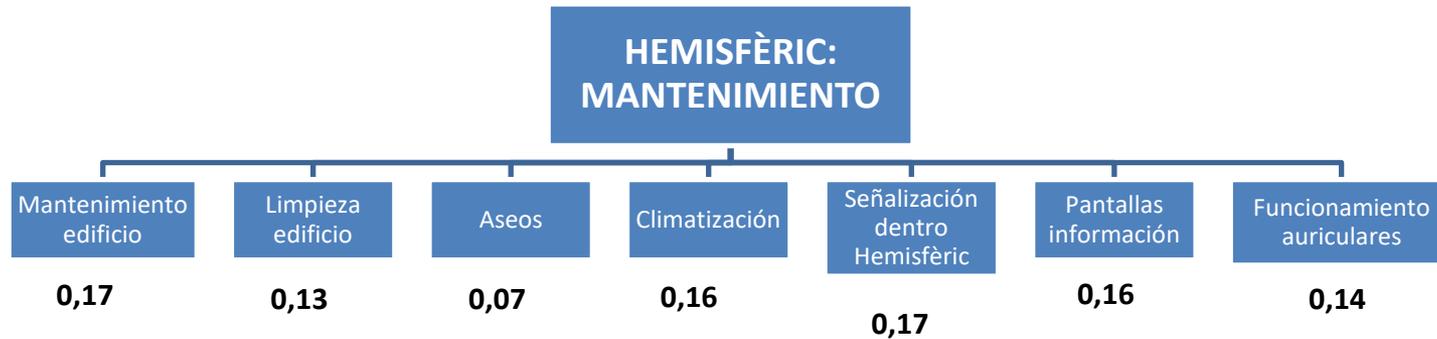


6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

Modelo Impacto Divulgativo



Servicios Mantenimiento

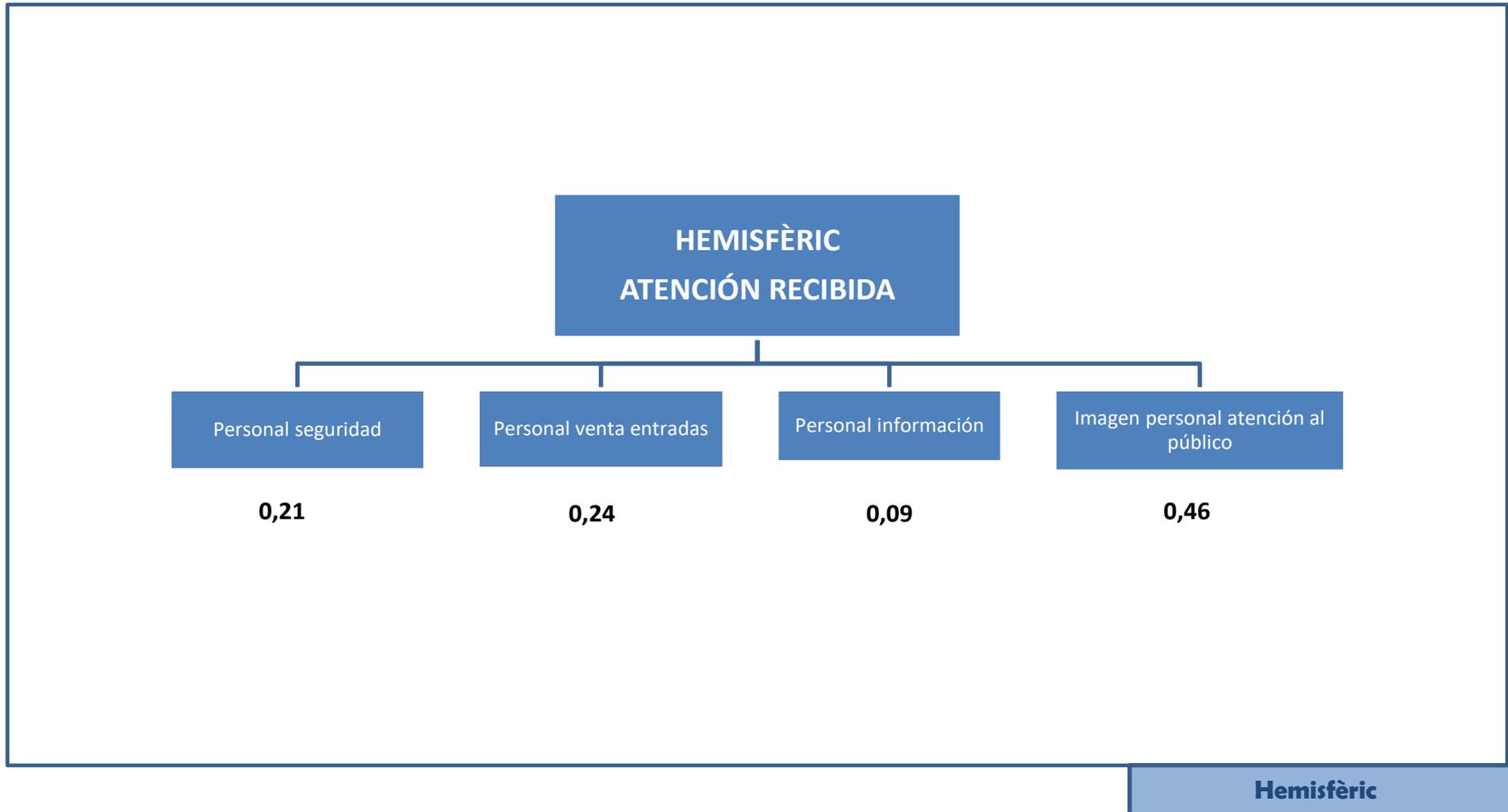


Hemisfèric



6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

Atención Recibida



6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

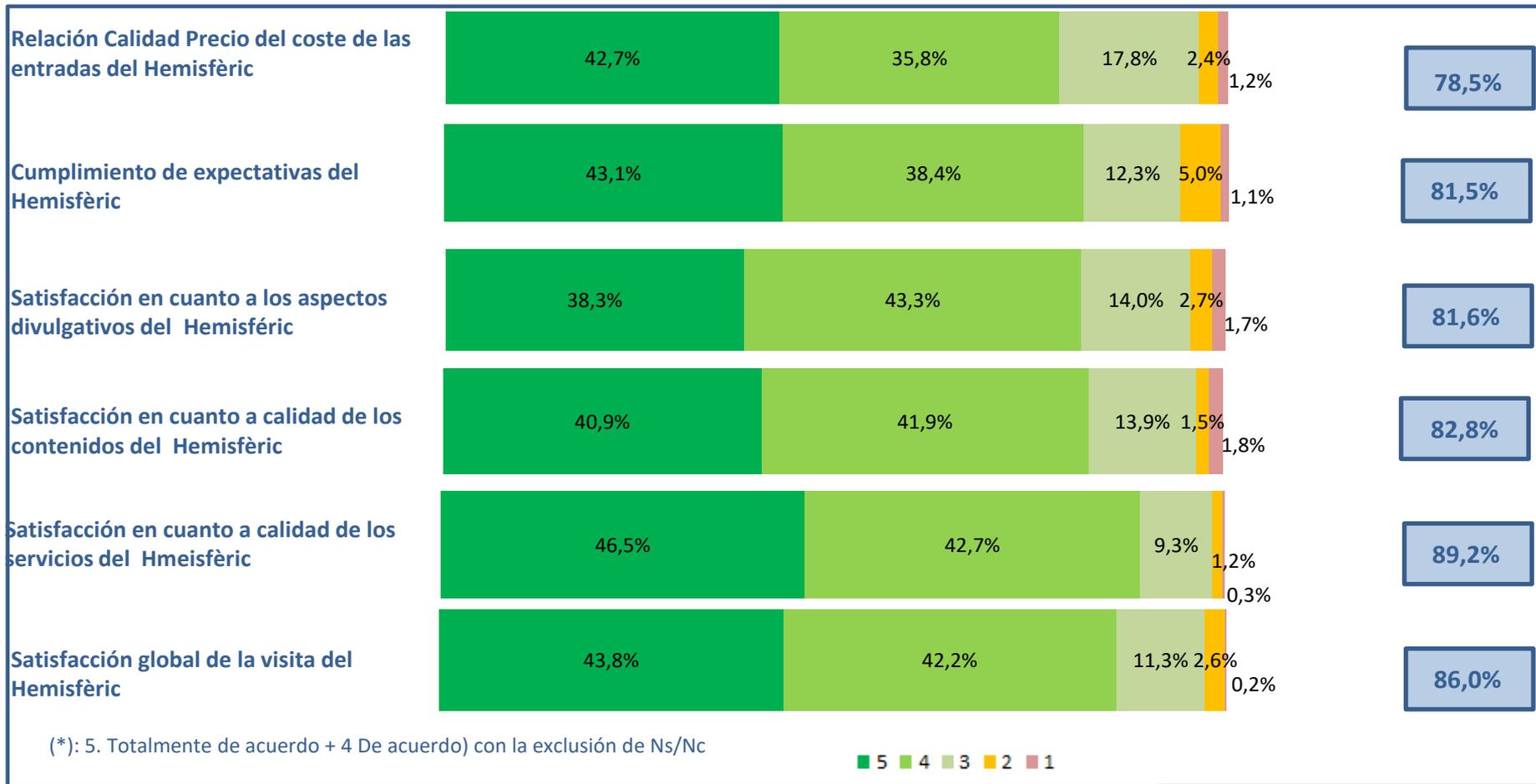
6.4. Nivel de Satisfacció Global



6.4. Nivel de satisfacción Global

Aspectos Generales

% Top Two (*)



Hemisfèric

6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

6.5. Anàlisi de Satisfacció per dimensiones



6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Proyección General, página 1 de 2

% Top Two (*)



Hemisfèric

6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Proyección General, página 2 de 2

% Top Two (*)

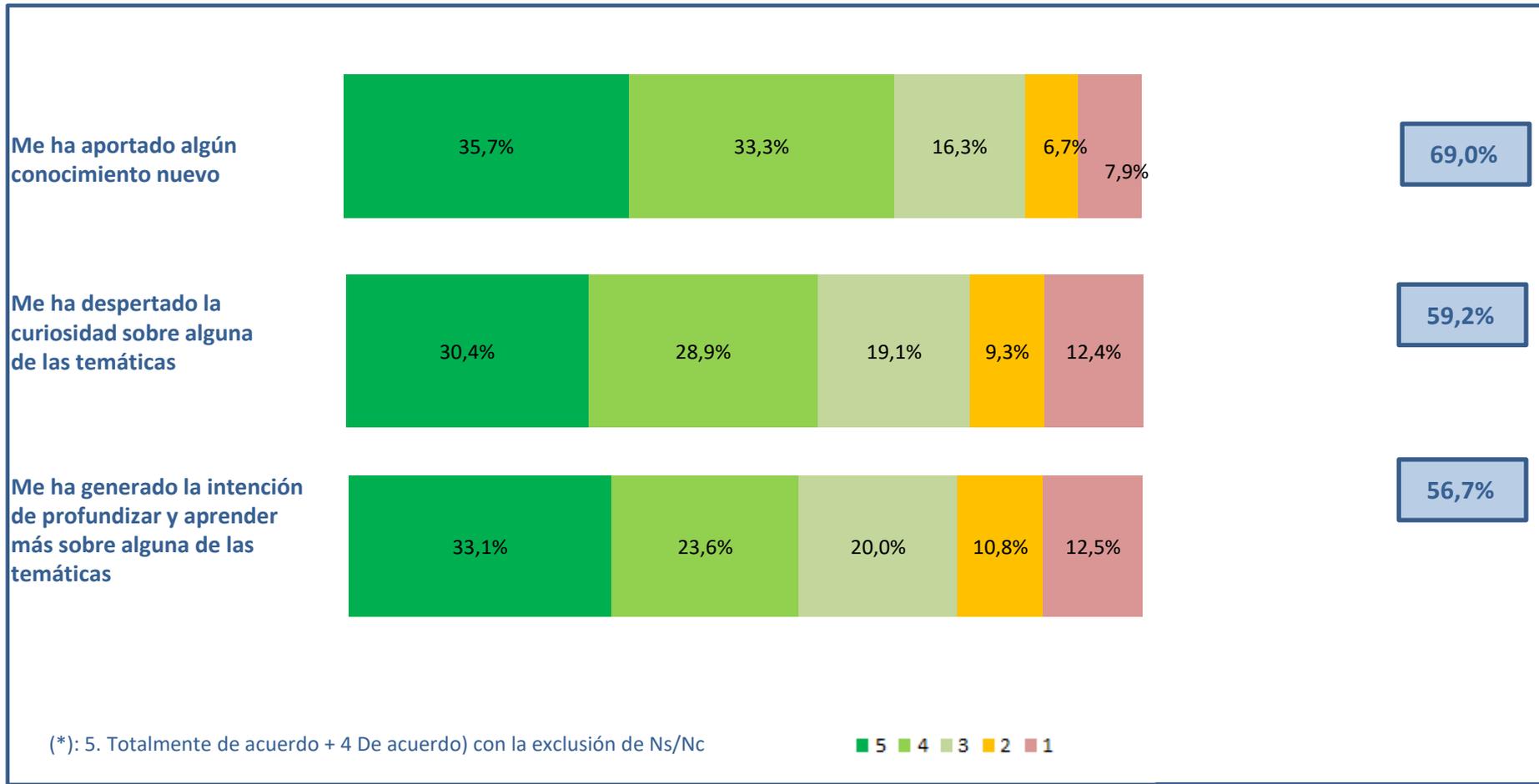


Hemisfèric

6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Proyecciones: Impacto Divulgativo General

% Top Two (*)



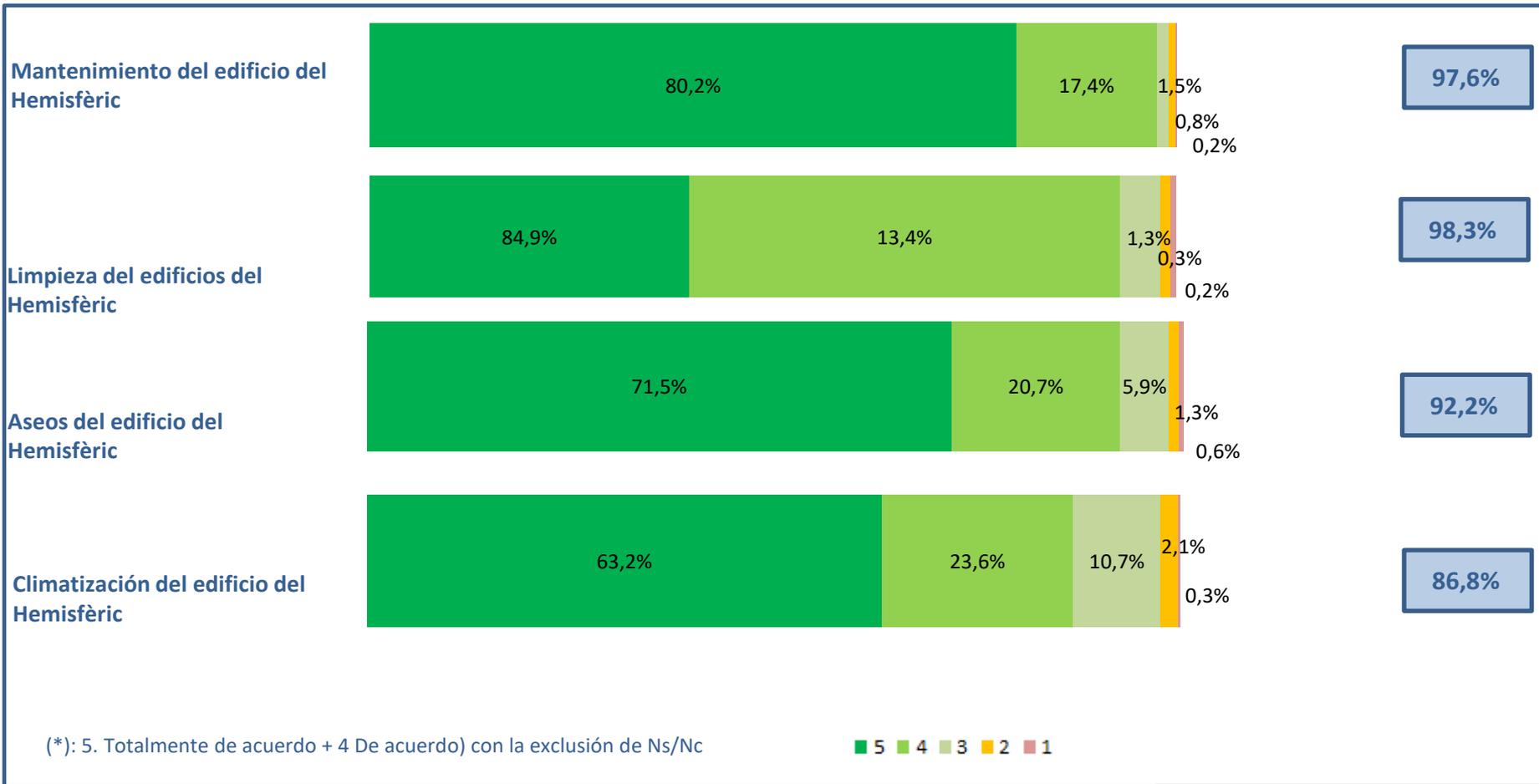
Hemisfèric



6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Servicios y Mantenimiento

% Top Two (*)

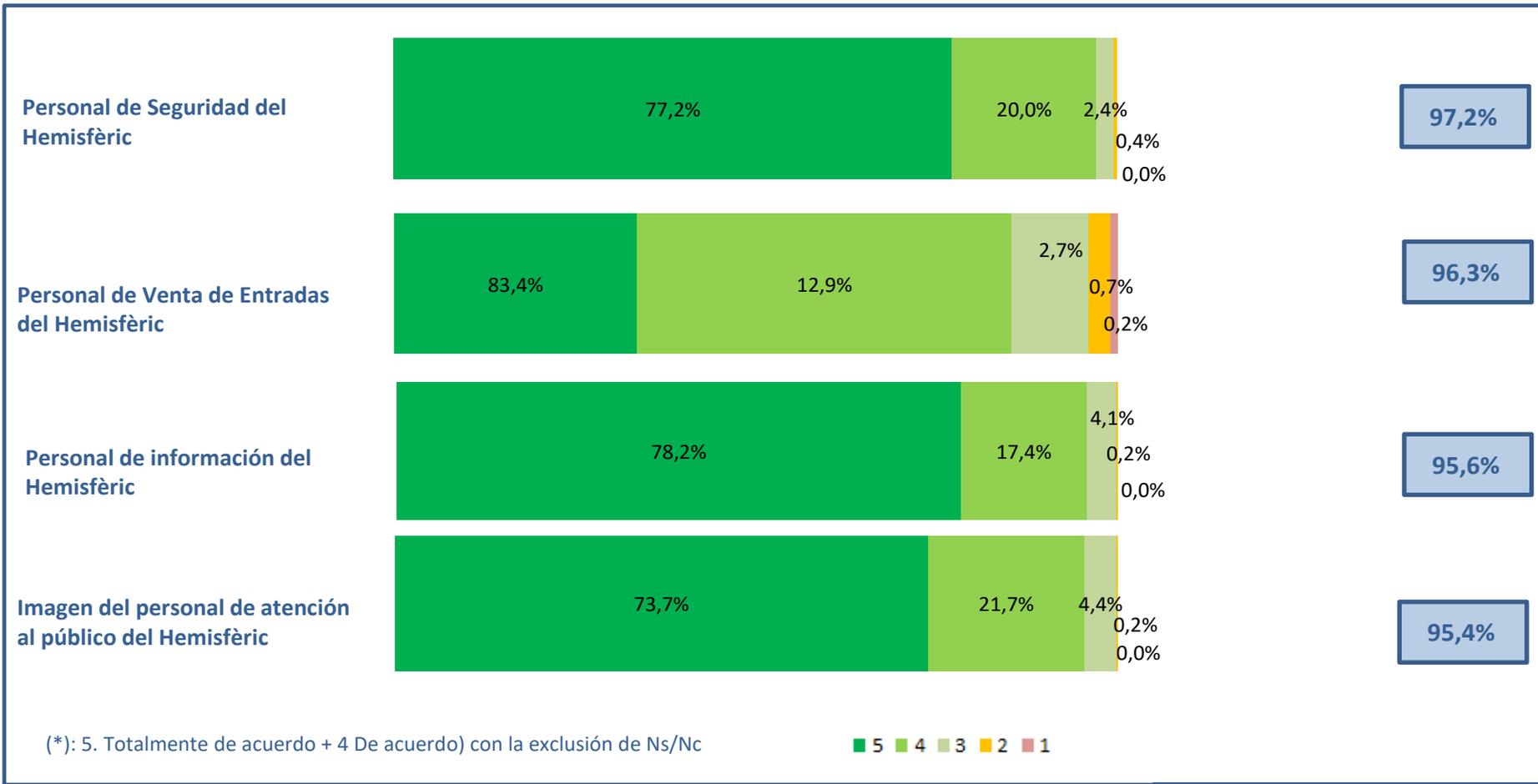


Hemisfèric

6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Atención Recibida

% Top Two (*)

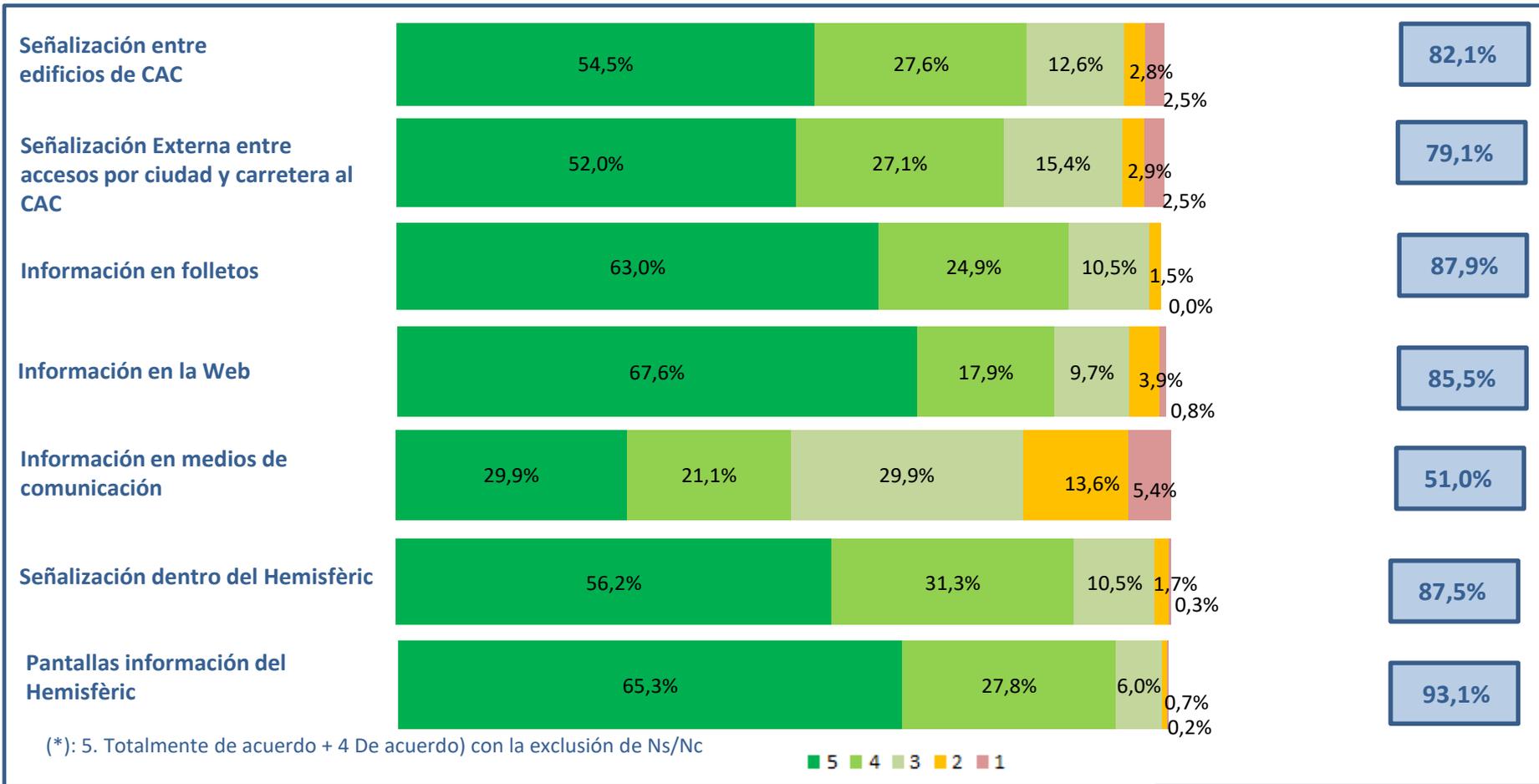


Hemisfèric

6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Información y Señalización

% Top Two (*)



Hemisfèric

7. Anàlisi: PARKING

Muestra Parking: 662



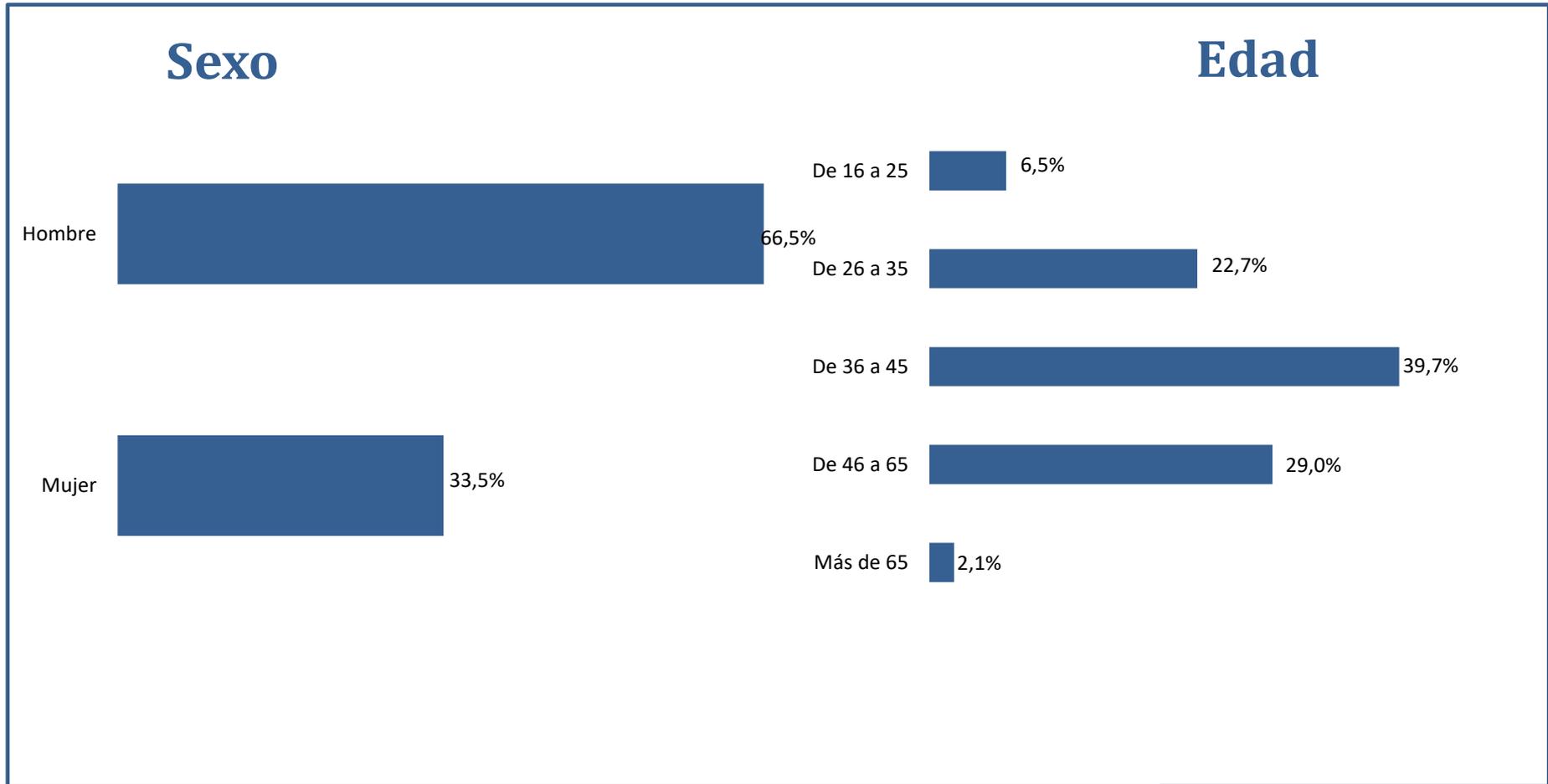
7. Anàlisi: PARKING

7.1. Caracterización de los usuarios



7.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Sexo y Edad

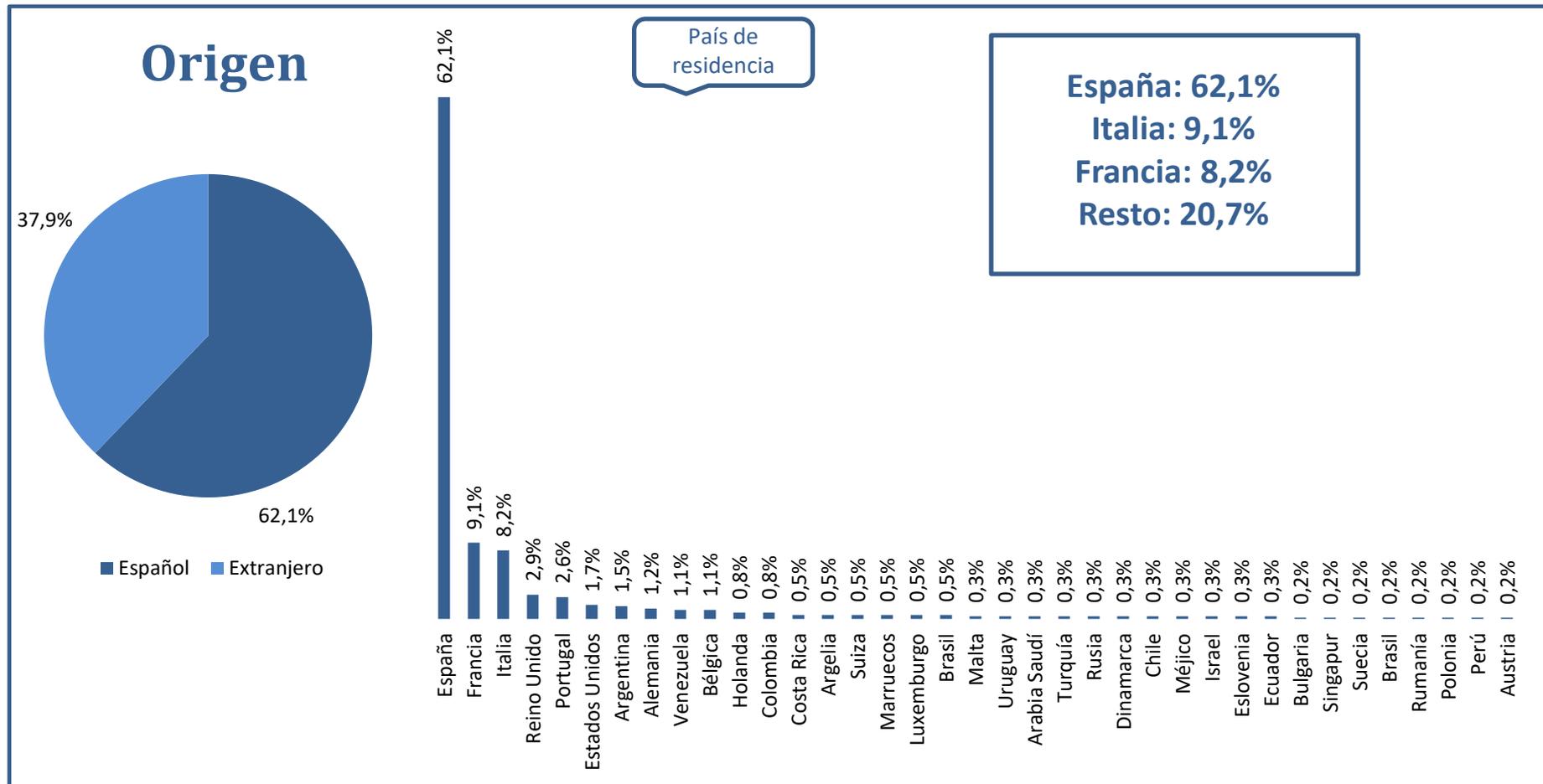


Parking



7.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

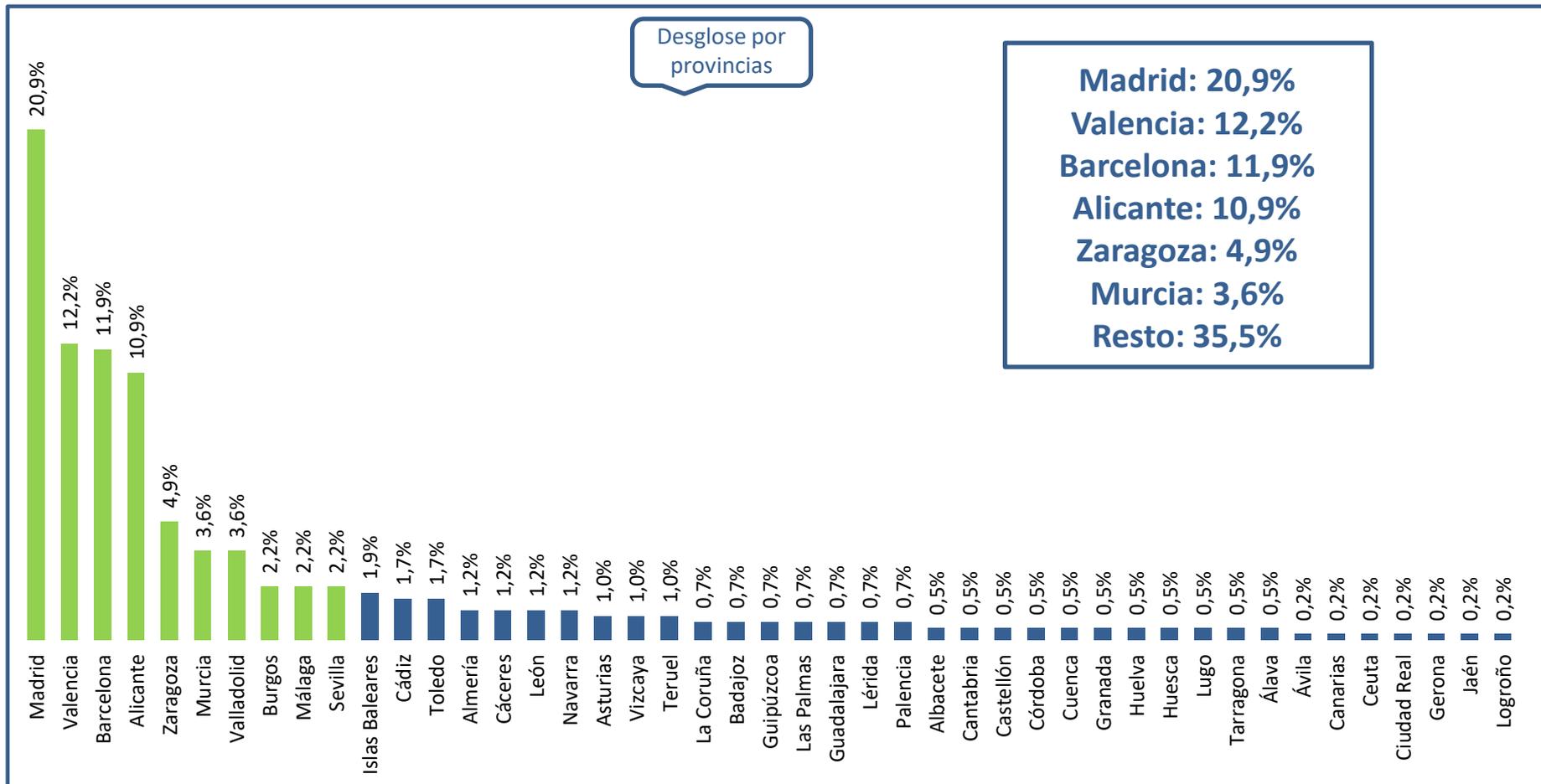
Descripción de la muestra: País de residencia



Parking

7.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Provincias residentes españoles

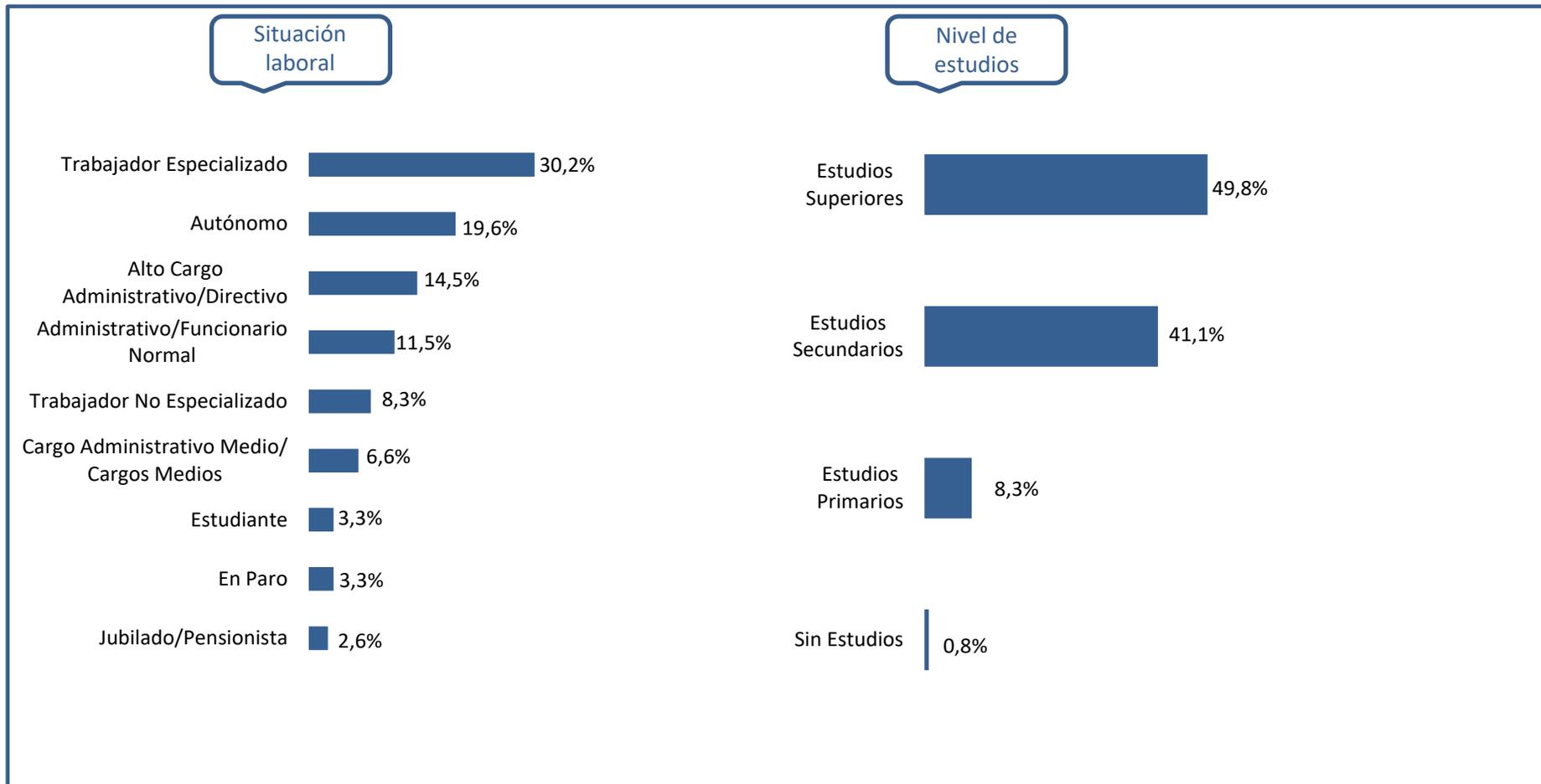


Parking



6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

Descripción de la muestra: Situación laboral, nivel de estudios



Parking



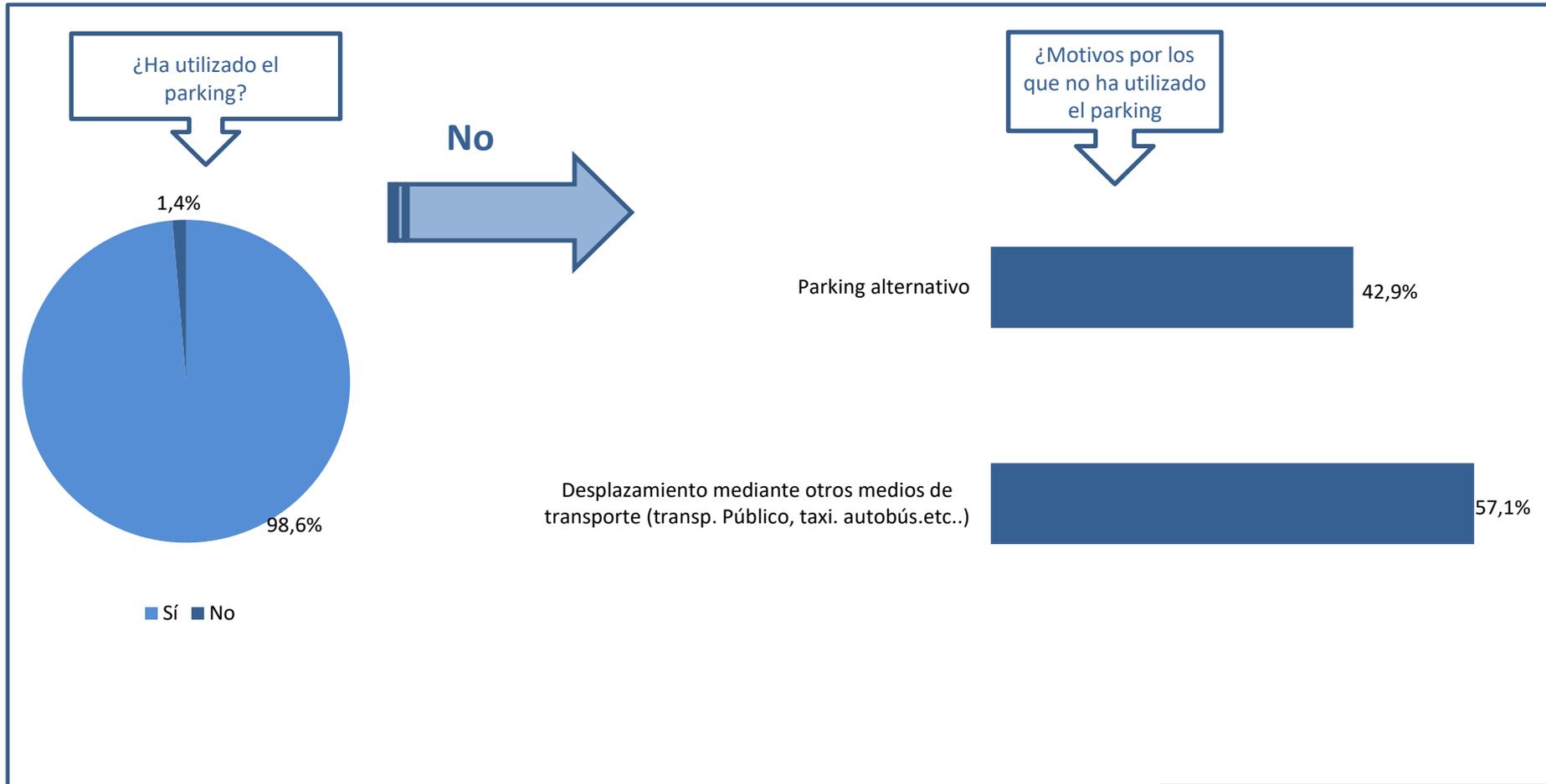
7. Anàlisi: PARKING

7.2. Fidelidad del visitante



7.2. Fidelidad del visitante

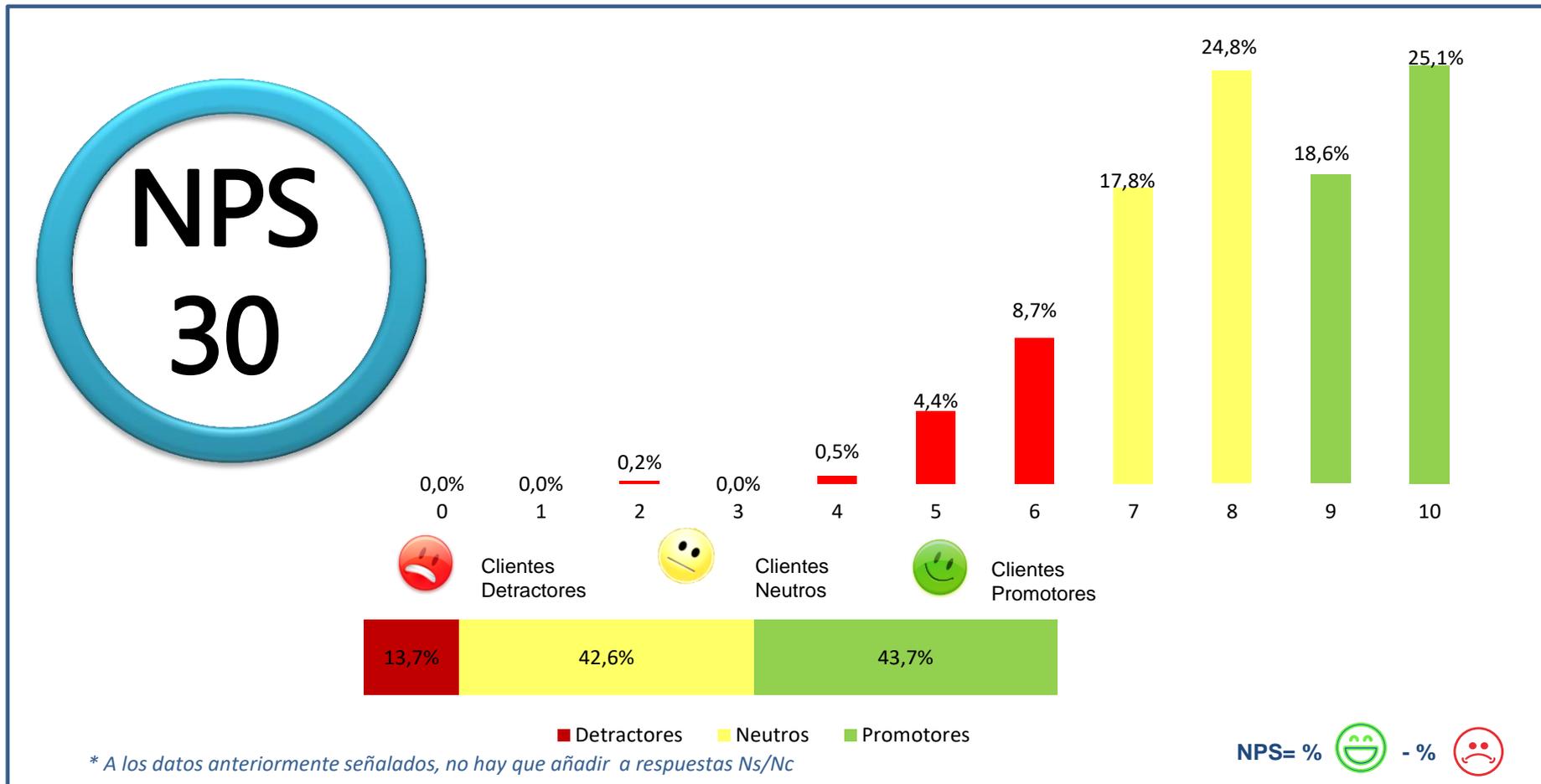
Lealtad



Parking



7.2. Fidelidad del visitante



Parking



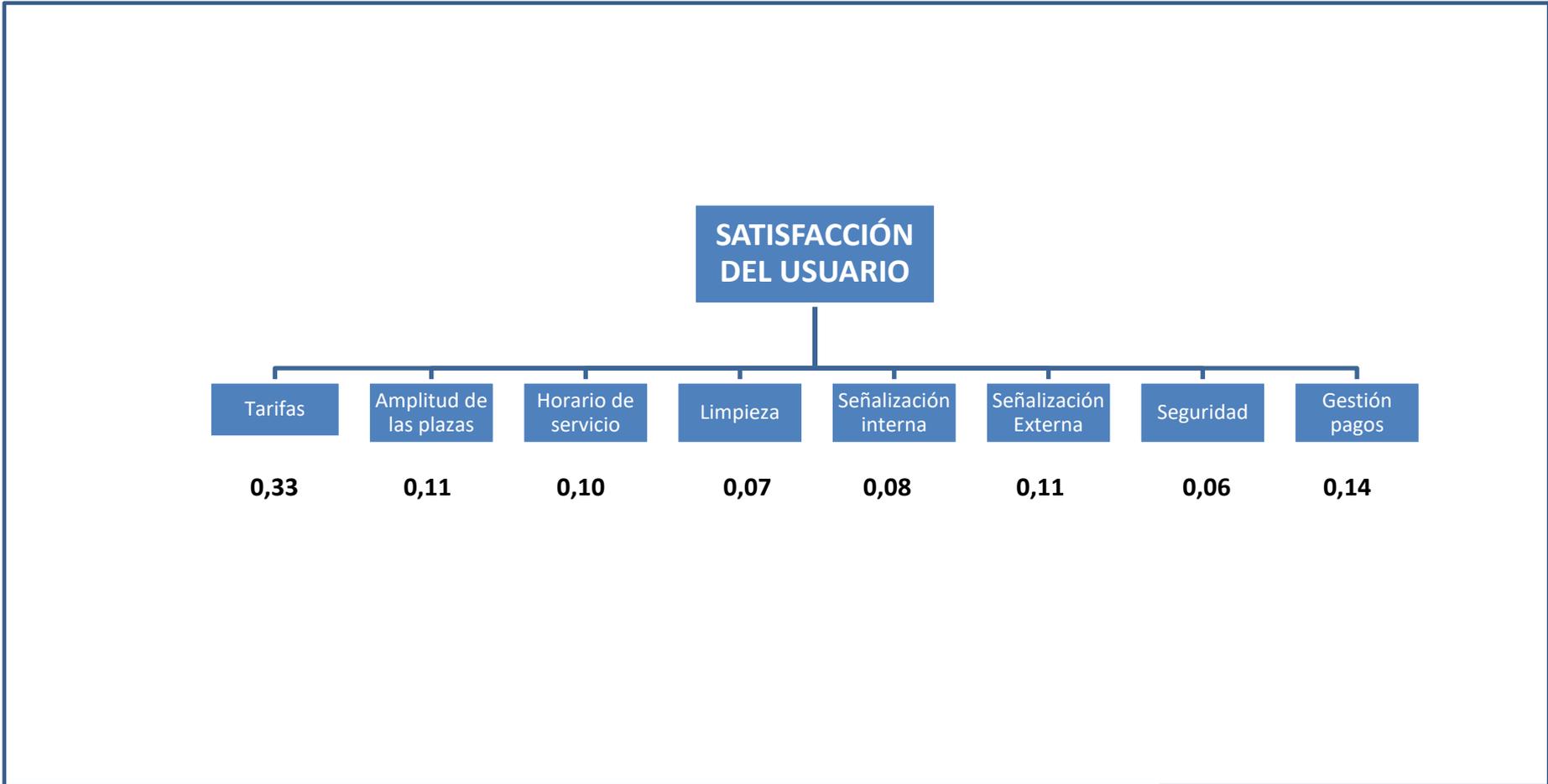
7. Anàlisi: PARKING

7.3. Modelo de Satisfacció



7.3. Modelo Satisfacción Parking

Modelo Impacto Global



Parking

7. Anàlisi: PARKING

7.4. Anàlisi de Satisfacció Global



7.4. Nivel de satisfacción Global

Aspectos Generales, página 1 de 2

% Top Two (*)

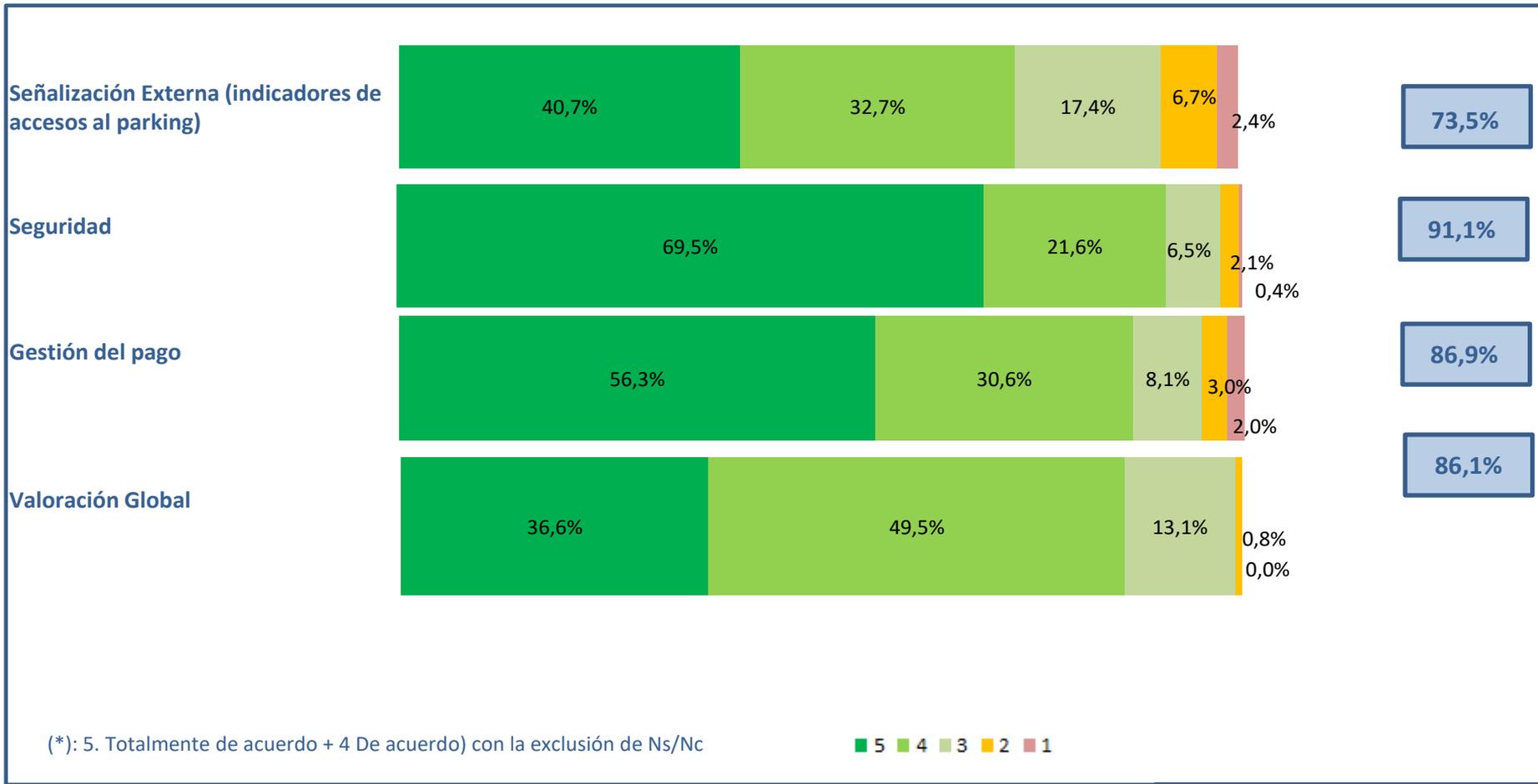


Parking

7.4. Nivel de satisfacción Global

Aspectos Generales, página 2 de 2

% Top Two (*)



Parking



ESTUDIO SATISFACCIÓN 2019 DE LOS
SERVICIOS PRESTADOS EN EL MUSEU,
HEMISFÈRIC Y UMBRACLE DE LA CAC

Noviembre 2019

Antracita 7, Módulo 17
28045 MADRID (España)
tlf. (+34) 91 45 60 28
fax. (+34) 91 53 48 720
www.grupotecopy.es

