

# Estudio de Satisfacción 2020 de los Servicios Prestados en el Museu y Hemisfèric de la CAC



# 1. Antecedentes

Desde el Área de Planificación y Calidad de la Ciutat de les Arts i les Ciències, 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 contenido 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, medidas COVID-19 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 y del Hemisfèric.
  
- ❑ Concretamente, se trata de:
  - Determinar el grado de satisfacción de los visitantes con los servicios prestados en Museu y del Hemisfèric 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 la Ciutat de les Arts i les Ciències aporta a sus visitantes.
  
  - Determinar el peso e importancia para las personas realizan una visita, de cada uno de los atributos de servicio.
  
  - Cuantificar el grado de importancia y satisfacción sobre las medidas COVID-19.
  
  - Valorar la evolución de los resultados e identificar acciones de mejora del servicio.



## 2. Metodología: ficha técnica

<b>UNIVERSO</b>	Usuarios del Museu y Hemisfèric.
<b>ÀMBITO</b>	Museu y Hemisfèric.
<b>DISEÑO MUESTRAL</b>	Muestreo Aleatorio Simple.
<b>TAMAÑO MUESTRAL</b>	Se han entrevistado a un total de 589 personas. 295 Museu y 294 Hemisfèric.
<b>TIPO DE ENTREVISTA</b>	Entrevista personal programada en TAPI mediante cuestionario cerrado estructurado.
<b>DURACIÓN ENTREVISTA</b>	26 minutos
<b>ERROR DE MUESTREO</b>	$\pm 5,7\%$ para datos globales con un nivel de confianza del 95% y $p=q=0,5$
<b>FECHAS DE CAMPO</b>	De 11 de agosto a 13 de septiembre de 2020
<b>TRABAJO REALIZADO POR</b>	COTESA <a href="http://www.grupotecopy.es">www.grupotecopy.es</a>

Escalas de valoración:

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



### Modelo Net Promoter Score (NPS)

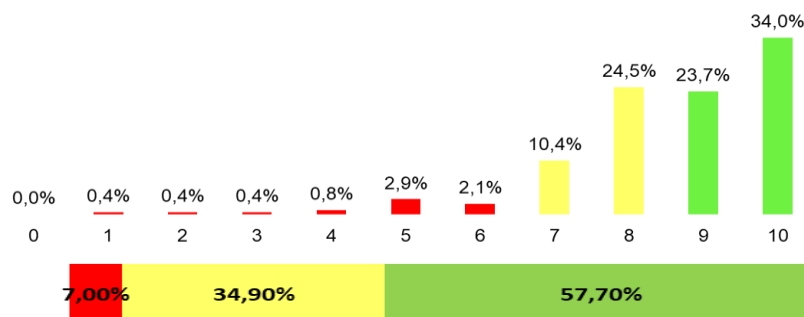
Permite medir el nivel de satisfacción de las personas que realizan una visita y tomar las medidas necesarias para solucionar cualquier situación que pueda estar afectando a la organización.

Para ello, planteamos la pregunta de la siguiente forma: *“¿En qué medida recomendaría el Museu/Hemisfèric a sus amigos/as 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 **“Promotoras”**, pues están satisfechas y recomendarían la visita a otros.
- Aquellas que seleccionan una puntuación de 7-8 se les conoce como **“Neutras”**, están satisfechas pero no están maravilladas con la visita.
- Las que seleccionan una puntuación de 0-6 son **“Detractoras”**, 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:

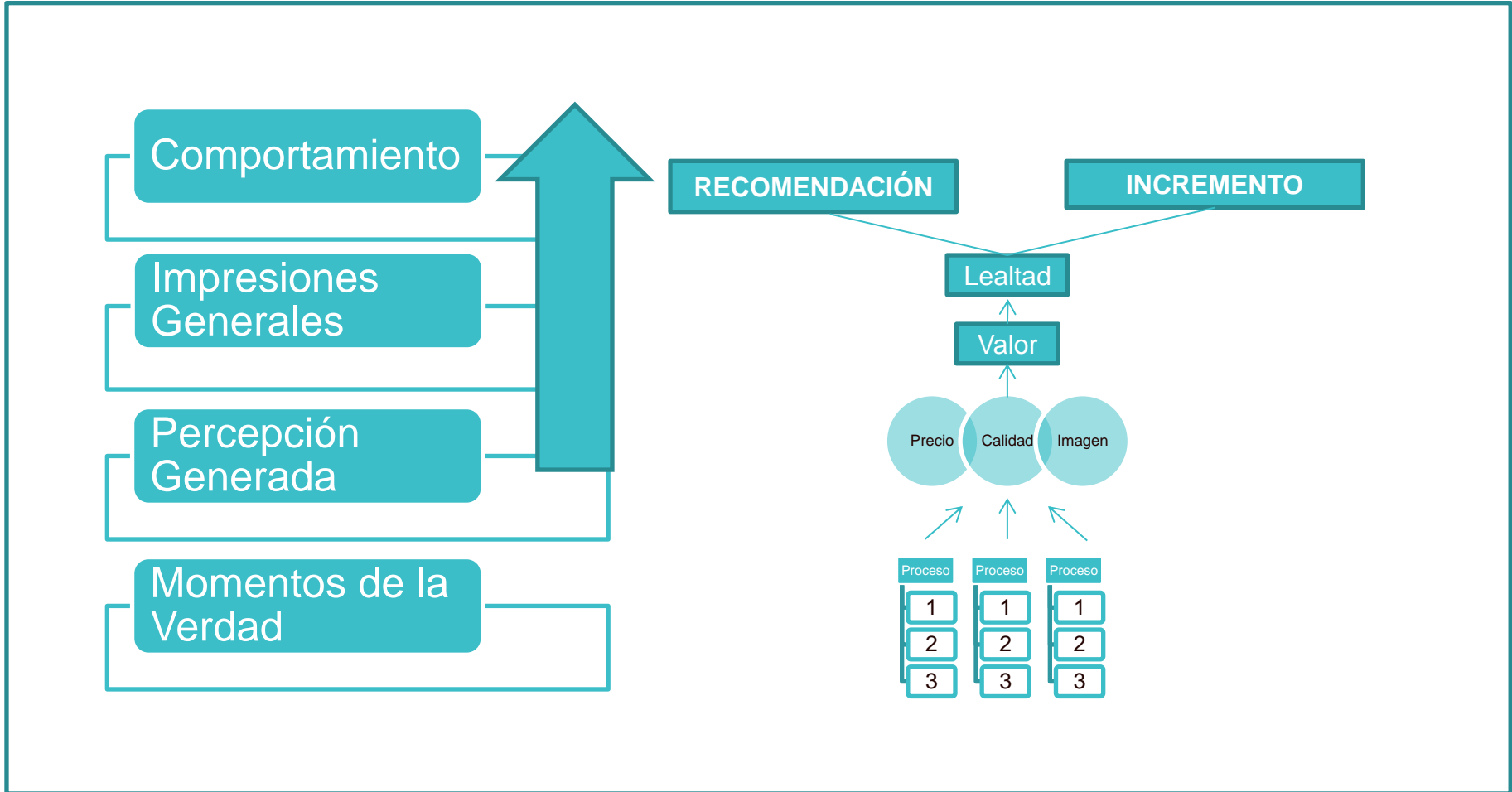


### Criterios de Segmentación

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



### Matriz Importancia-Satisfacción

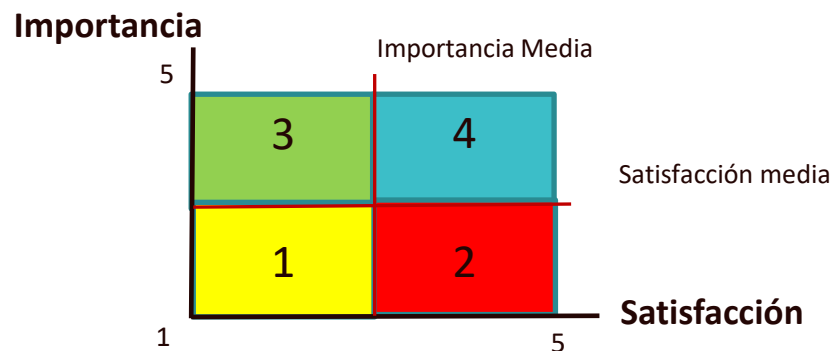
Permite medir la importancia que las personas usuarios conceden a una serie de atributos como la satisfacción de los mismos tras su utilización y disfrute.

Para ello, planteamos la pregunta de la siguiente forma: **“Indique en una escala del 1 al 5 el nivel de importancia y satisfacción que otorga a los siguientes aspectos:”**

Para su valoración la matriz de importancia-satisfacción se divide en cuatro cuadrantes:

- 1. Baja Importancia-Baja Satisfacción:** Puntos débiles menores, baja prioridad
- 2. Baja Importancia-Alta Satisfacción:** Puntos fuertes menores, posible derroche de recursos
- 3. Alta Importancia-Baja Satisfacción:** Puntos débiles, acción inmediata y de mejorarlas
- 4. Alta Importancia-Alta Satisfacción:** Puntos fuertes, mantener el nivel de trabajo actual

En forma predeterminada, la puntuación se expresará en un Gráfica de medición que nos de una interpretación sencilla



### *Modelo de evaluación de la satisfacción*

El modelo propuesto, parte de que el comportamiento deseable de los/las 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 OCUPARAN APROXIMADAMENTE 10 MINUTOS. TODA LA INFORMACION ESTARÁ ACOGIDA A LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS Y SERÁ TRATADA DE FORMA CONFIDENCIAL. LE AGRADEZCO DE ANTEMANO SU COLABORACIÓN.

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

- Hemisferic
- Museo

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 HEMISFERIC

HEMISFÈRIC

### BLOQUE PROYECCIONES

#### PROYECCIONES VISUALIZADAS

- Viaje al espacio. Próxima parada: Marte
- Volcanes
- Secrets of the Universe

- Caminando entre dinosaurios
- America Wild
- Dream Big

¿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.

							NS/NC
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 Hemisférico	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, **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 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

							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

## Cuestionario empleado para realizar el estudio

### BLOQUE COVID-19

	Importancia					Satisfacción				
	1 Nada Satisfecho	2 Poco satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	4 Muy satisfecho	5 Totalmente satisfecho	1 Nada importante	2 Poco importante	3 Neutral	4 Importante	5 Muy importante
Señalización (de accesos y recorridos) e información medidas COVID'19 en instalaciones, y web y RRSS										
Medidas generales de higiene y protección (dispensadores gel, alfombras mamparas, distancia social...)										
Medidas de higiene gafas 3D/auriculares										
Reducción y separación butacas en Sala proyección										
Cumplimiento de las normas COVID'19 por parte de los visitantes: mascarillas, distancia social										

## 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 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     Atención recibida     Otros \_\_\_\_\_  
 Edificio     Por las proyecciones
- 
- NO... ¿Por qué? (puede seleccionar un máximo de tres opciones)
- Distancia     Atención recibida     Otros \_\_\_\_\_  
 Edificio     Por las proyecciones

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?

- SI...  
 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

- Premios Rei Jaume I  
 El Consejo de la Infancia contra el cambio climático  
 XX Aniversario Museu  
 Sobre ruedas  
 ADN  
 Péndulo de Foucault  
 Volar  
 El legado de la Ciencia  
 Mediterrani

- Marte  
 Erase una vez  
 Talking Brains  
 Play. Ciencia y Música  
 Teatro de la Ciencia  
 Bosque de Cromosomas  
 Gravedad cero  
 Espai dels Xiquets  
 El Hormiguero  
 Memoria

## 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

### Questionario 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

**BLOQUE COVID-19**

	Importancia						Satisfacción					
	1 Nada Satisfecho	2 Poco satisfecho	3 Ni satisfecho ni insatisfecho	4 Muy satisfecho	5 Totalmente satisfecho	9 Ns/Nc	1 Nada importante	2 Poco importante	3 Neutral	4 Importante	5 Muy importante	9 Ns/Nc
Señalización (de accesos y recorridos) e información medidas COVID'19 en instalaciones, y web y RRSS												
Medidas generales de higiene y protección (dispensadores gel, alfombras mamparas, distancia social...)												
Limpieza instalaciones y módulos interactivos												
Reducción y control de aforos salas exposiciones. Pantallas información aforos												
Cumplimiento de las normas COVID'19 por parte de los visitantes: mascarillas, distancia social												

## 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

### 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 y Hemisfèric** se presentan en 3 niveles de agrupación:

1. Estudio conjunto de las variables de caracterización de los usuarios, fidelidad del visitante, análisis de satisfacción global, medidas COVID-19, 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, medidas COVID-19, 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, medidas COVID-19, análisis de los servicios y contenidos de los usuarios de **Hemisfèric**.

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

## 4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

Muestra: 294 Hemisfèric  
295 Museu





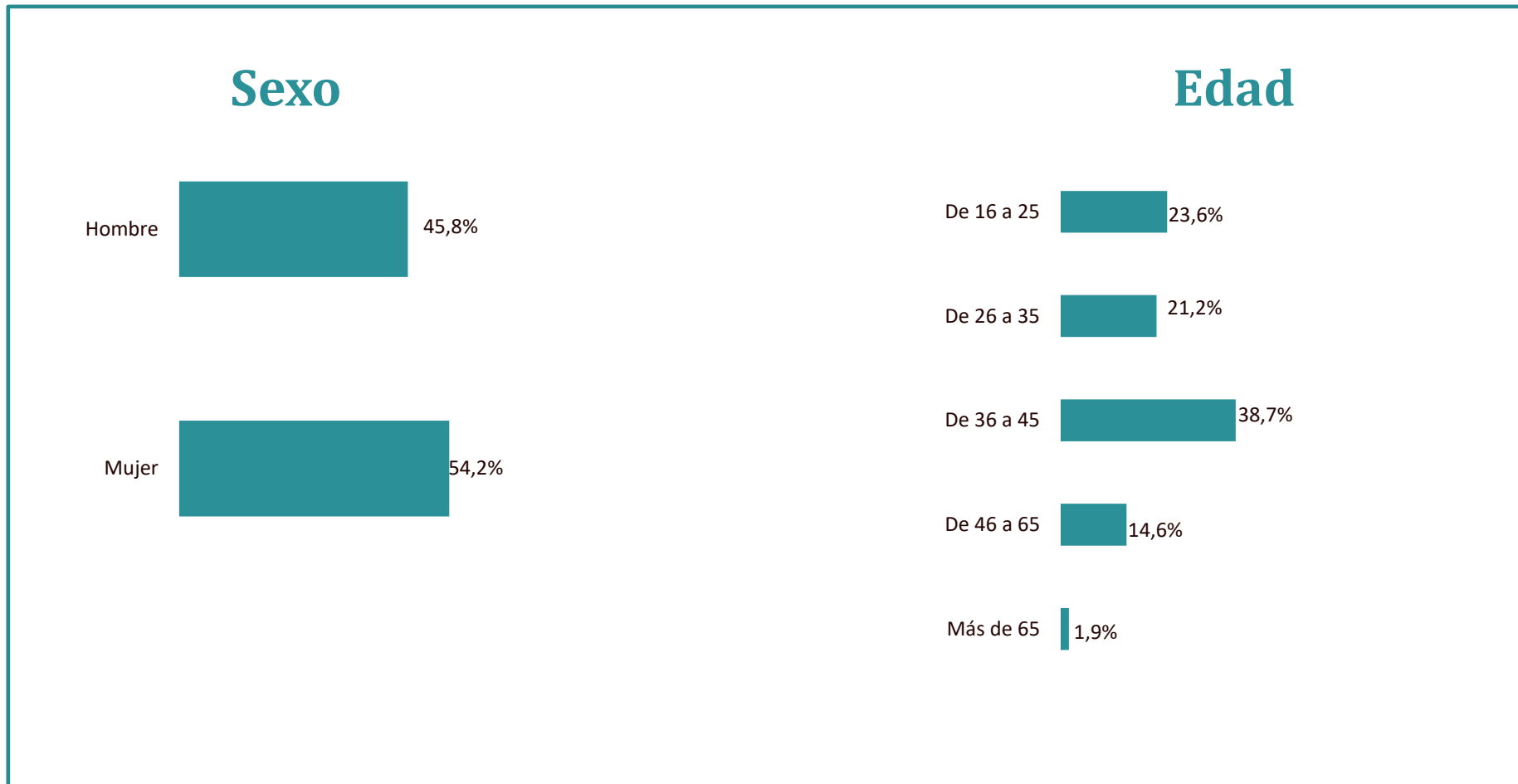
## 4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

### 4.1. Caracterización de los usuarios



# 4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

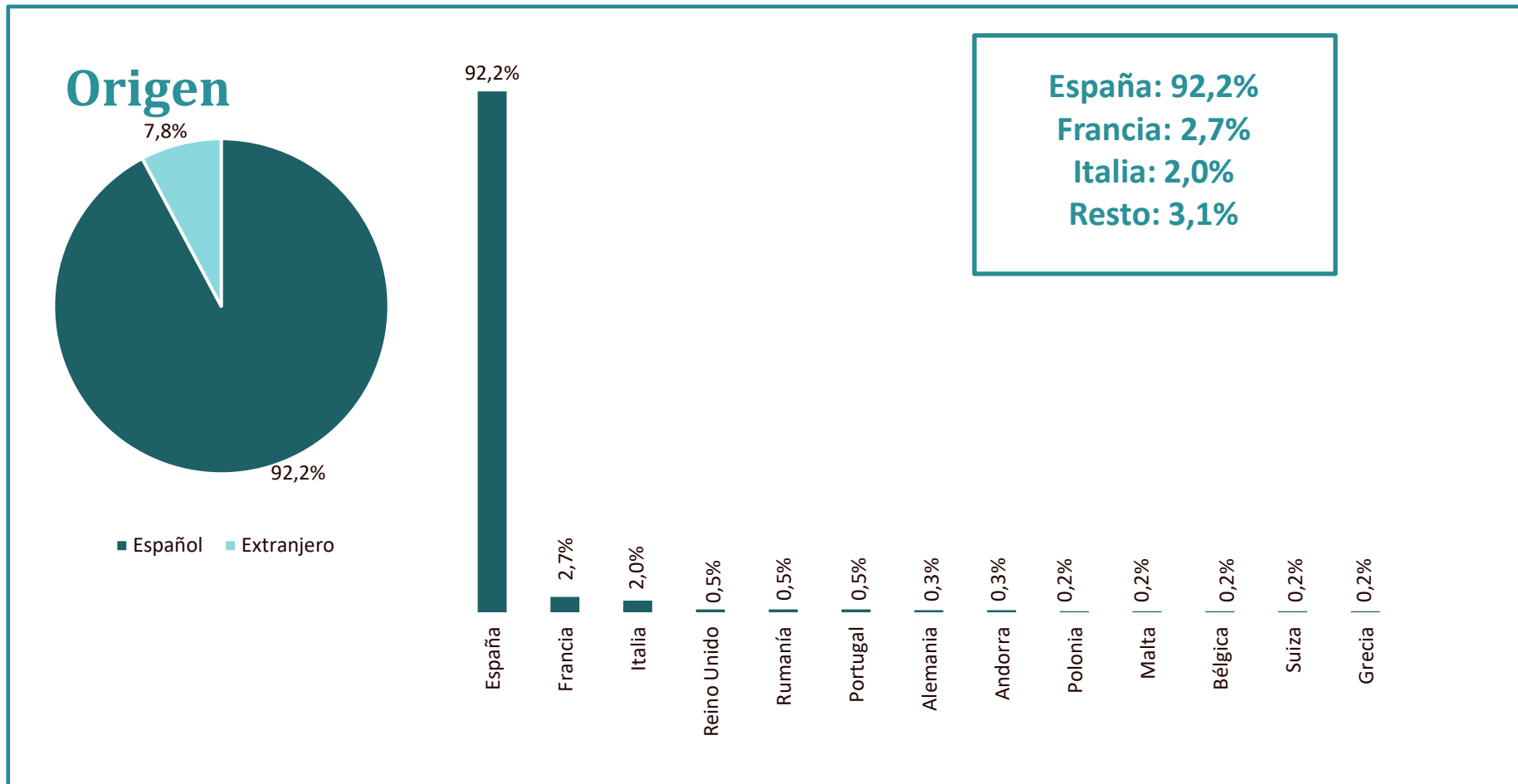
## Descripción de la muestra: Sexo y Edad



Museu y Hemisfèric

# 4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

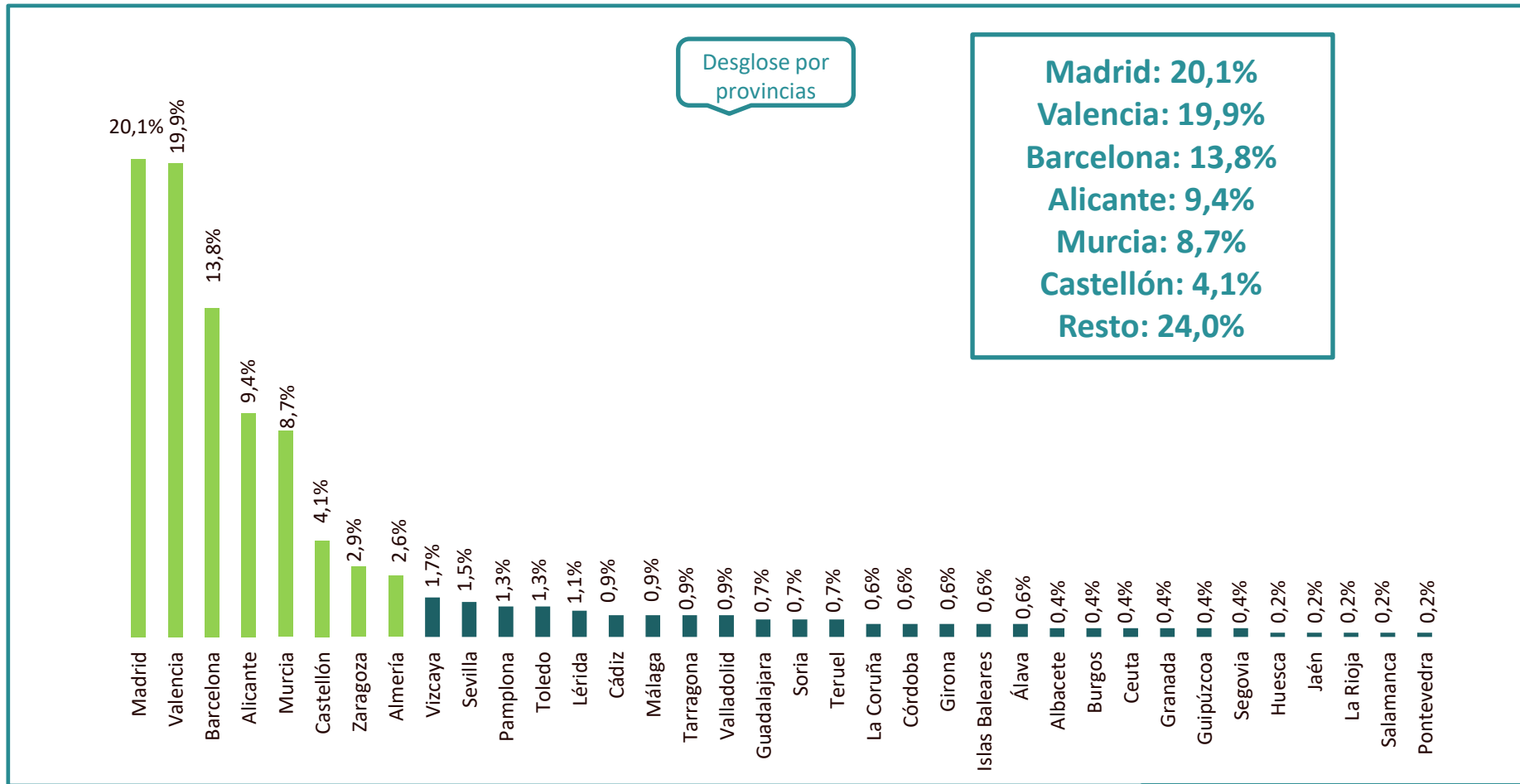
## Descripción de la muestra: País de residencia



Museu y Hemisfèric

# 4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

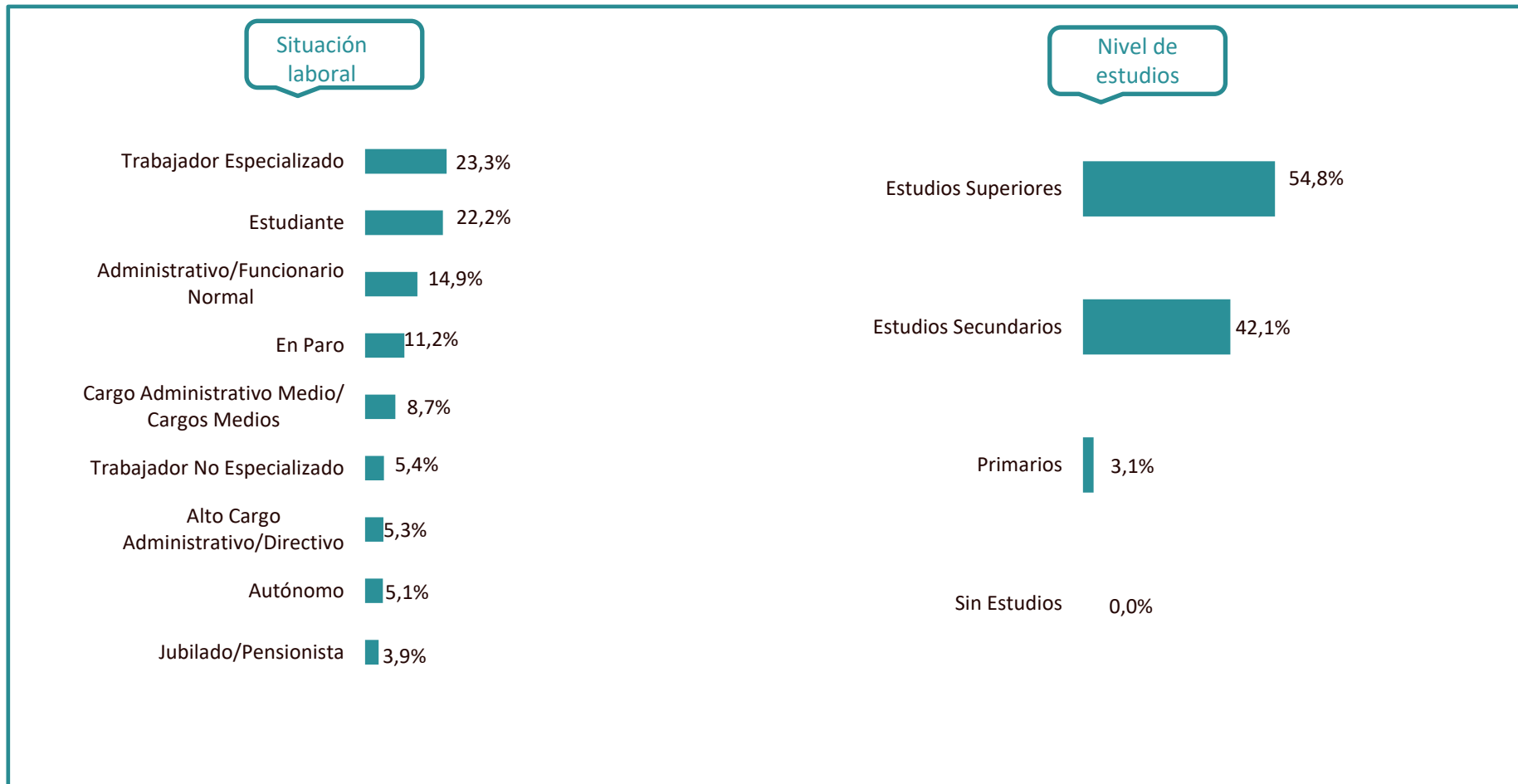
## Descripción de la muestra: Provincias residentes españoles



Museu y Hemisfèric

# 4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

## Descripción de la muestra: Situación laboral, nivel de estudios

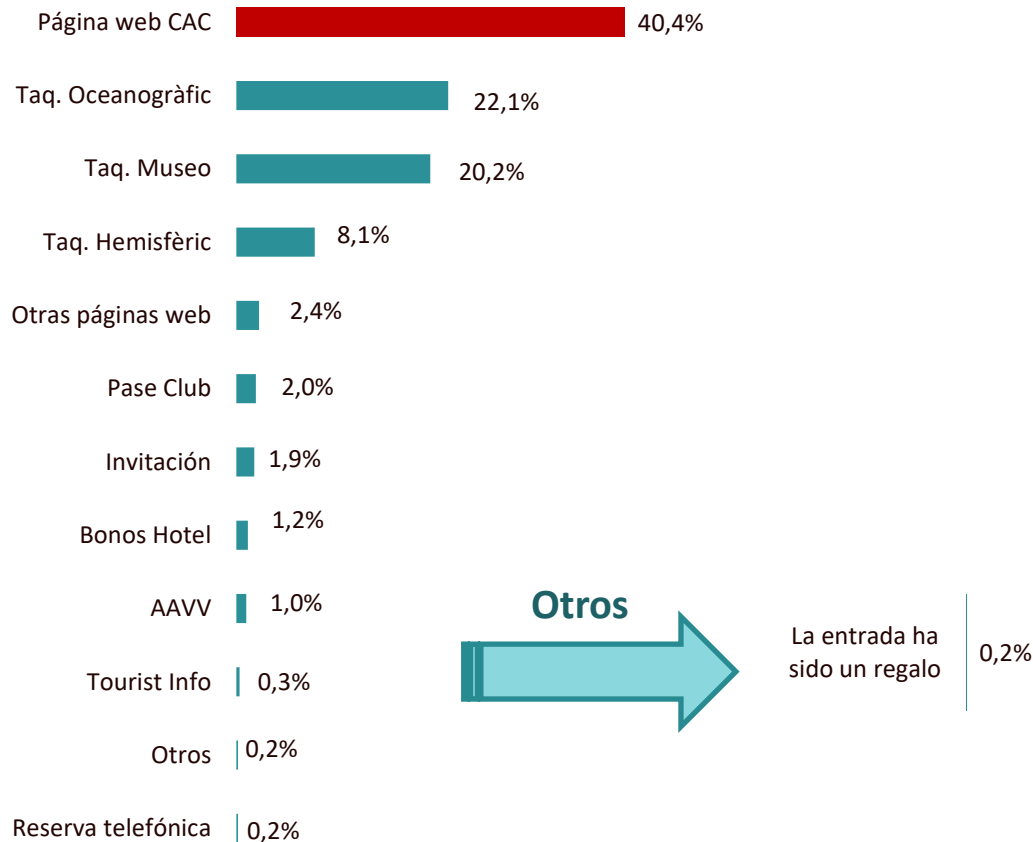


Museu y Hemisfèric

# 4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

## Adquisición de la entrada

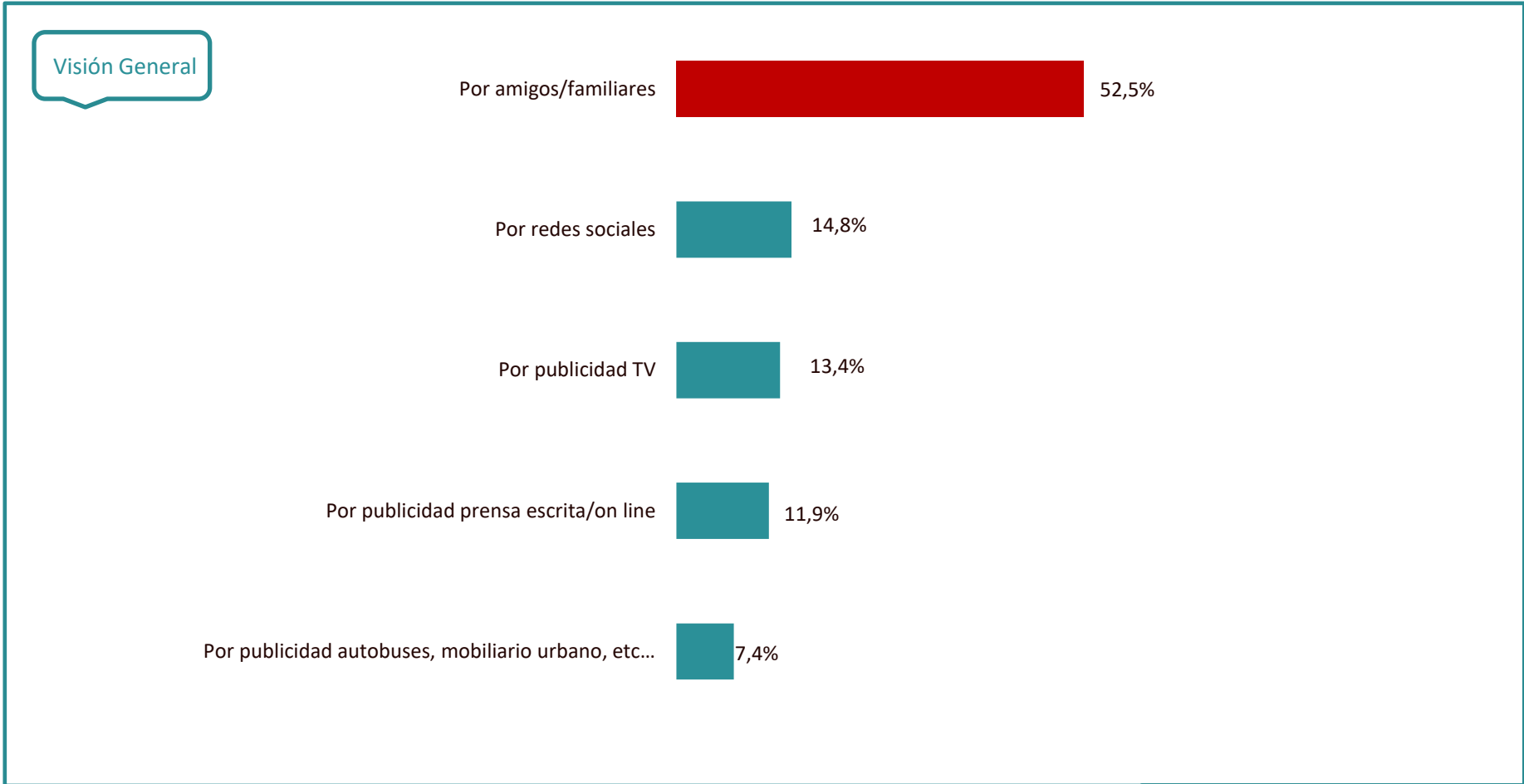
Visión General



Museu y Hemisfèric

# 4.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Por qué medios nos conoció?



Museu y Hemisfèric

## 4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

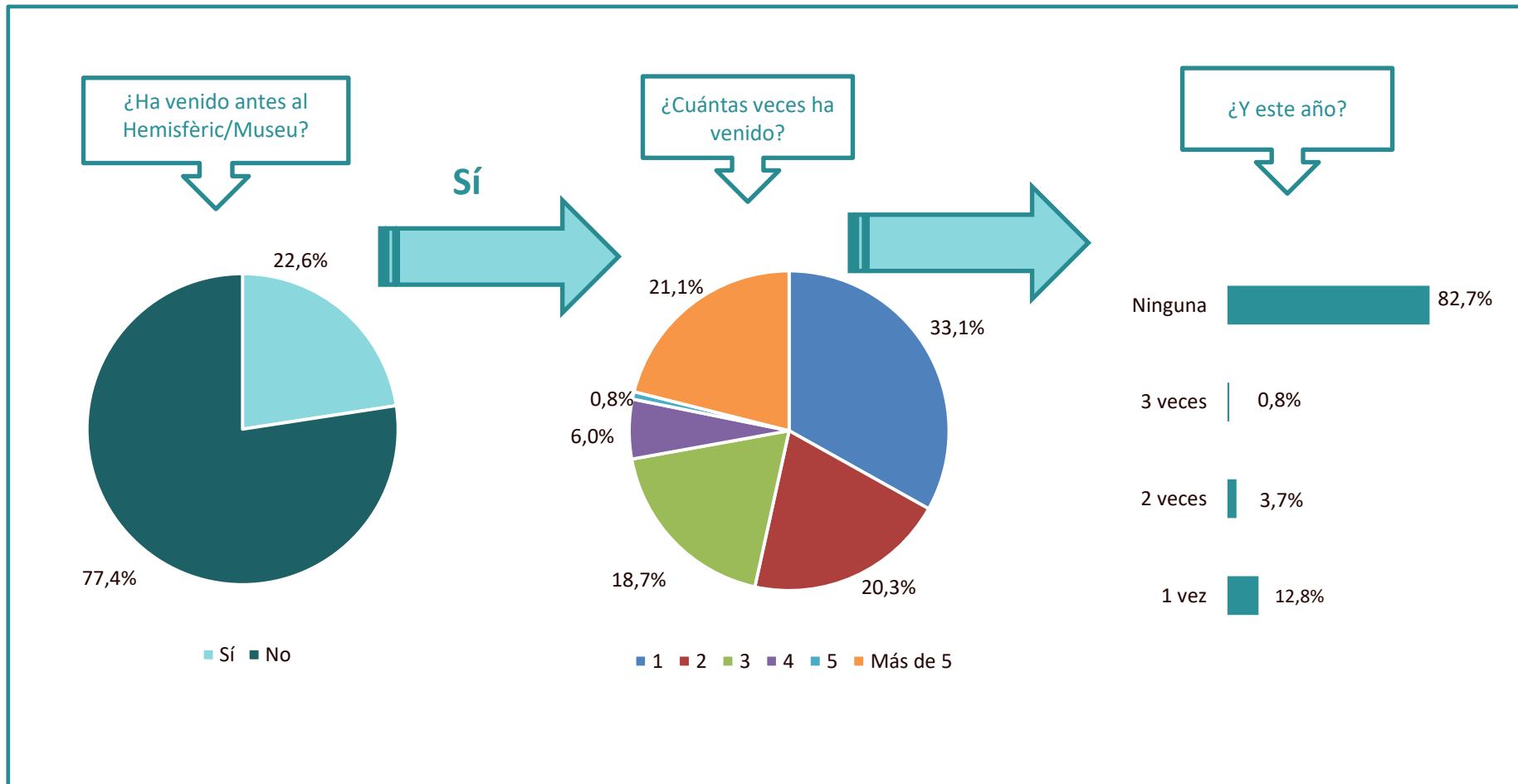
### 4.2. Fidelidad del visitante





## 4.2. Fidelidad del visitante

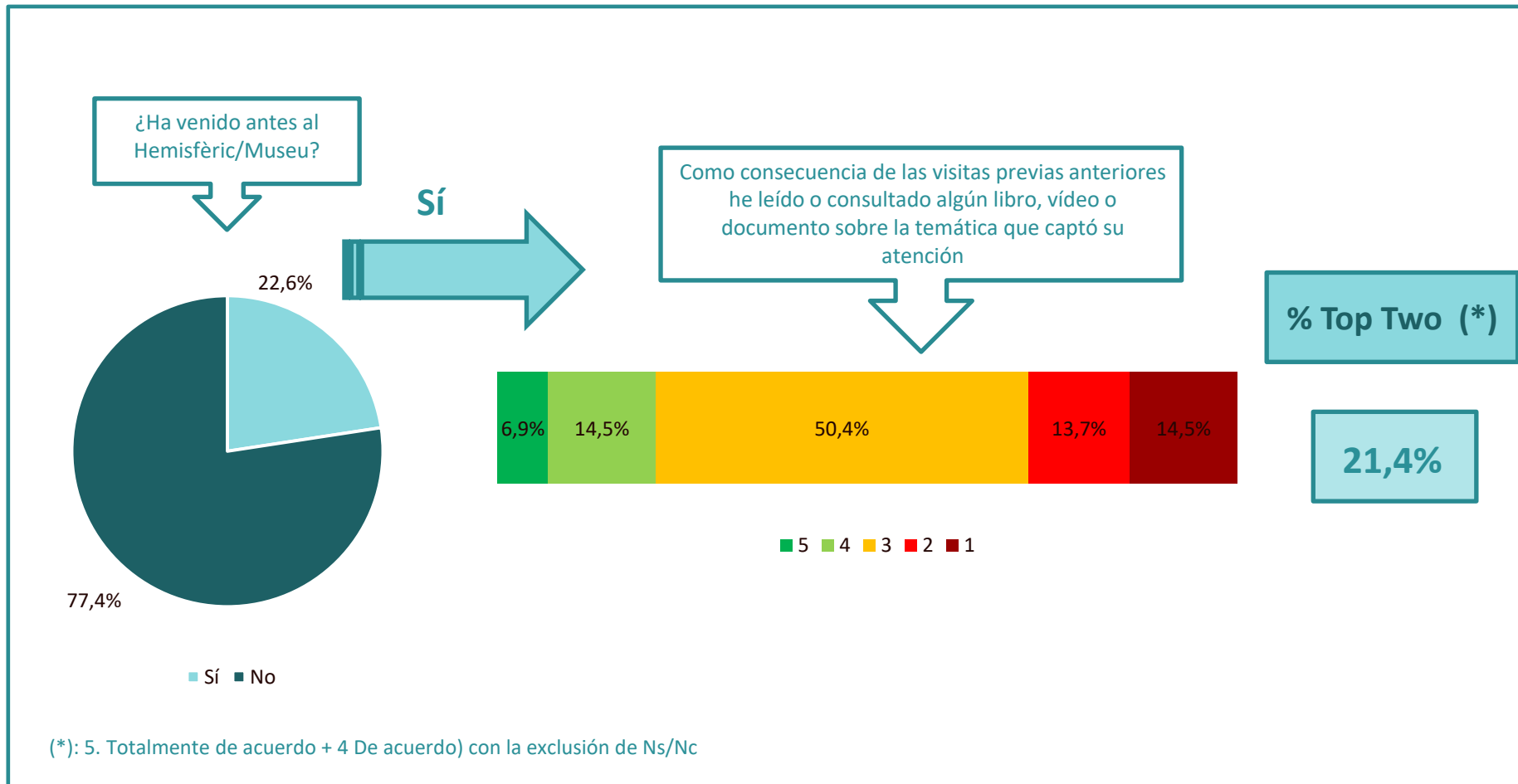
### Lealtad



Museu y Hemisfèric

## 4.2. Fidelidad del visitante

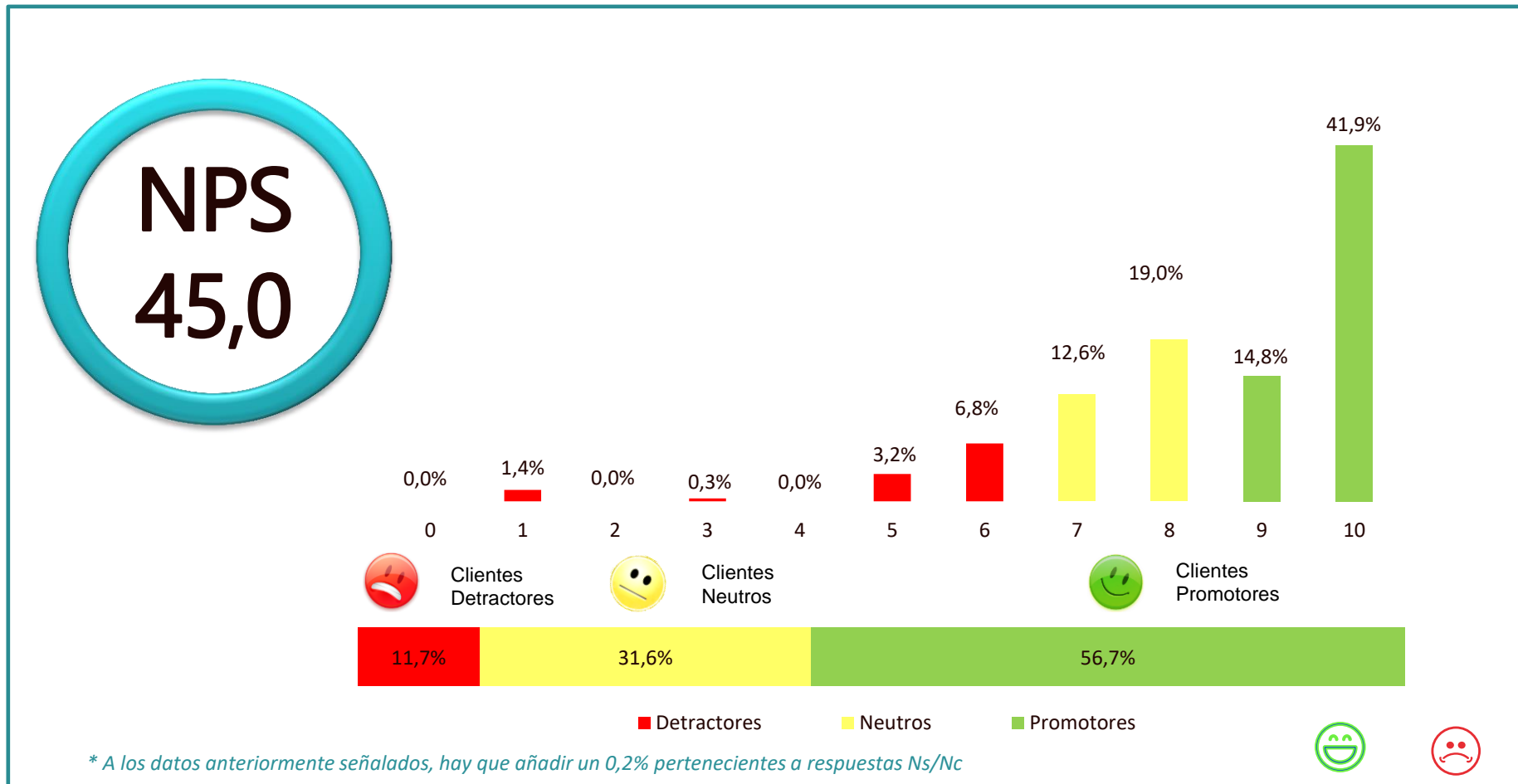
### Impacto divulgativo



Museu y Hemisfèric

## 4.2. Atención del visitante

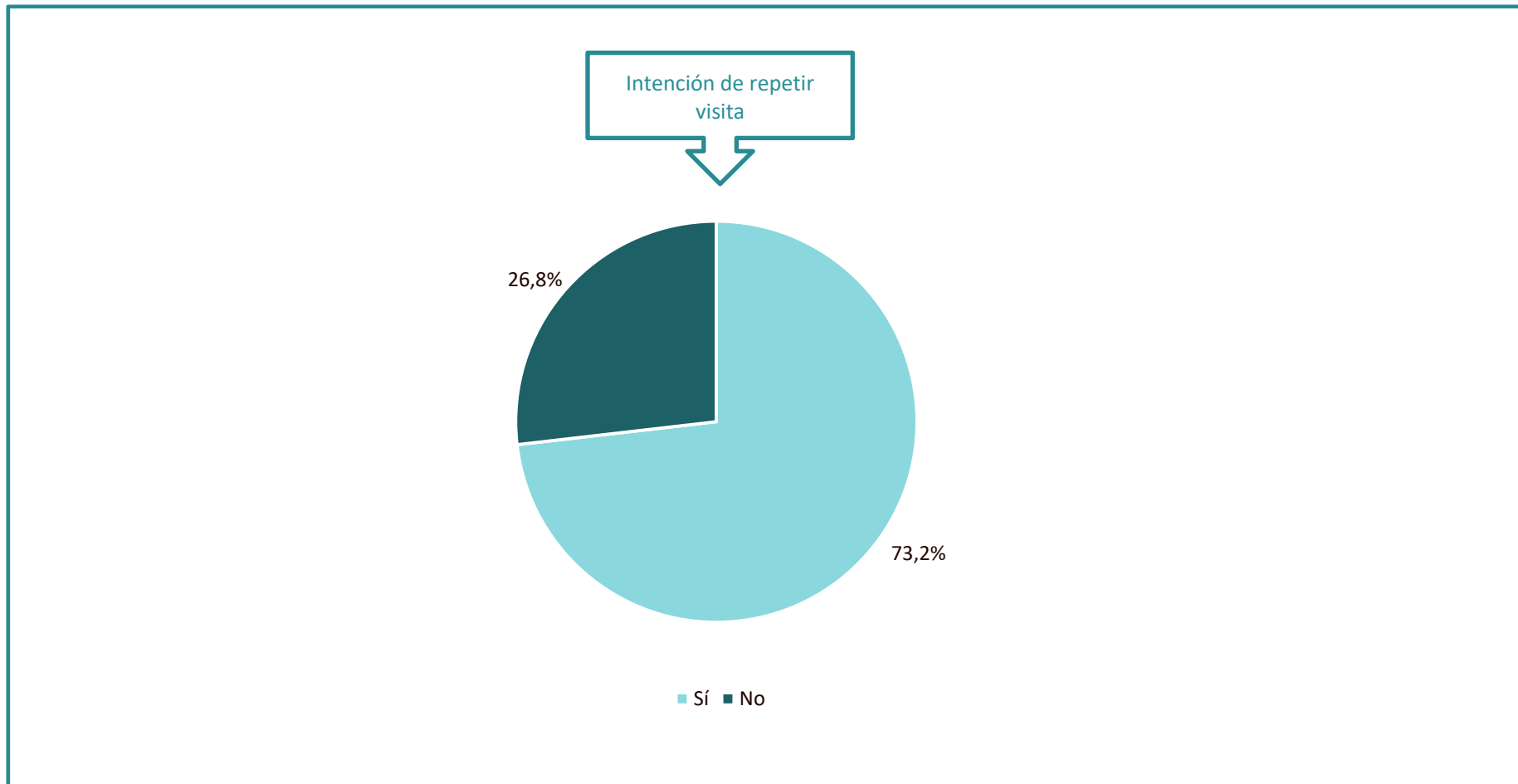
¿Recomendaría la visita?



Museu y Hemisfèric

## 4.2. Atención del visitante

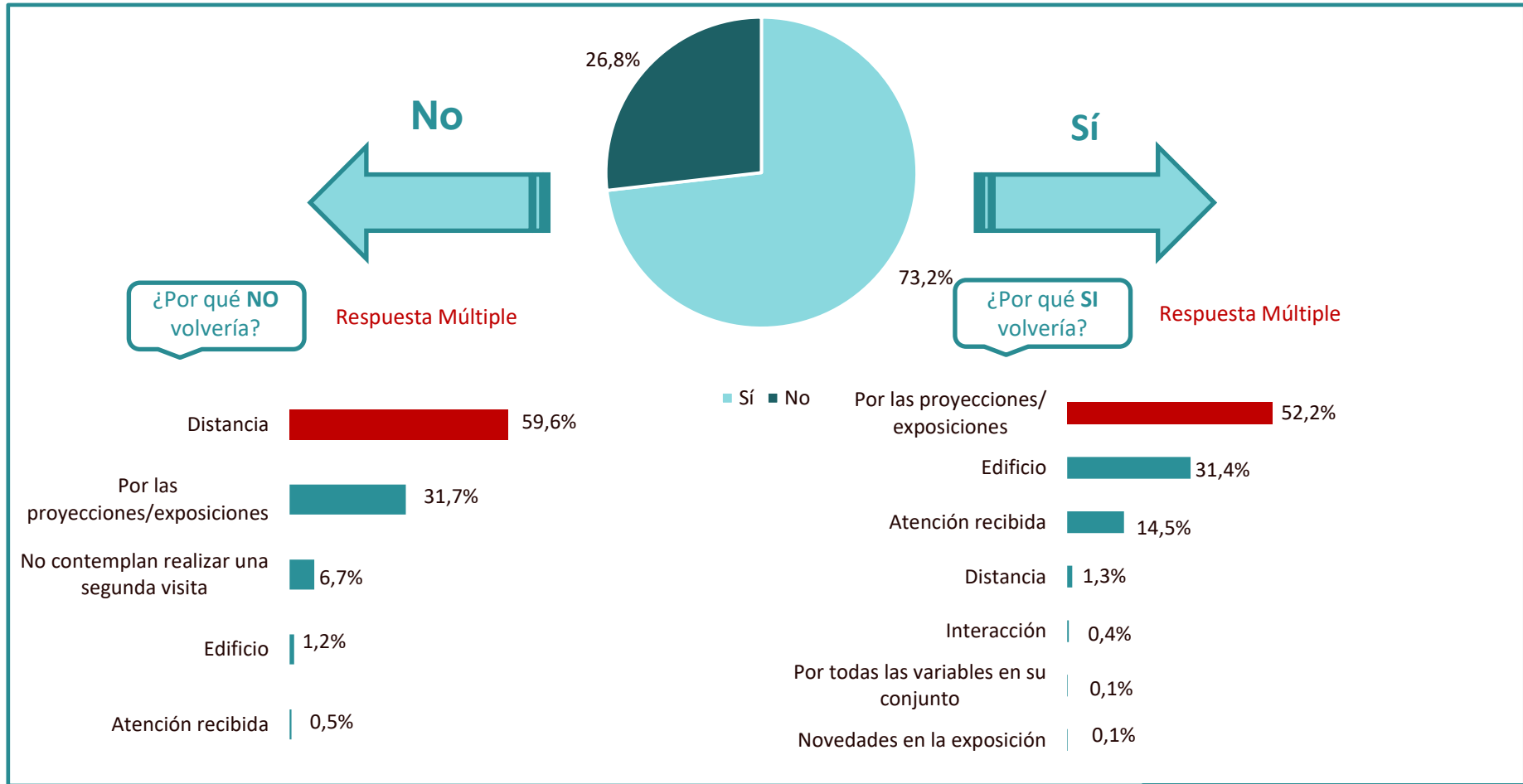
*Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?*



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

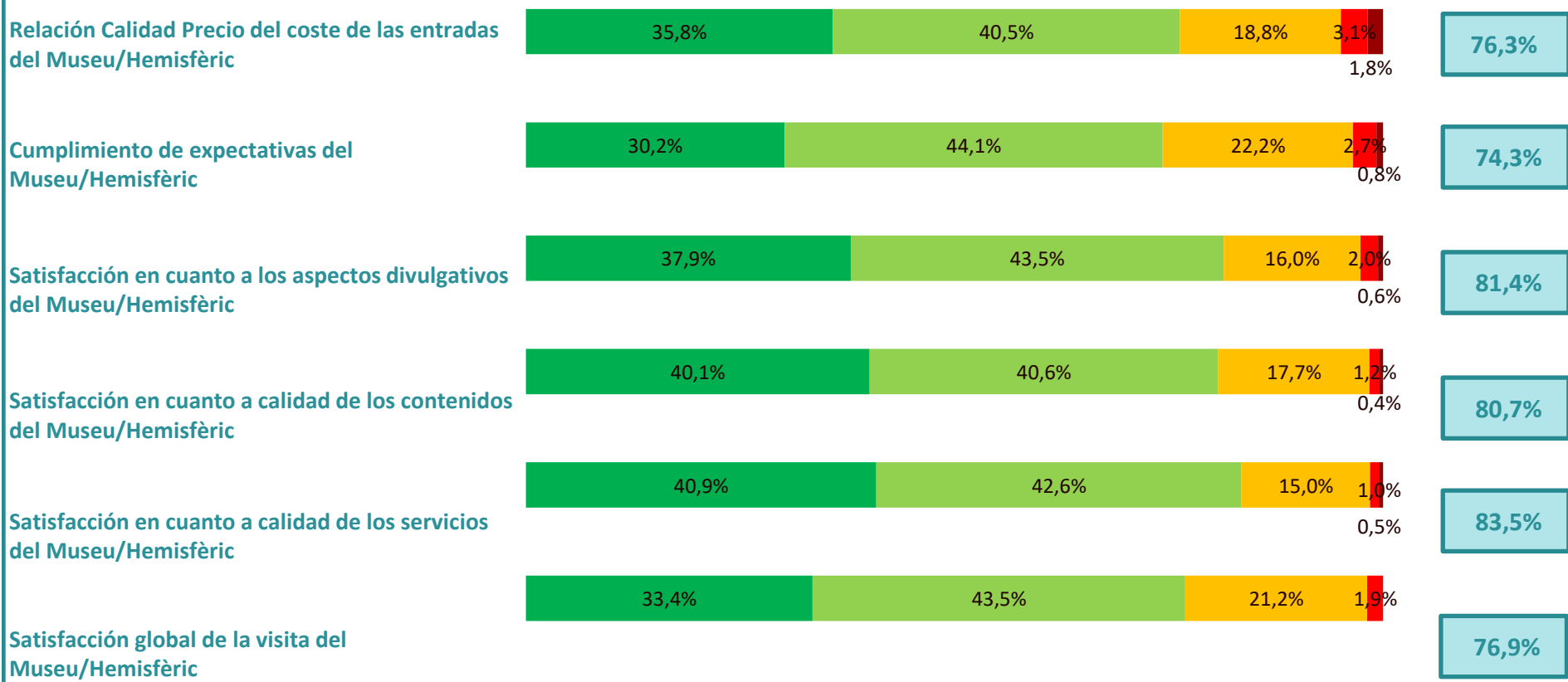
## 4.3. Anàlisi de Satisfacció Global



# 4.3. Nivel de satisfacción Global

## Aspectos generales

% Top Two (\*)



■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

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

Museu y Hemisfèric



## 4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

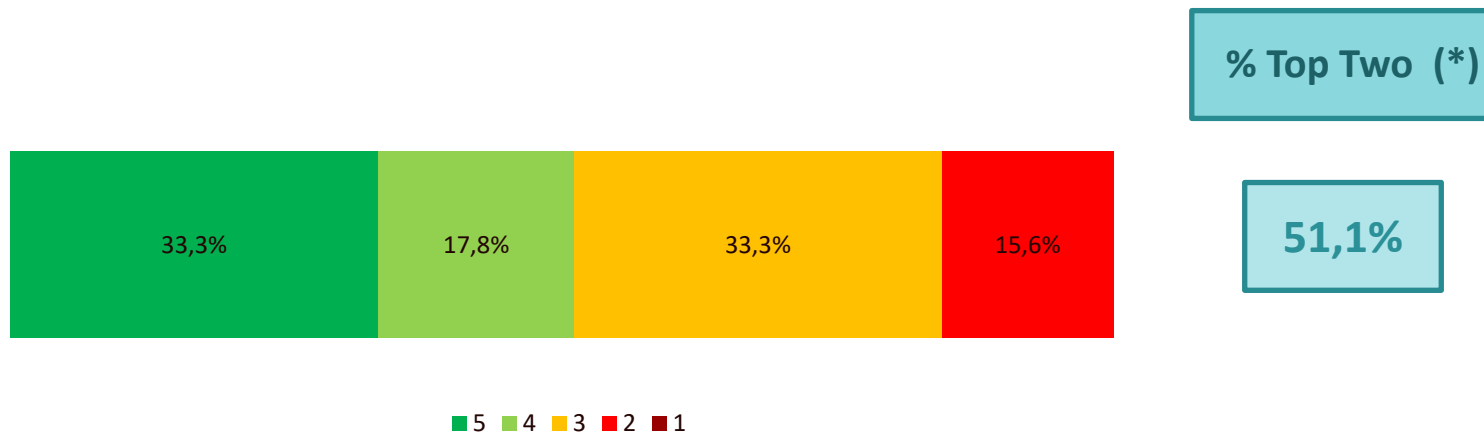
### 4.4. Anàlisi de Satisfacció por dimensiones





## 4.4. Nivel de satisfacción Global

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



(\*): 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 (\*)

Me ha aportado algún conocimiento nuevo



70,1%

Me ha despertado la curiosidad sobre alguna de las temáticas



44,6%

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



35,8%

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

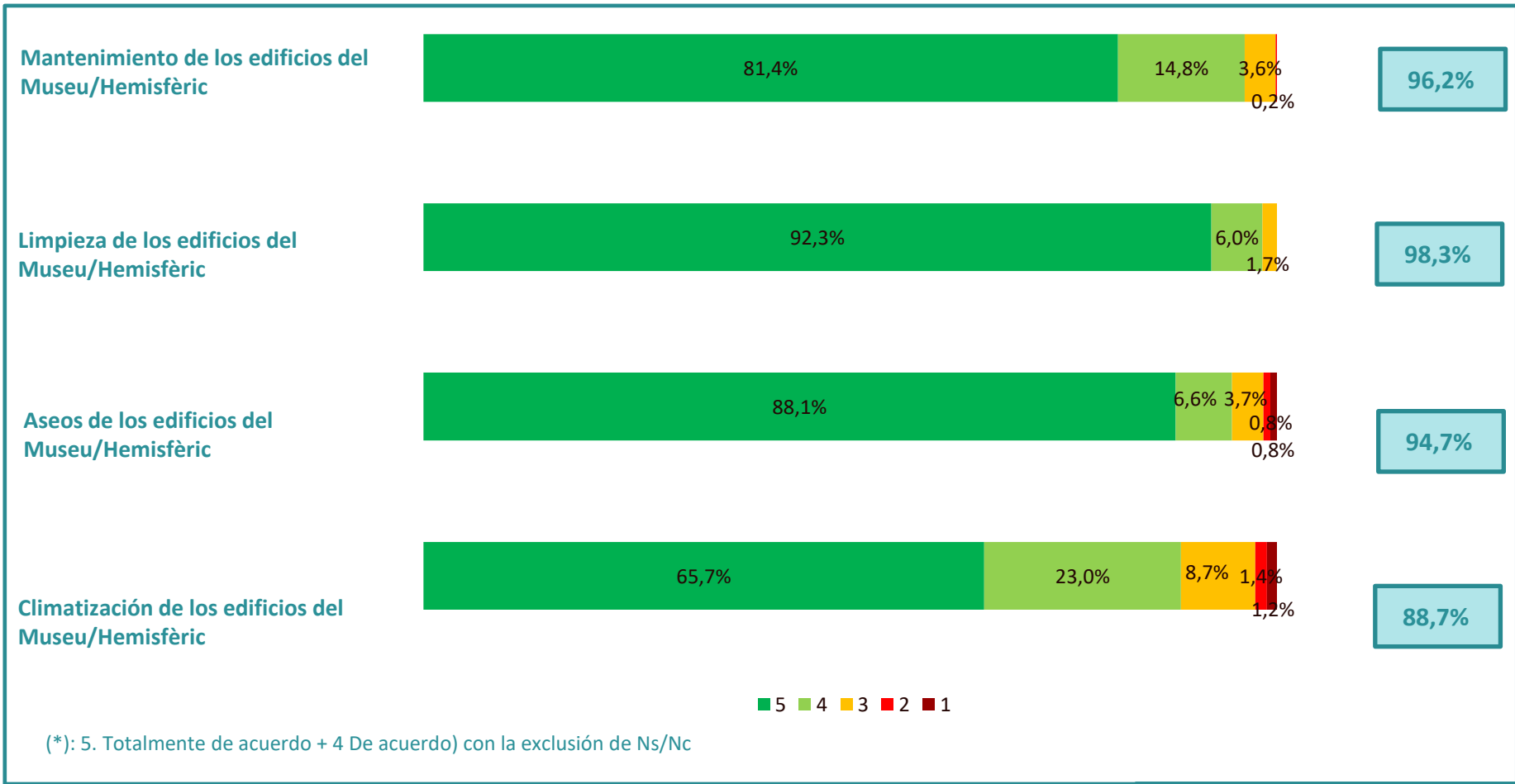
(\*): 5. Totalmente de acuerdo + 4 De acuerdo) con la exclusión de Ns/Nc

Museu y Hemisfèric

# 4.4. Nivel de satisfacción por dimensiones

## Servicios y Mantenimiento

% Top Two (\*)

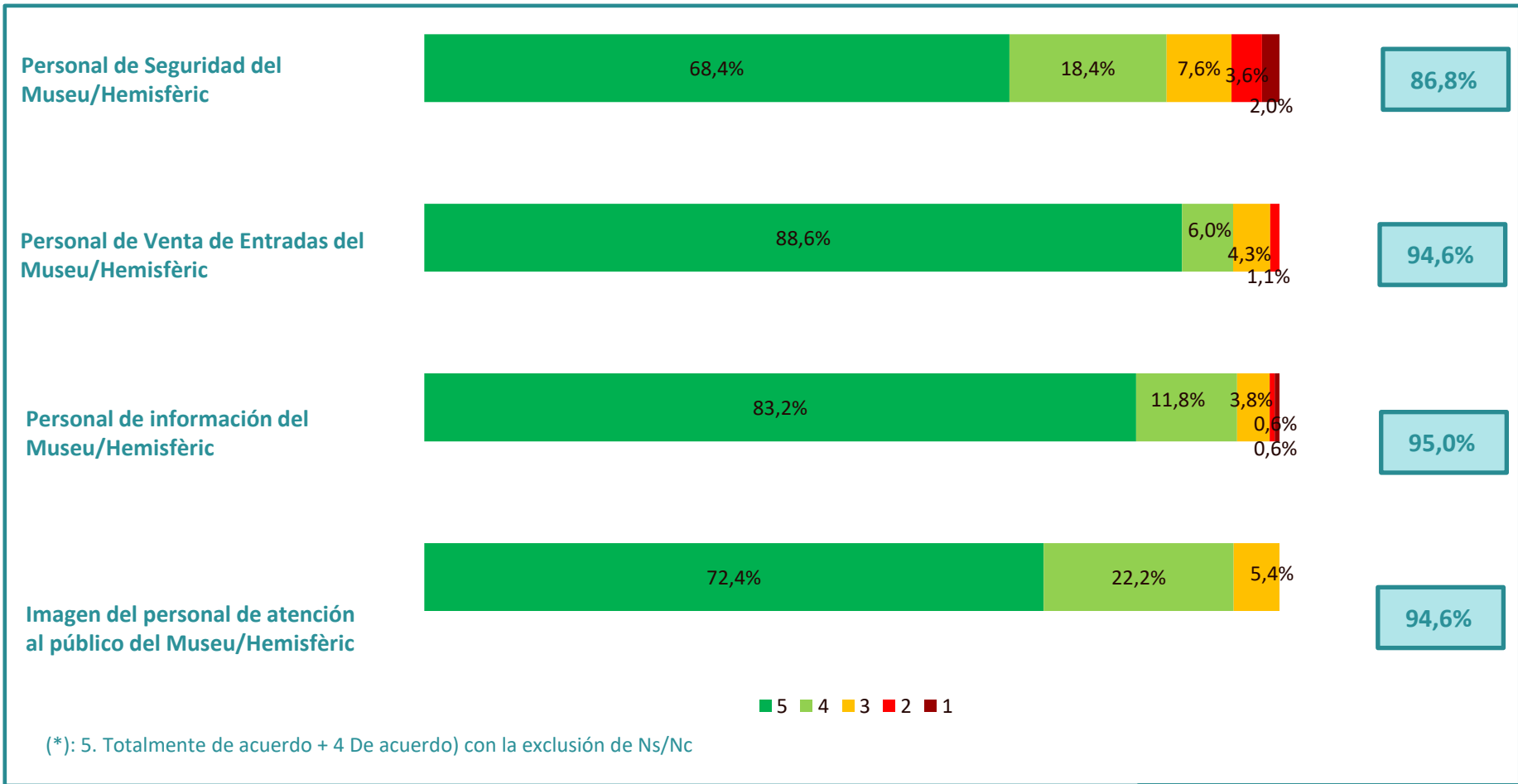


Museu y Hemisfèric

# 4.4. Nivel de satisfacción por dimensiones

## Atención recibida

% Top Two (\*)

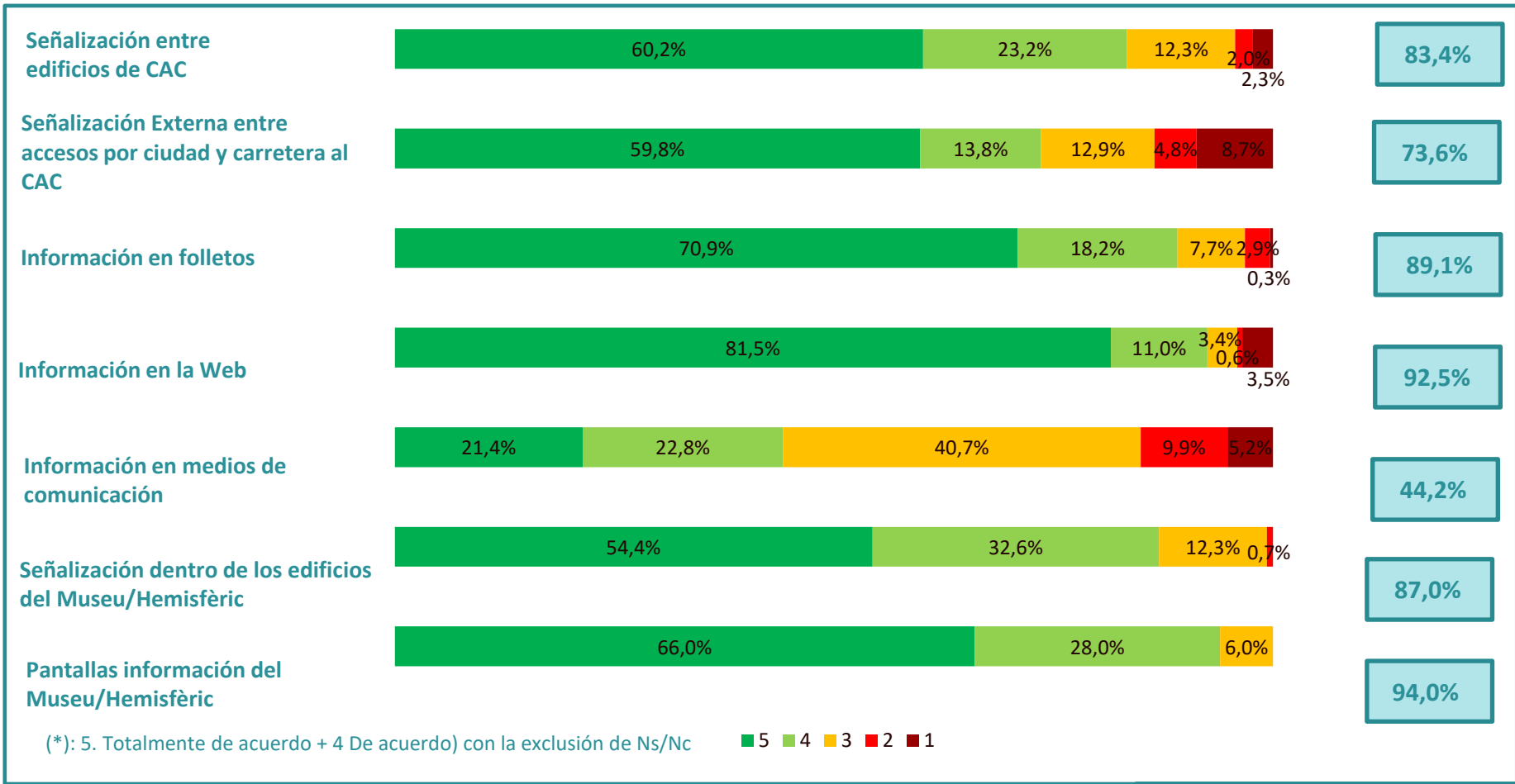


Museu y Hemisfèric

# 4.4. Nivel de satisfacción por dimensiones

## Información y Señalización

% Top Two (\*)



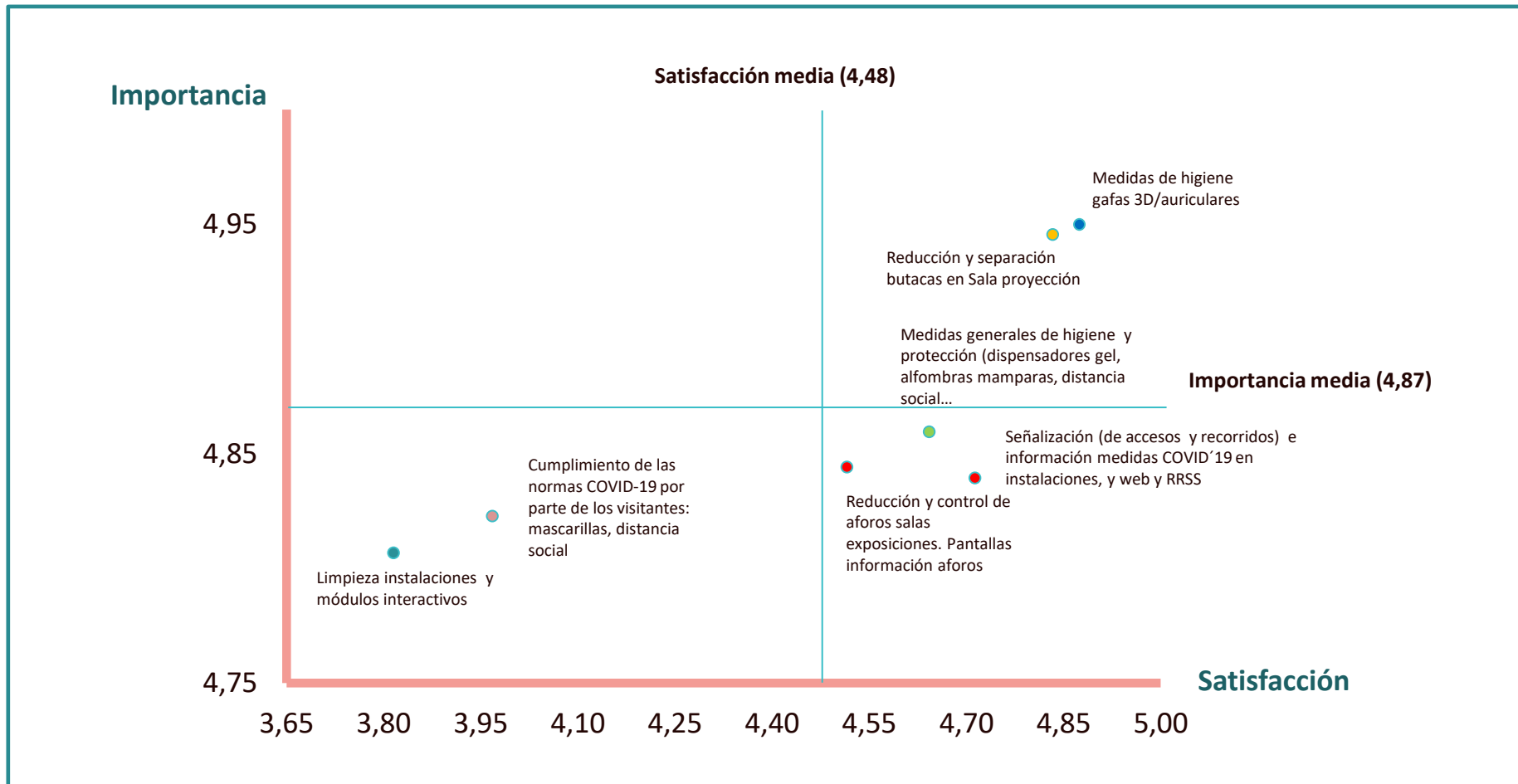
Museu y Hemisfèric

## 4. Anàlisi: MUSEU Y HEMISFÈRIC

### 4.5. Matriz Importancia-Satisfacció Museu



## 4.5. Matriz Importancia-Satisfacción Museu y Hemisfèric



Museu y Hemisfèric

## 5. Anàlisi: MUSEU

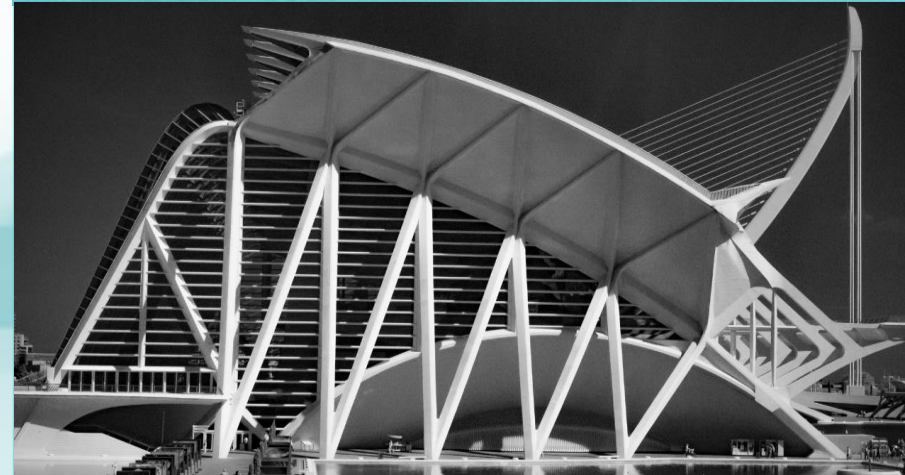
Muestra Museu: 295





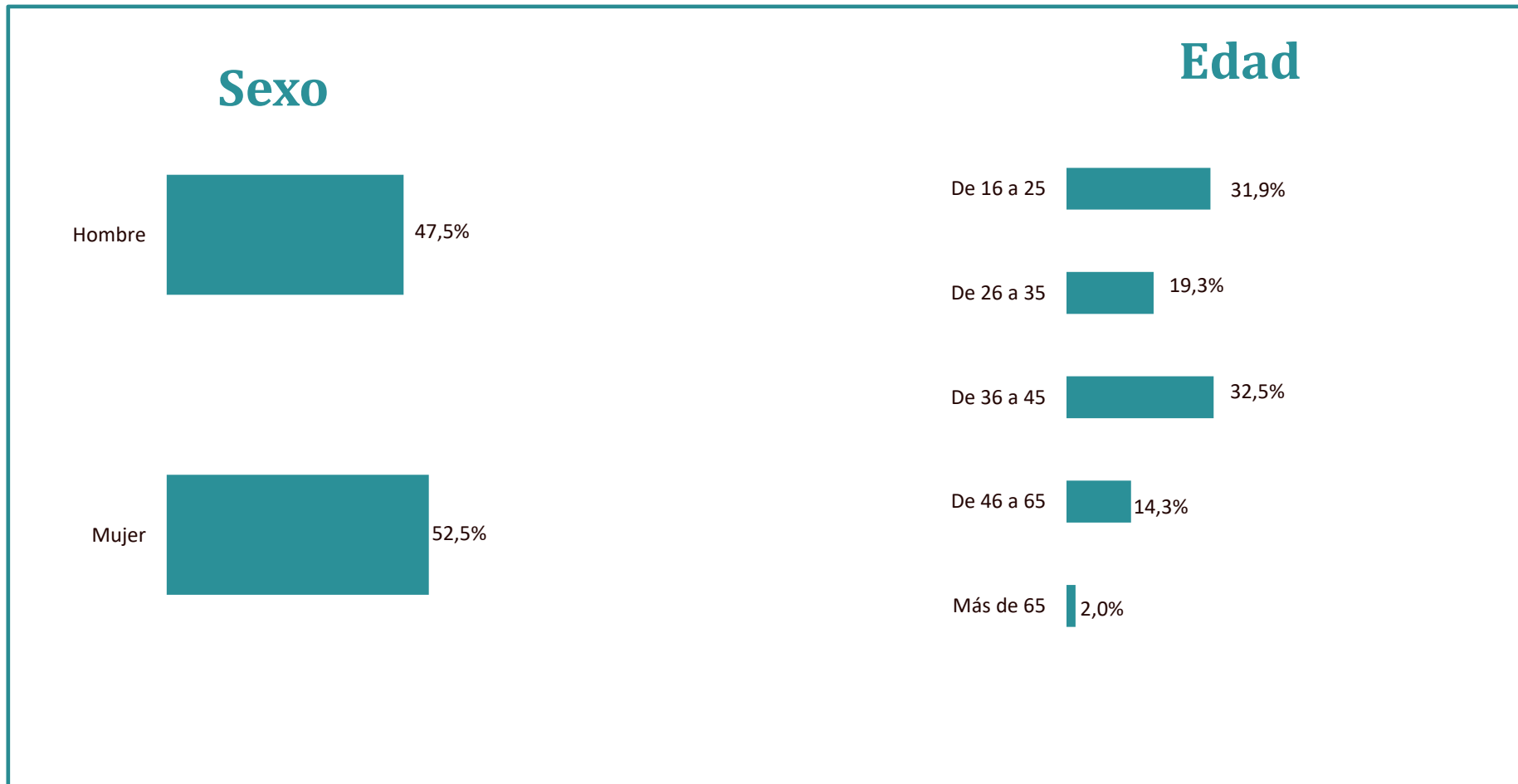
# 5. Anàlisi: MUSEU

## 5.1. Caracterización de los usuarios



# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

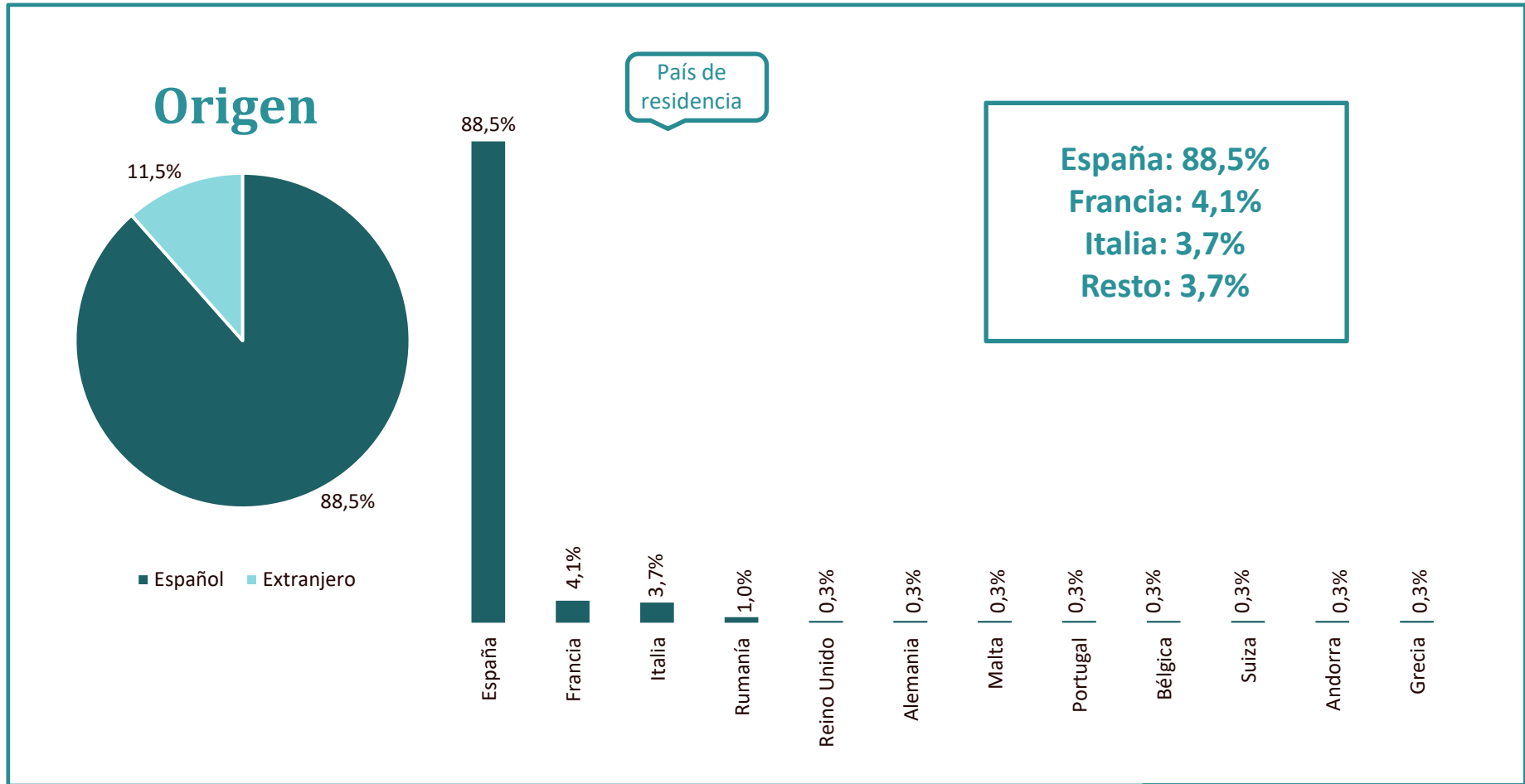
## Descripción de la muestra: Sexo y Edad



Museu

# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

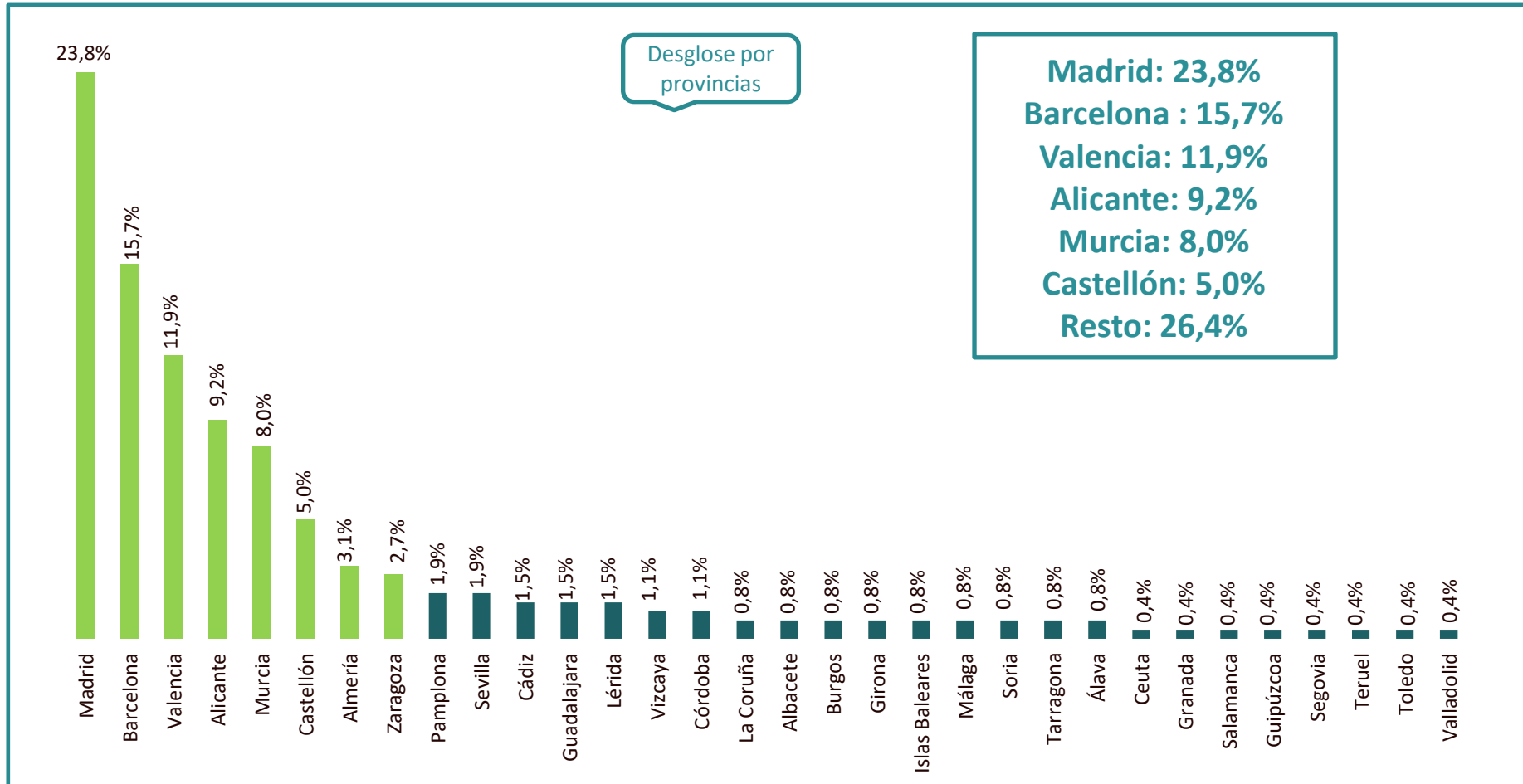
## Descripción de la muestra: País de residencia



Museu

# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

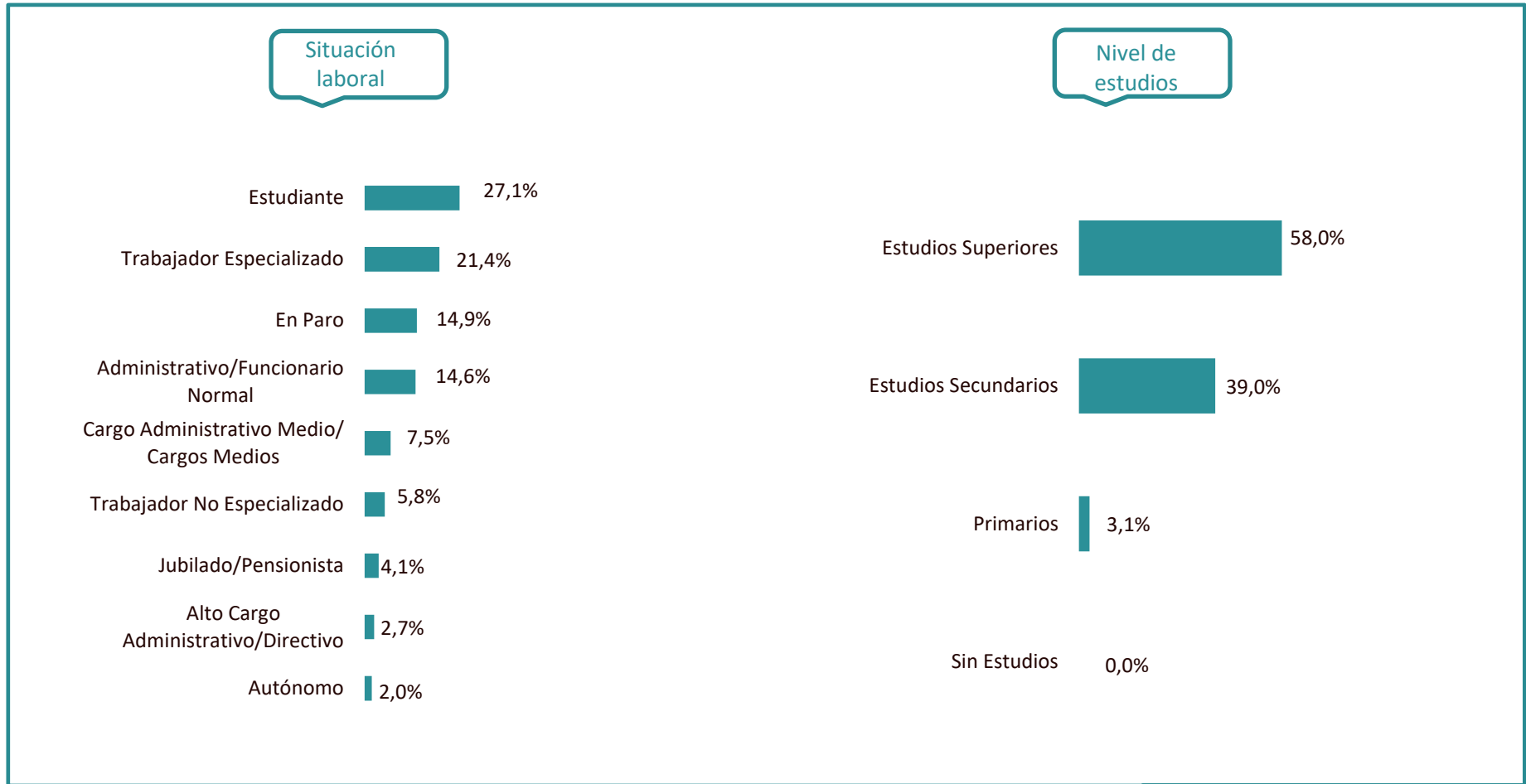
## Descripción de la muestra: Provincias residentes españoles



Museu

# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

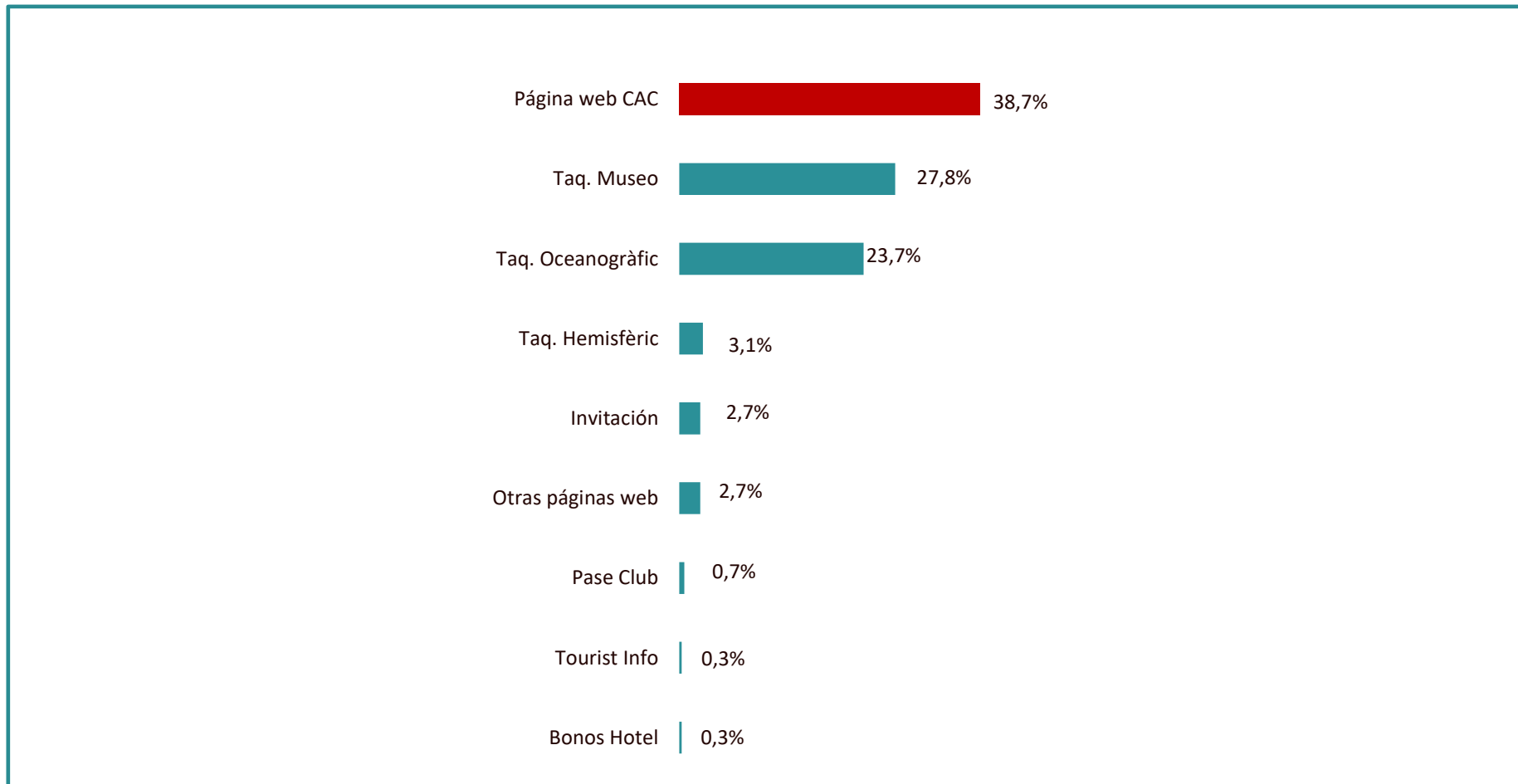
## Descripción de la muestra: Situación laboral, nivel de estudios



Museu

# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

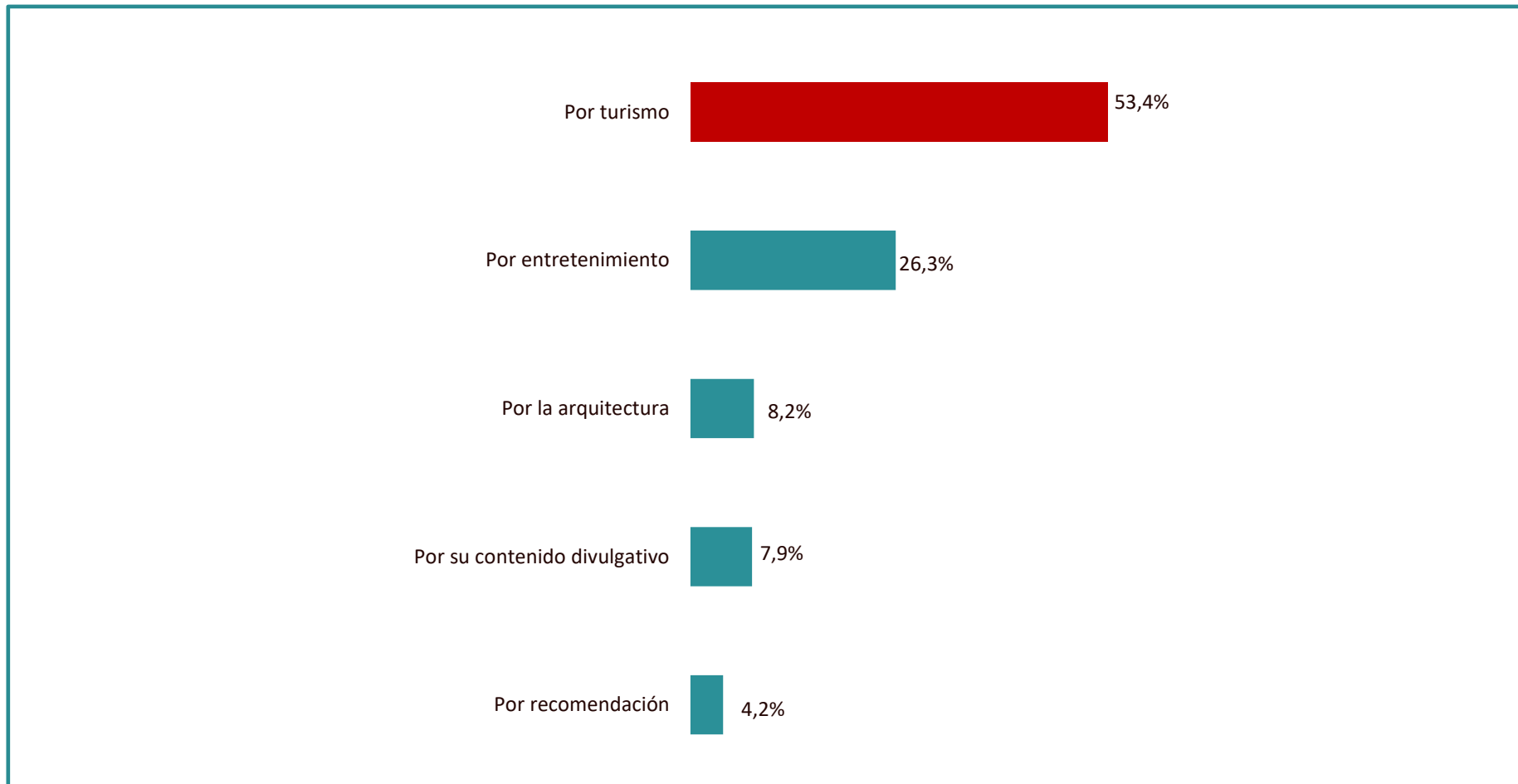
## Adquisición de la entrada



Museu

# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

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

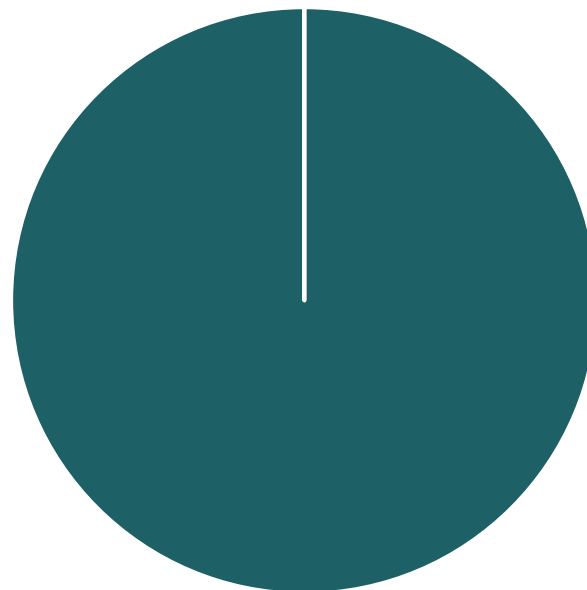


Museu

# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Ha venido a alguna exposición en concreto?

Visión General



100,0%

■ Sí ■ No

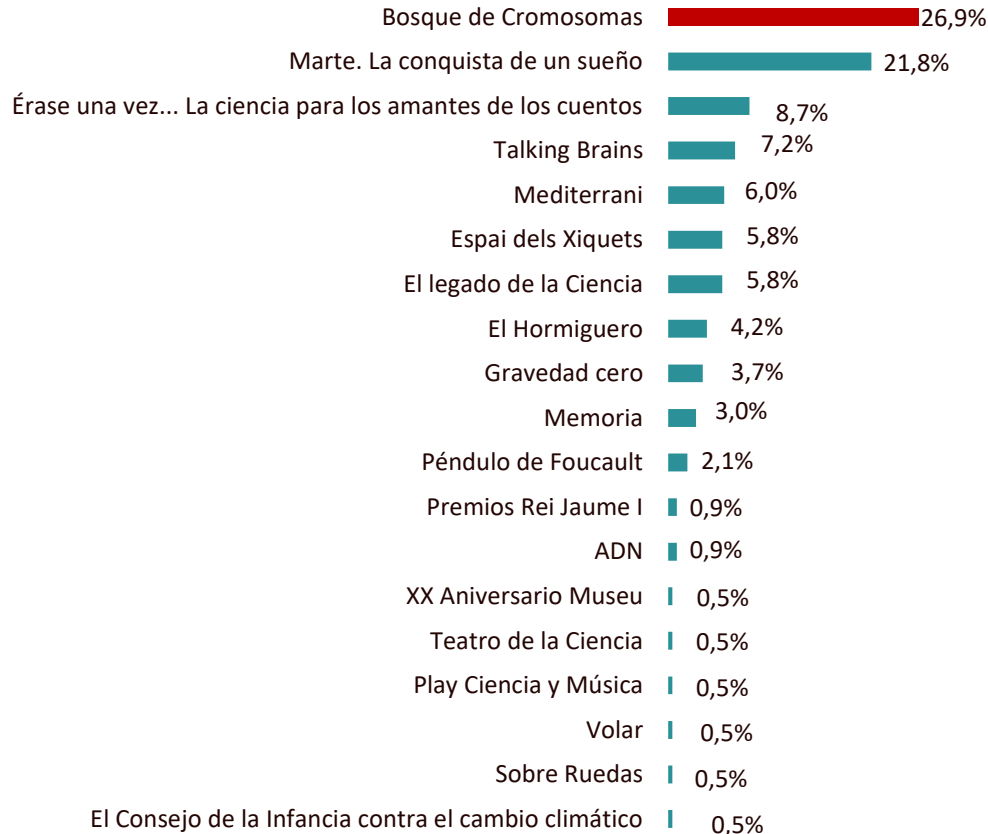
Museu



# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

¿Cuál le ha llamado más la atención?

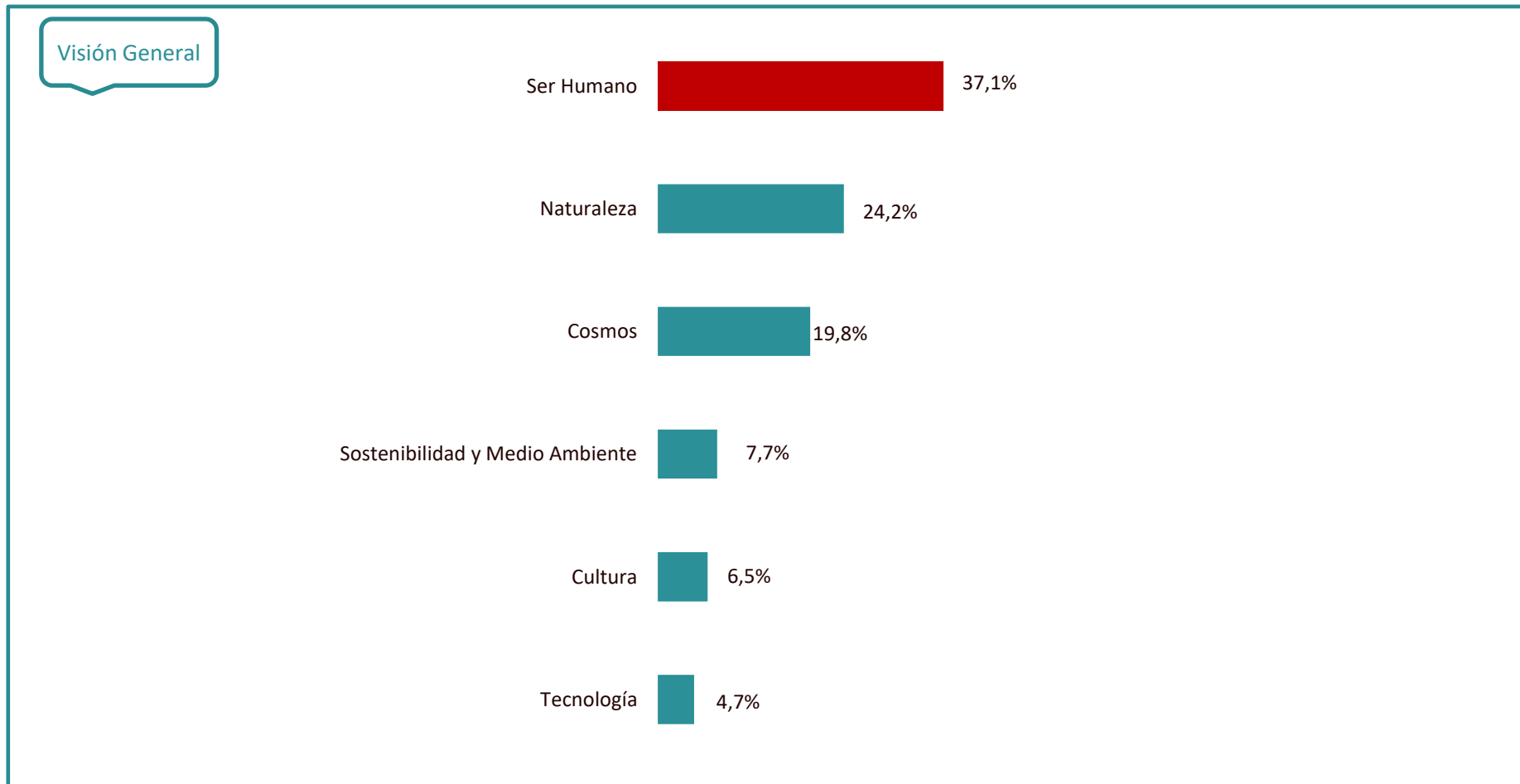
Visión General



Museu

# 5.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

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



Museu

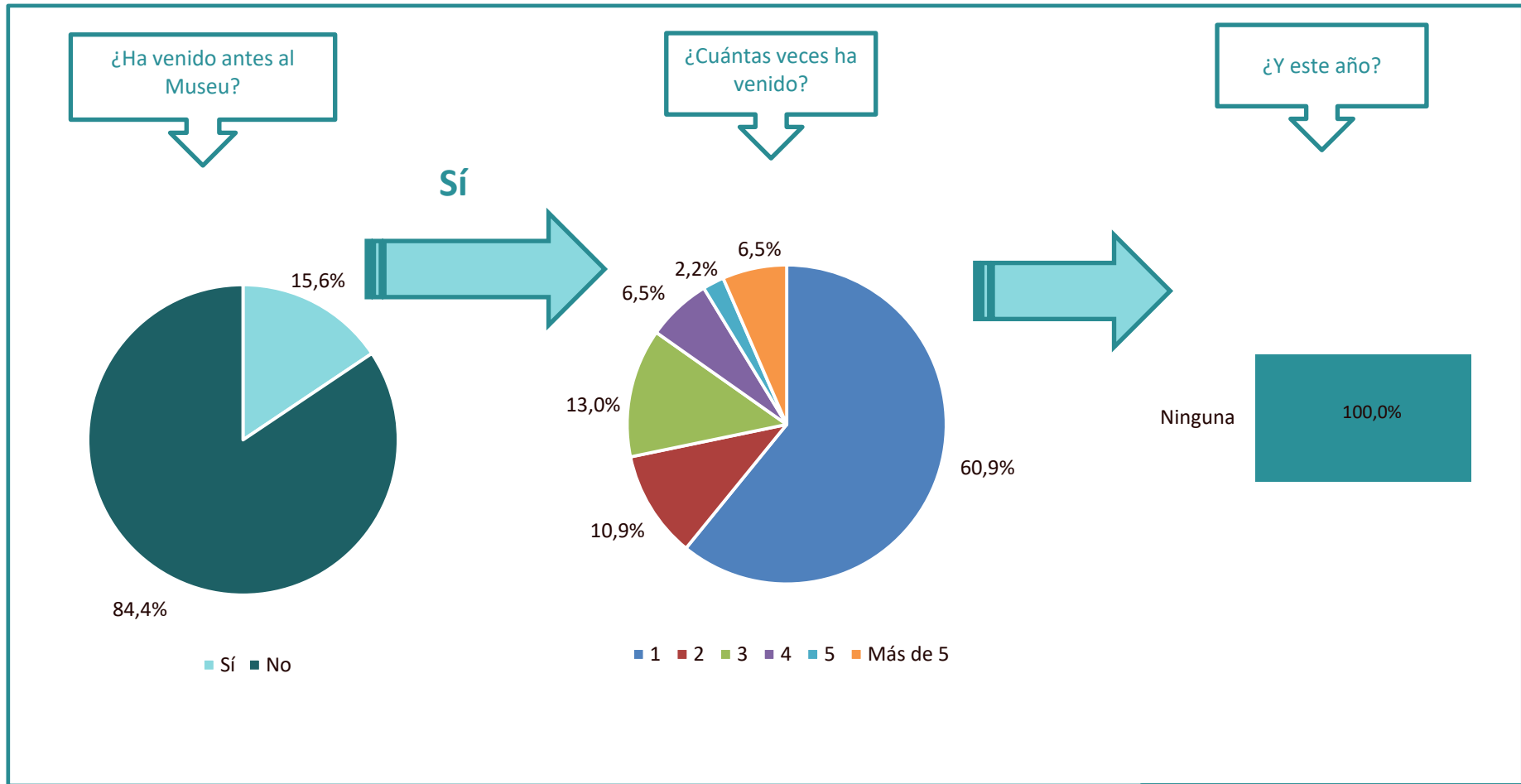
# 5. Anàlisi: MUSEU

## 5.2. Fidelidad del visitante



## 5.2. Fidelidad del visitante

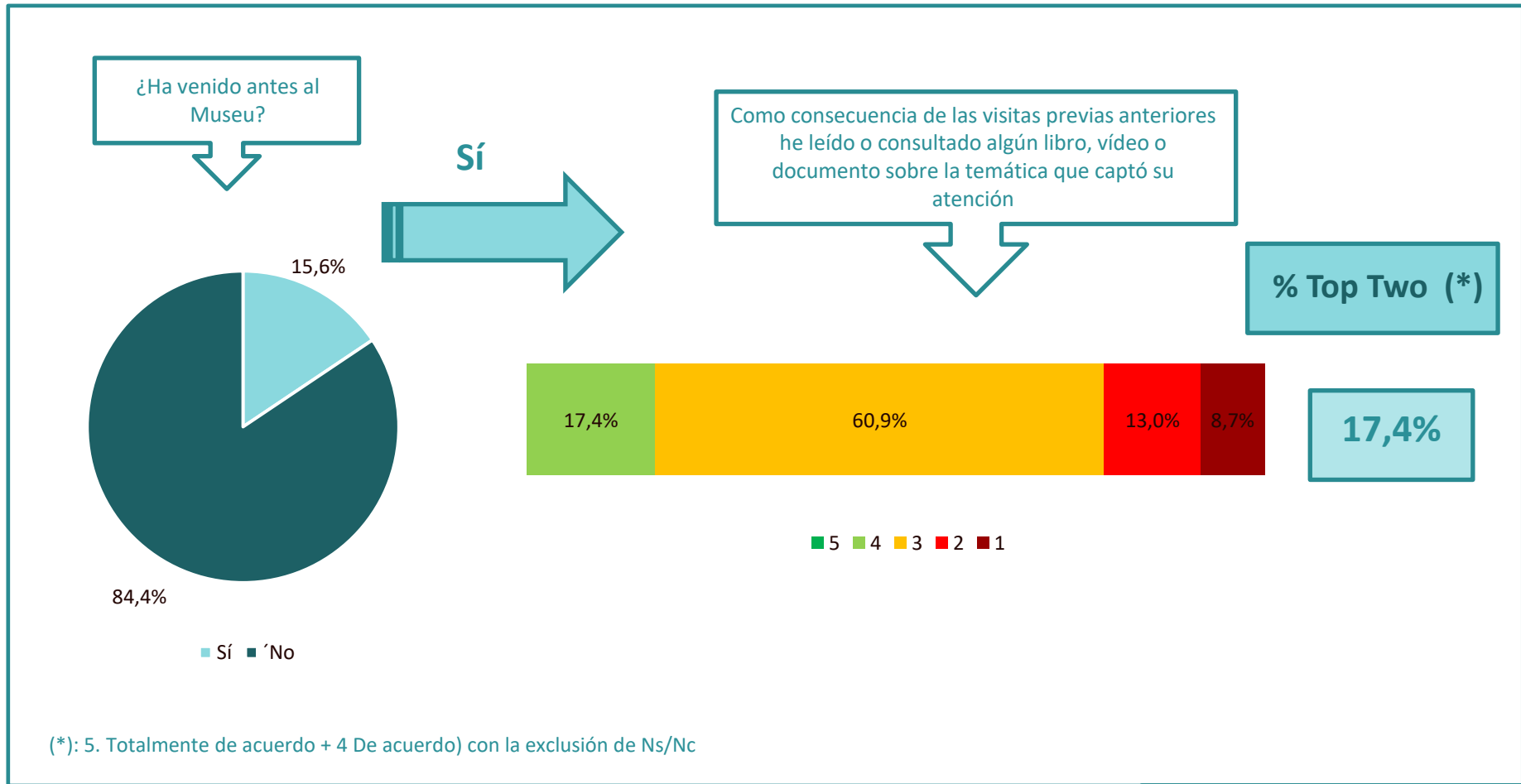
### Lealtad



Museu

## 5.2. Fidelidad del visitante

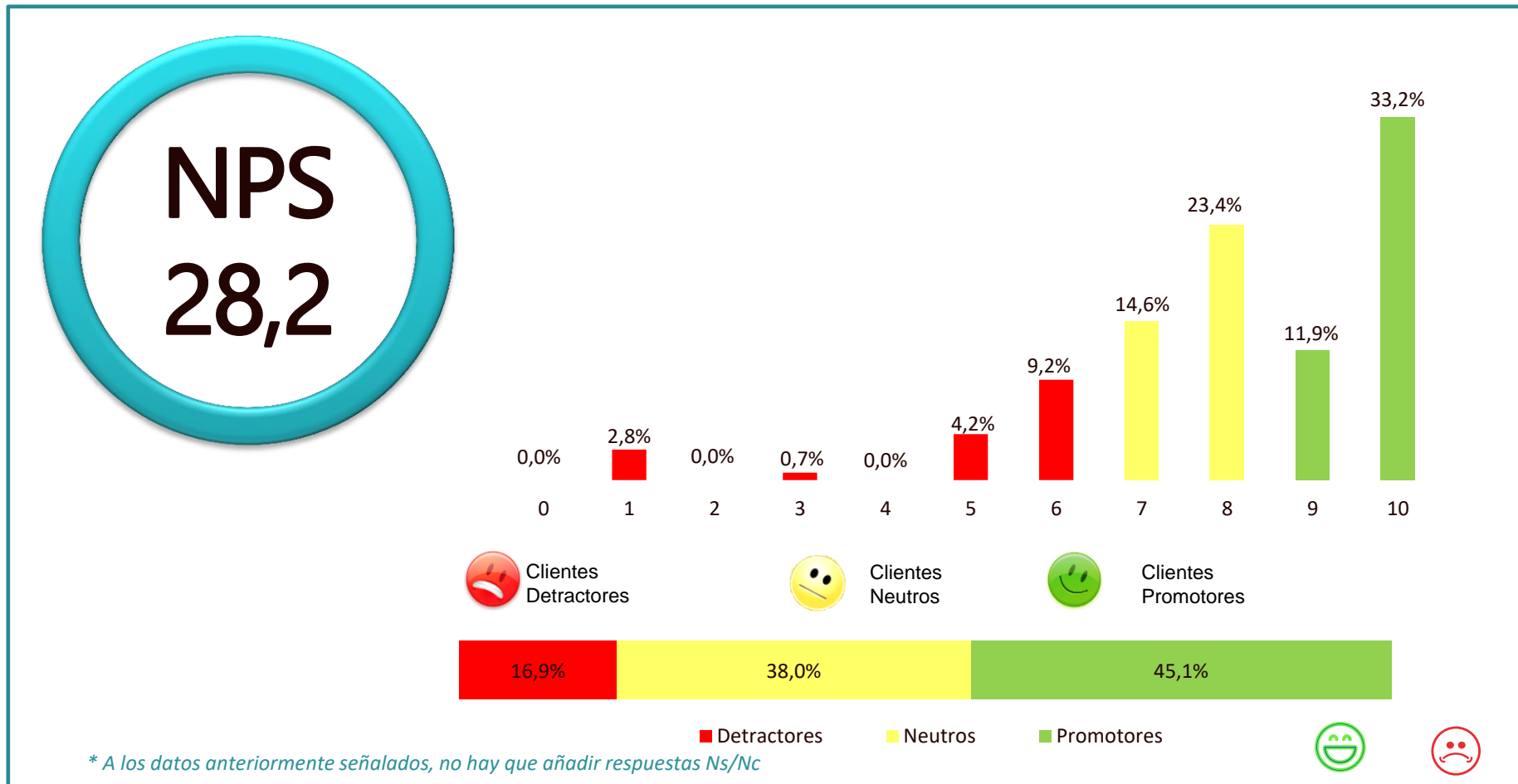
### Impacto divulgativo



Museu

## 5.2. Atención del visitante

¿Recomendaría la visita?

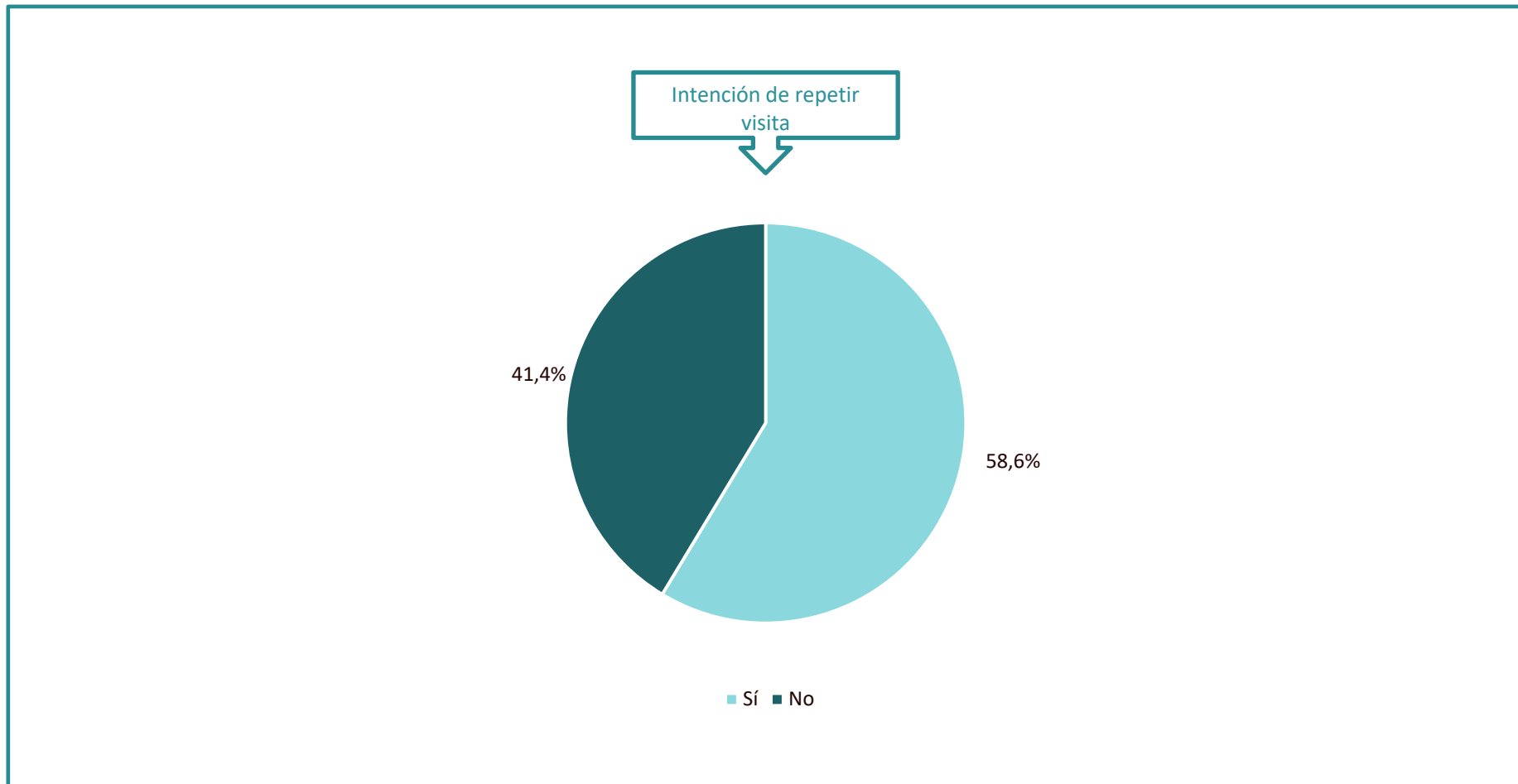


\* A los datos anteriormente señalados, no hay que añadir respuestas Ns/Nc

Museu

## 5.2. Atención del visitante

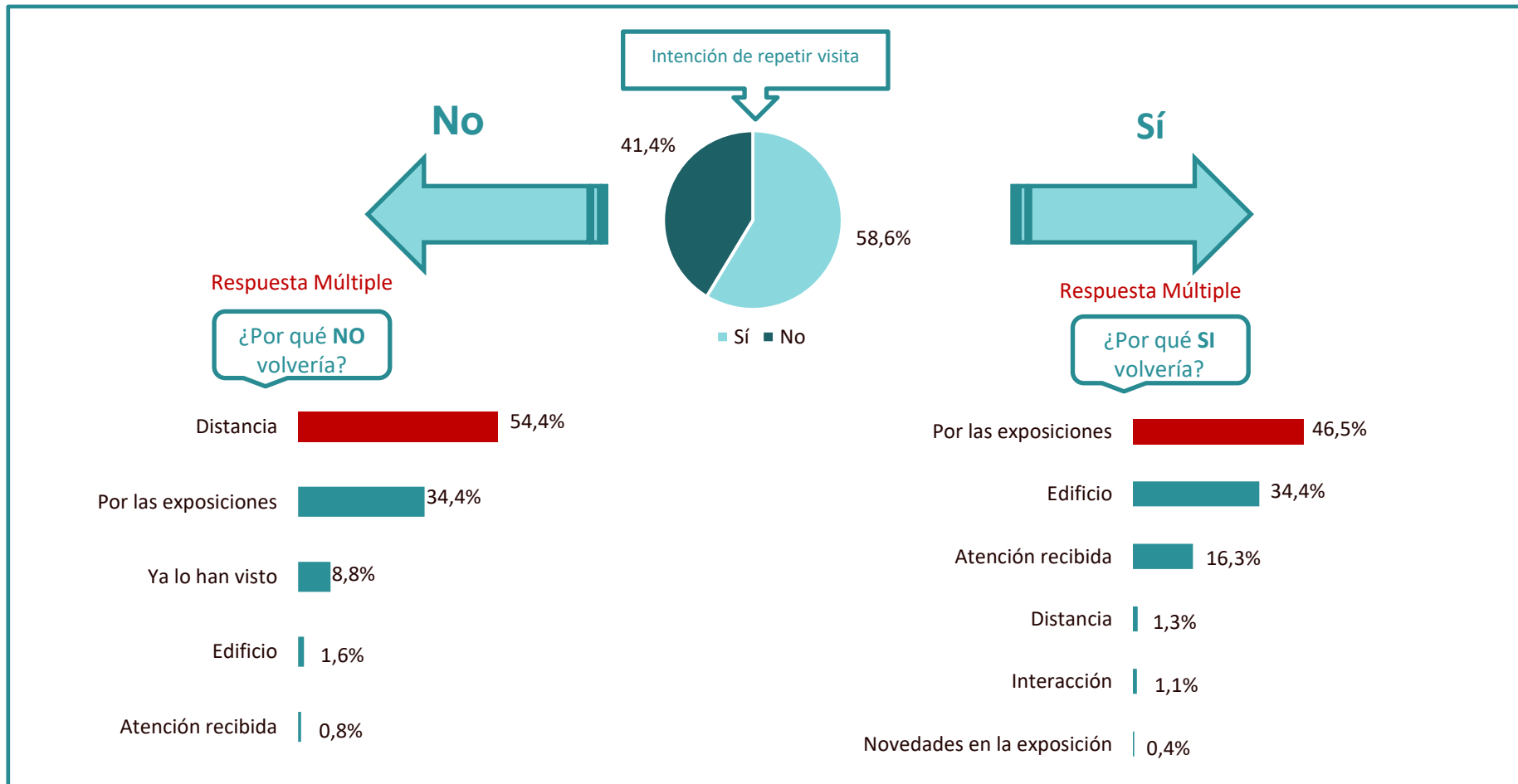
*Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?*



Museu

## 5.2. Atención del visitante

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

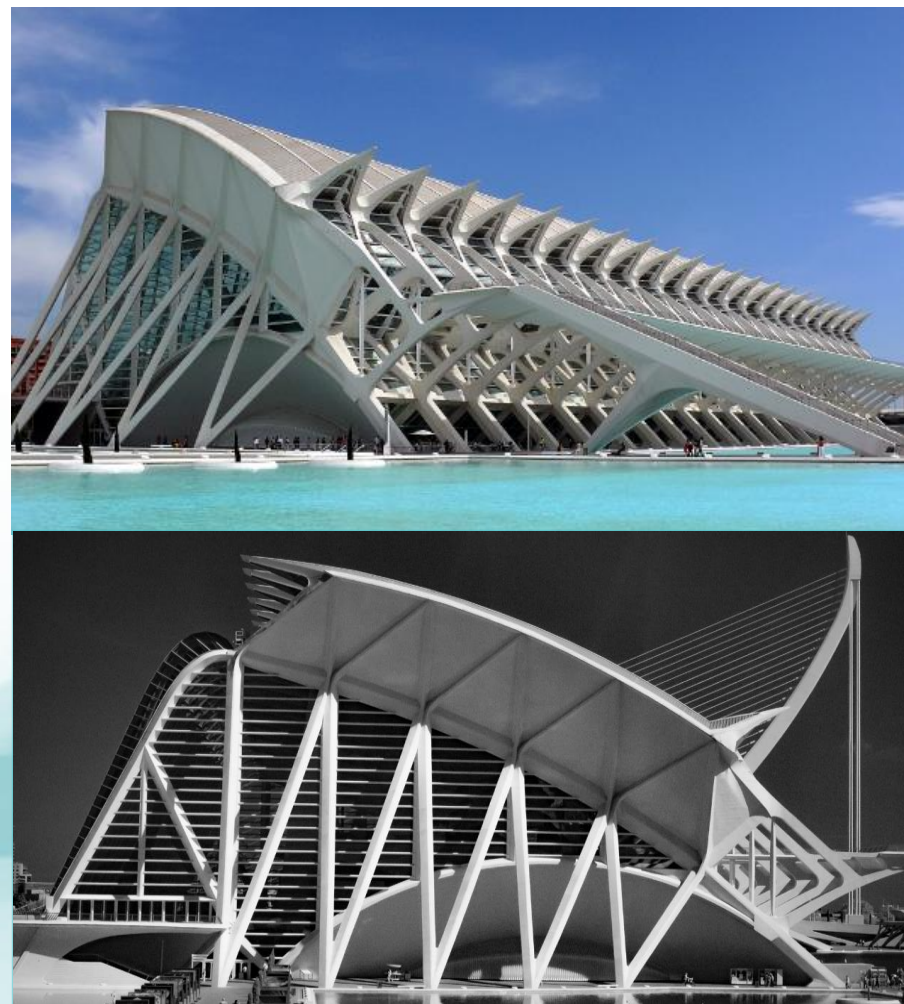


Museu



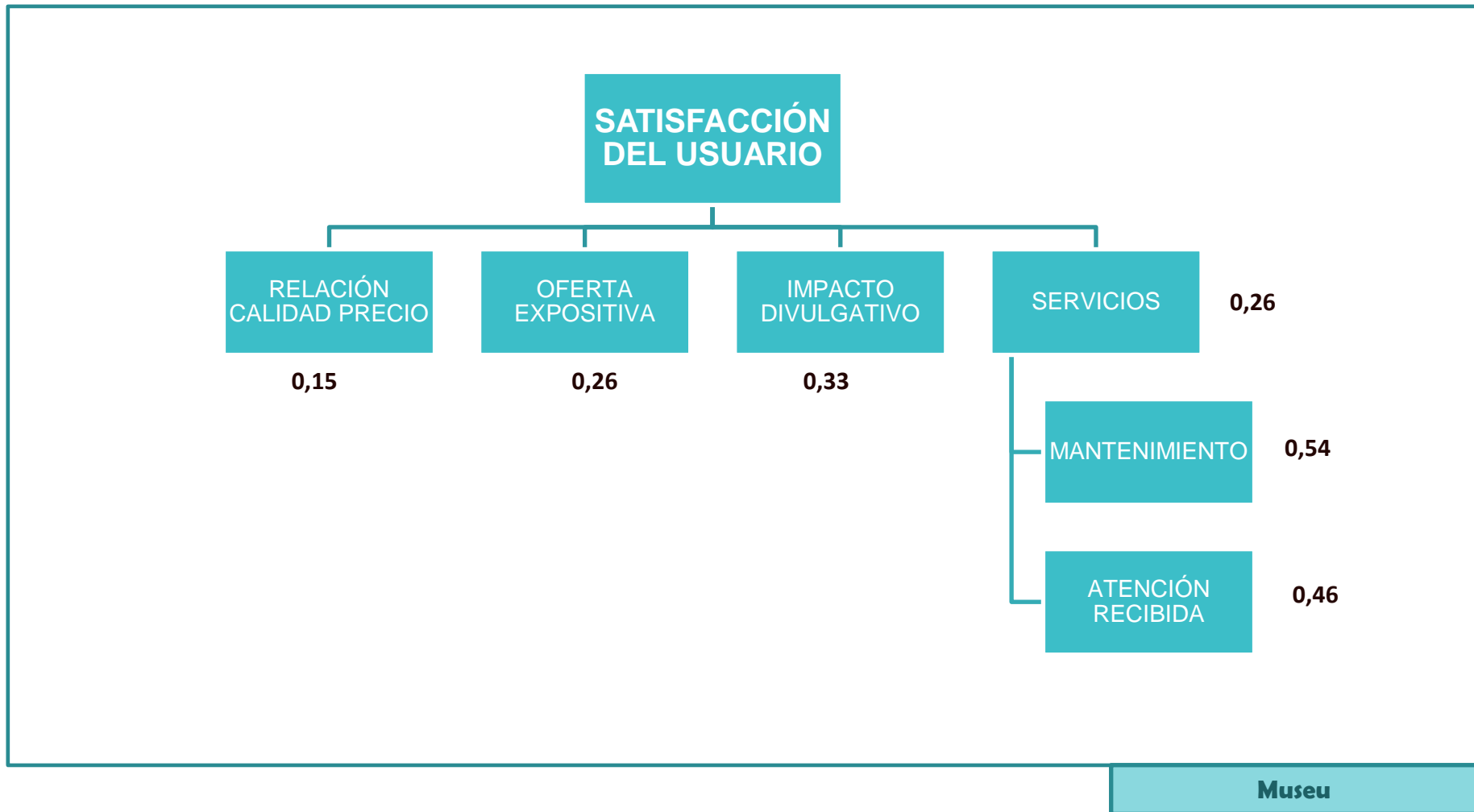
# 5. Anàlisi: MUSEU

## 5.3. Modelo de satisfacció

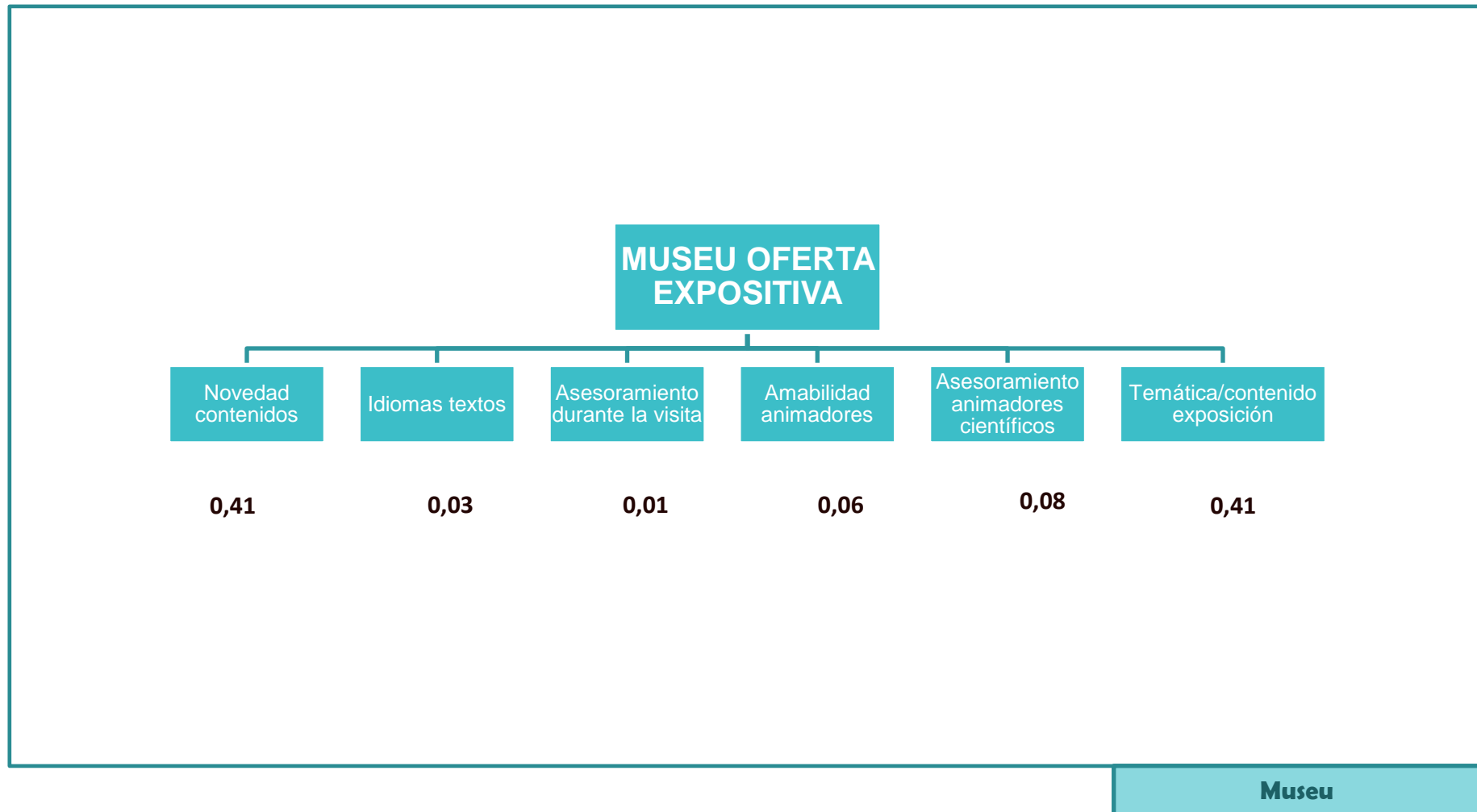


## 5.3. Modelo Satisfacción Museu

### Modelo Impacto Global

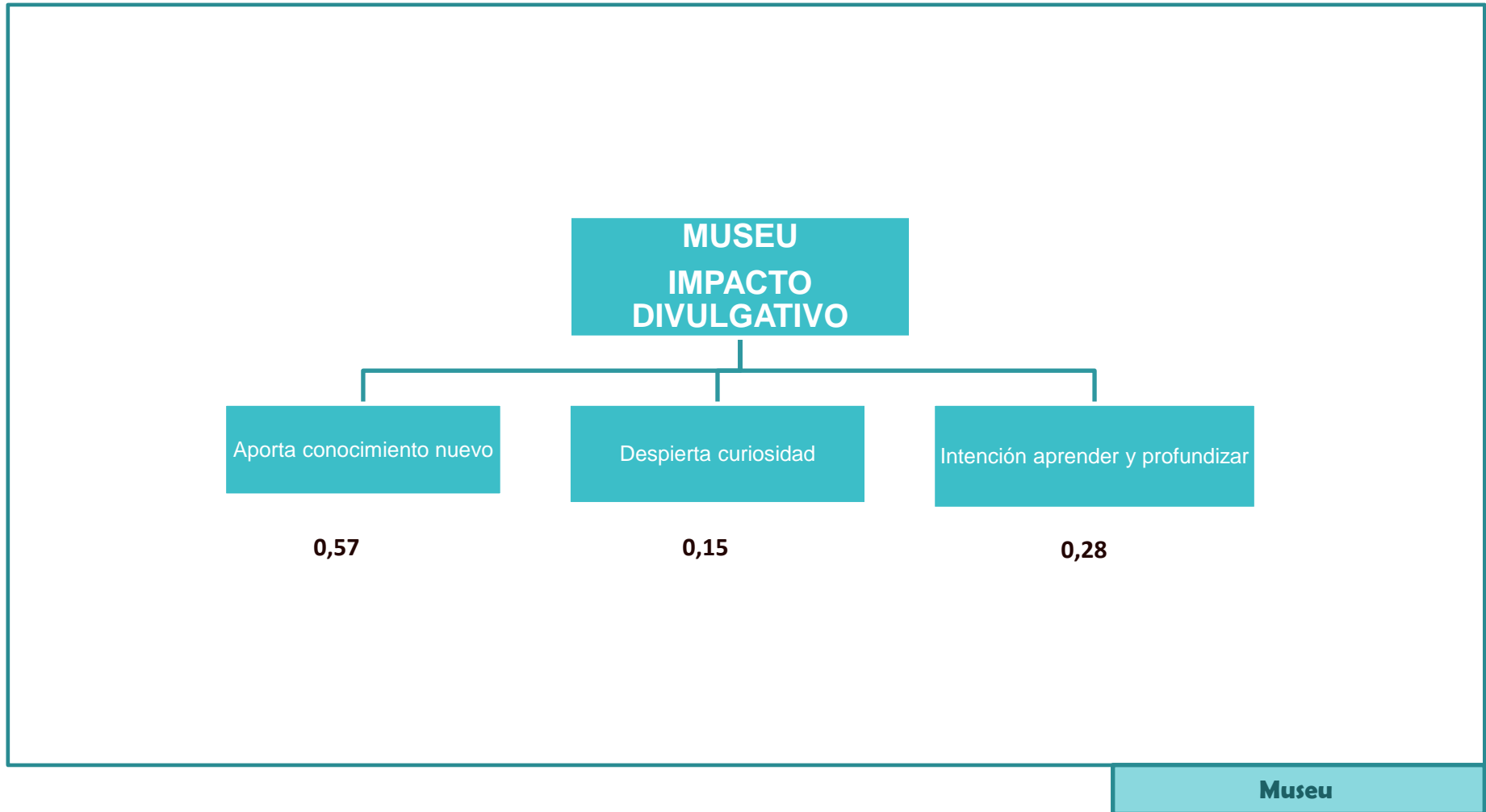


### Modelo Impacto Contenidos



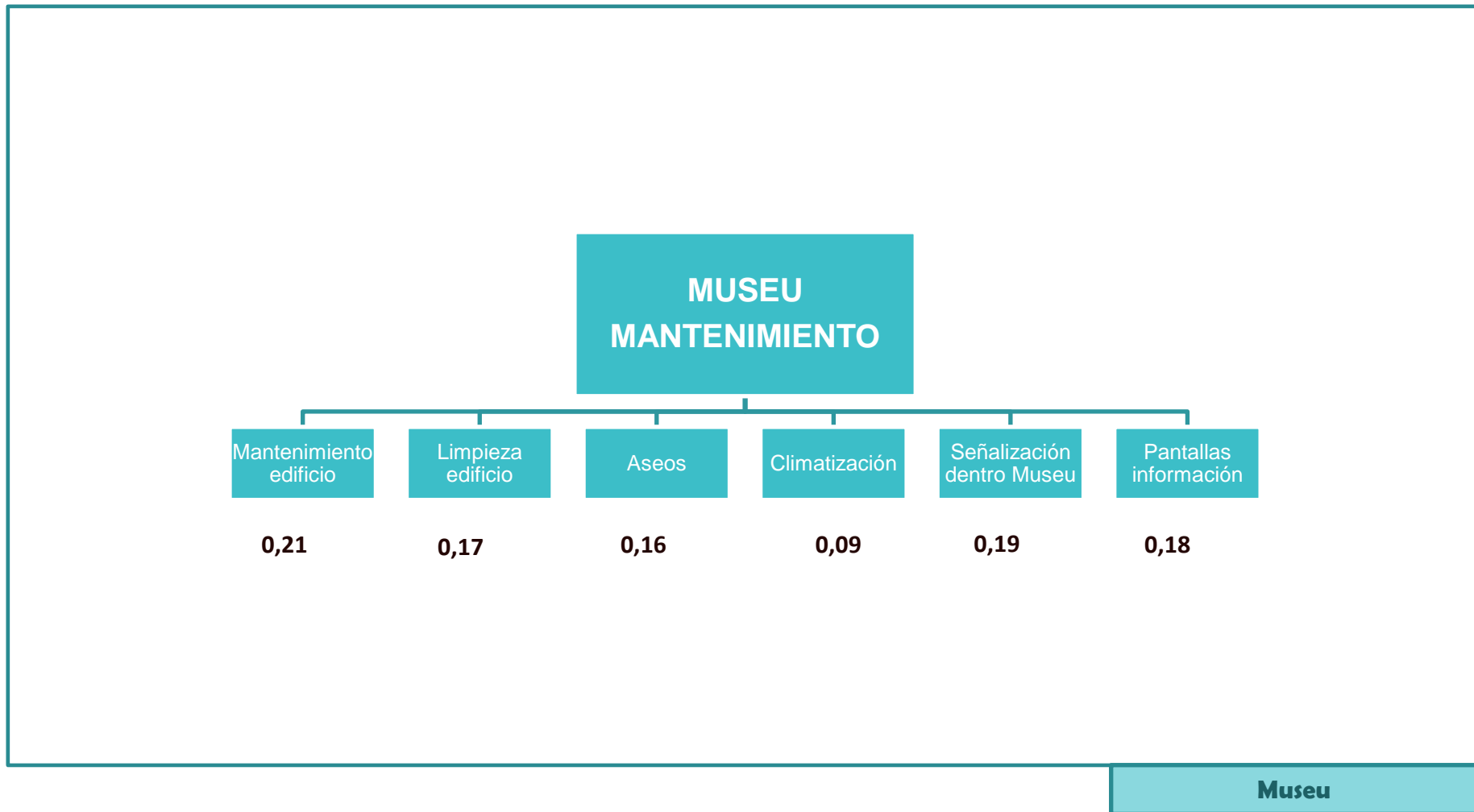
## 5.3. Modelo Satisfacción Museu

### Modelo Impacto Divulgativo



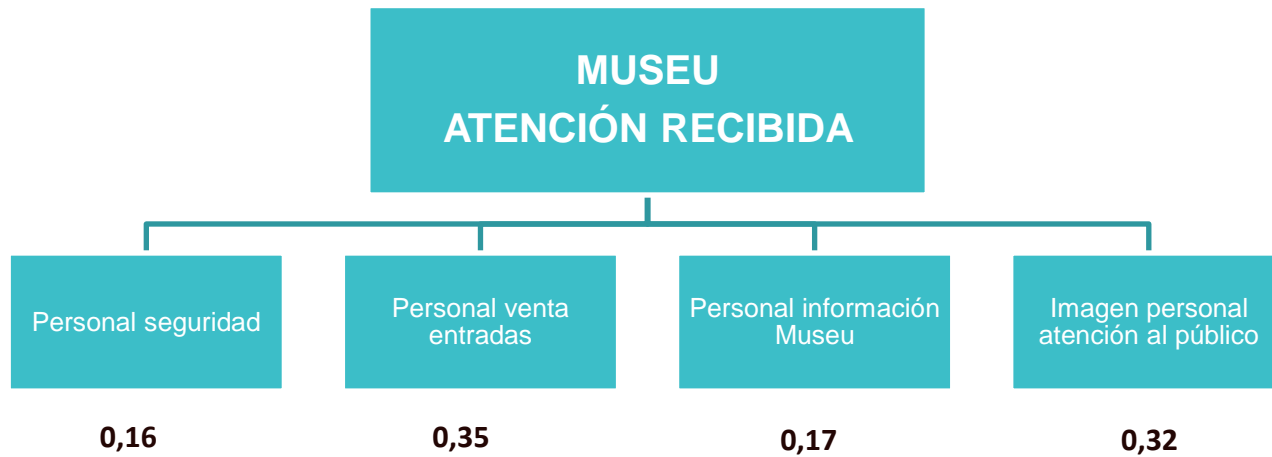
## 5.3. Modelo Satisfacción Museu

### Modelo Mantenimiento



## 5.3. Modelo Satisfacción Museu

### Modelo Atención Recibida



Museu

# 5. Anàlisi: MUSEU

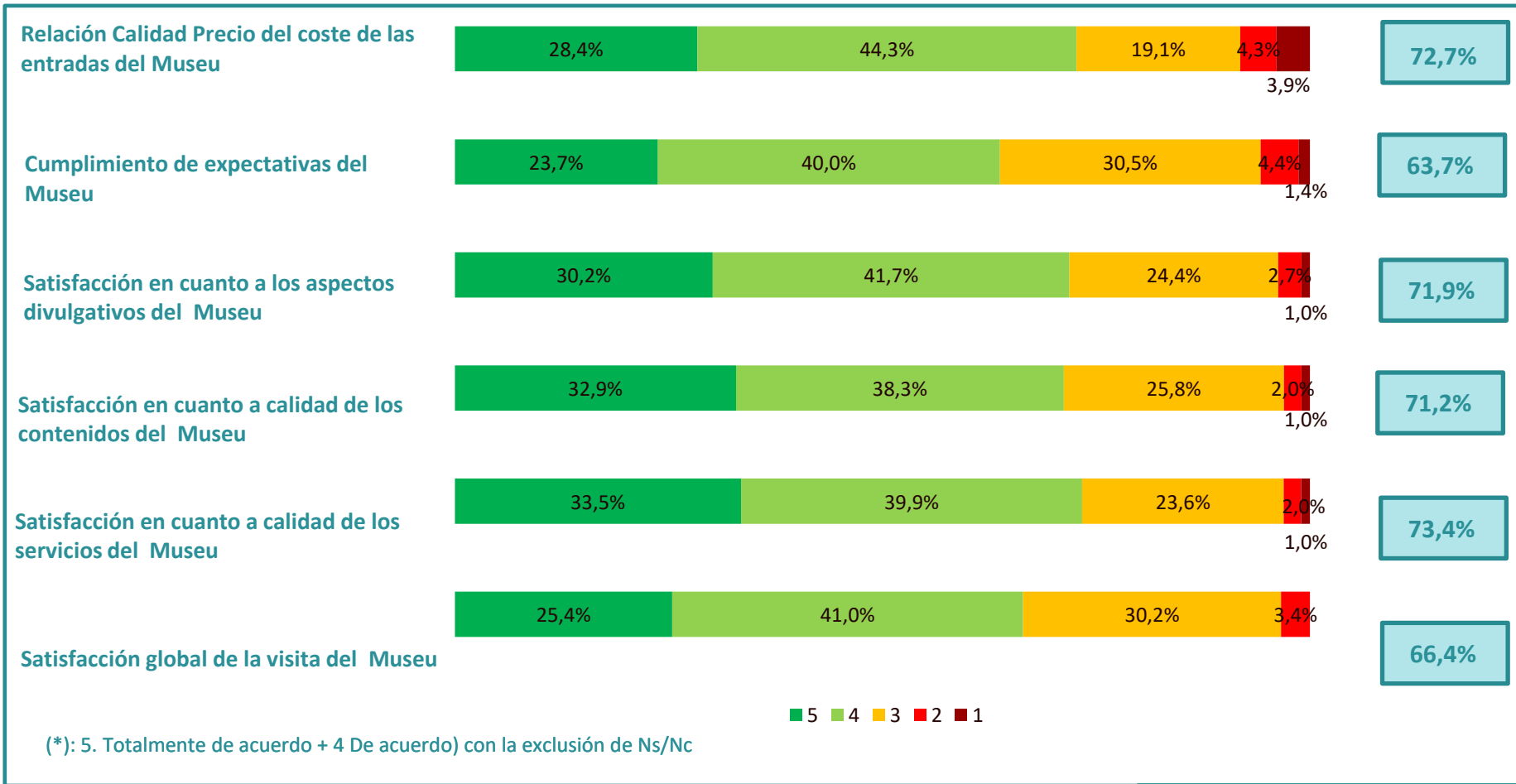
## 5.4. Anàlisi de Satisfacció Global



# 5.4. Nivel de satisfacción Global

## Aspectos Generales

% Top Two (\*)

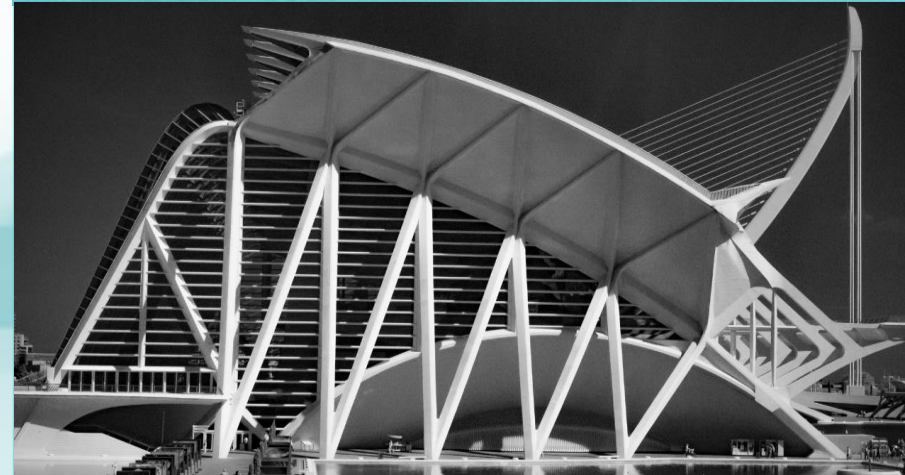


Museu



# 5. Anàlisi: MUSEU

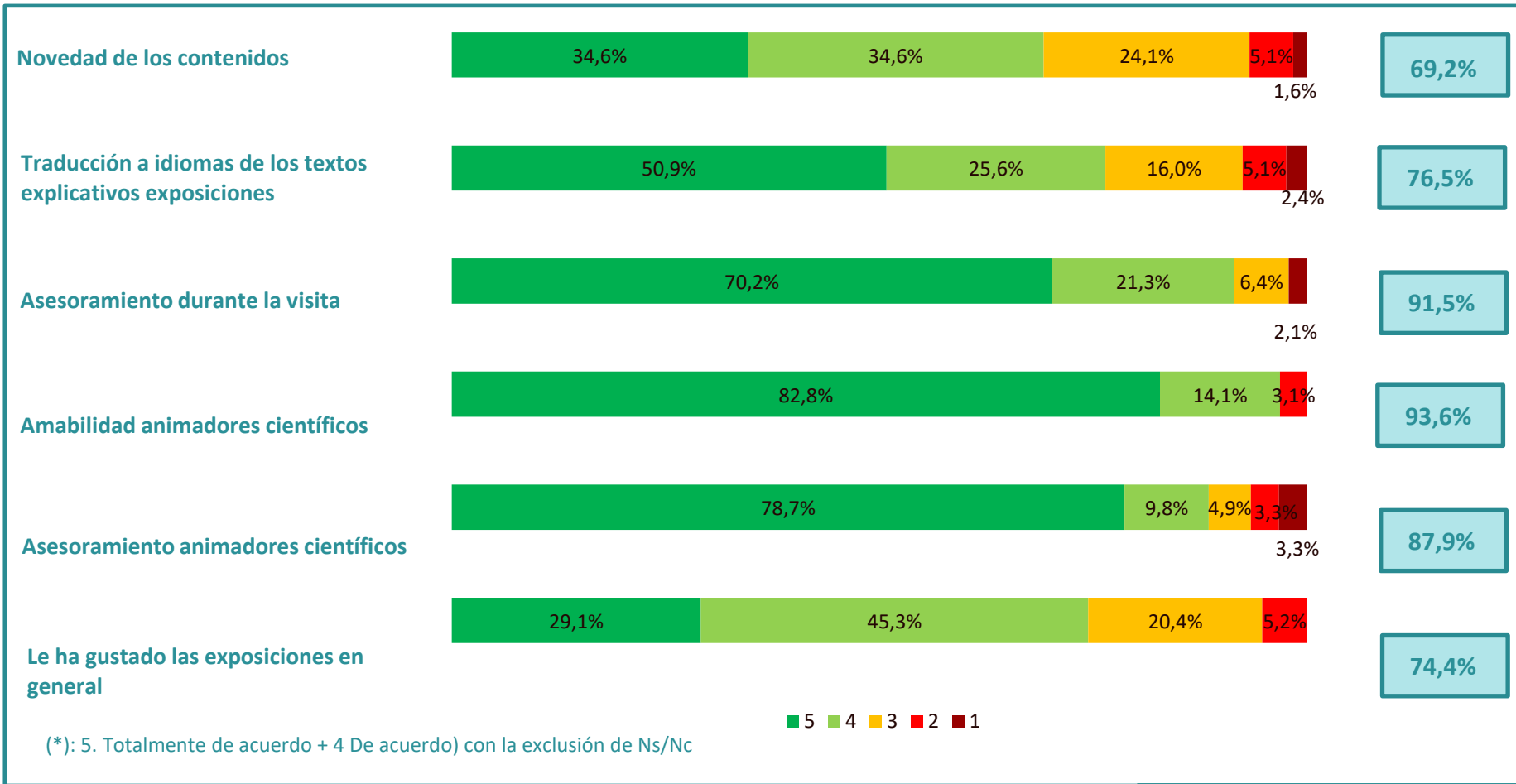
## 5.5. Anàlisi de Satisfacció per dimensions



# 5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Contenidos y Exposiciones

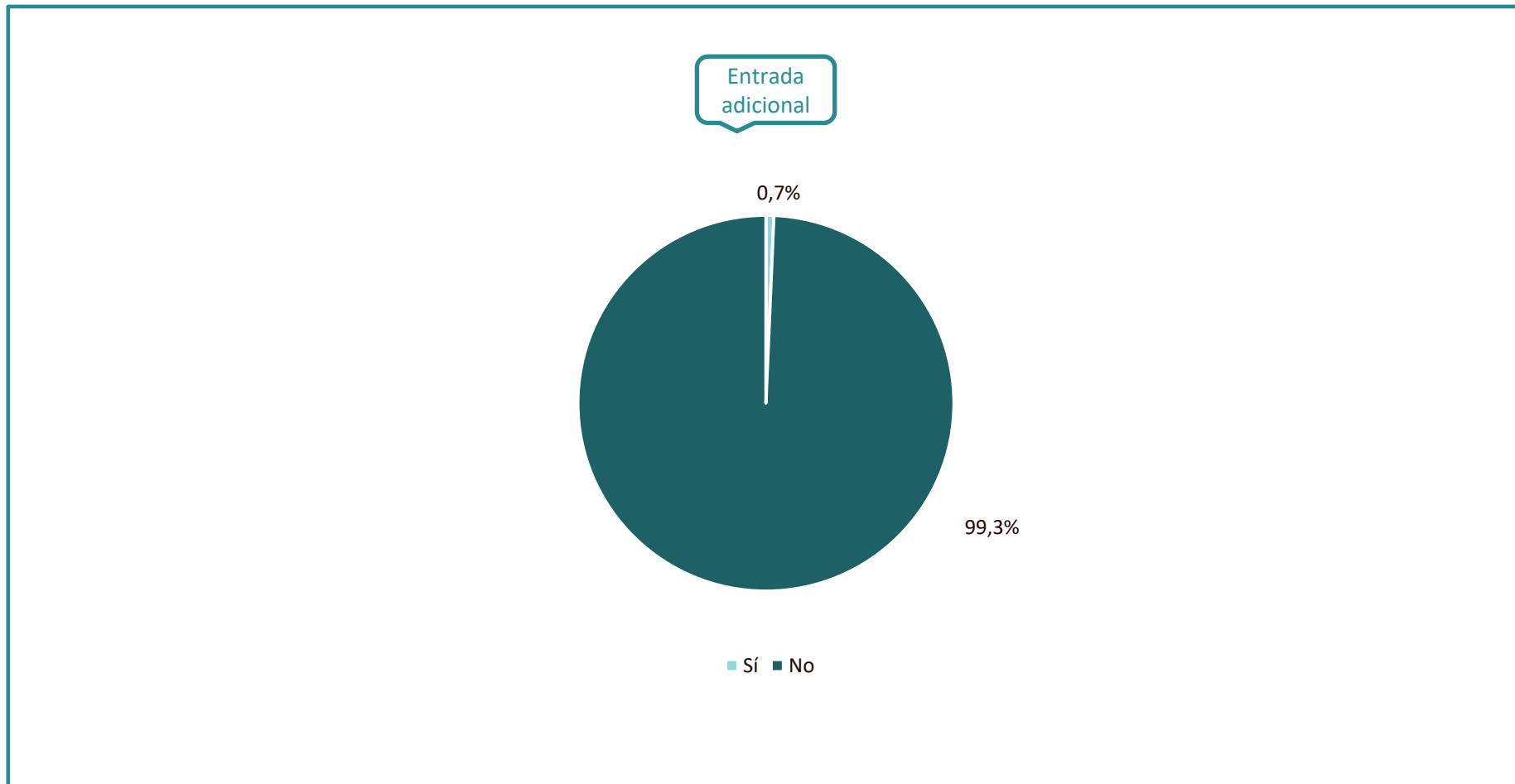
% Top Two (\*)



Museu

¿Ha adquirido alguna entrada adicional?

% Top Two (\*)

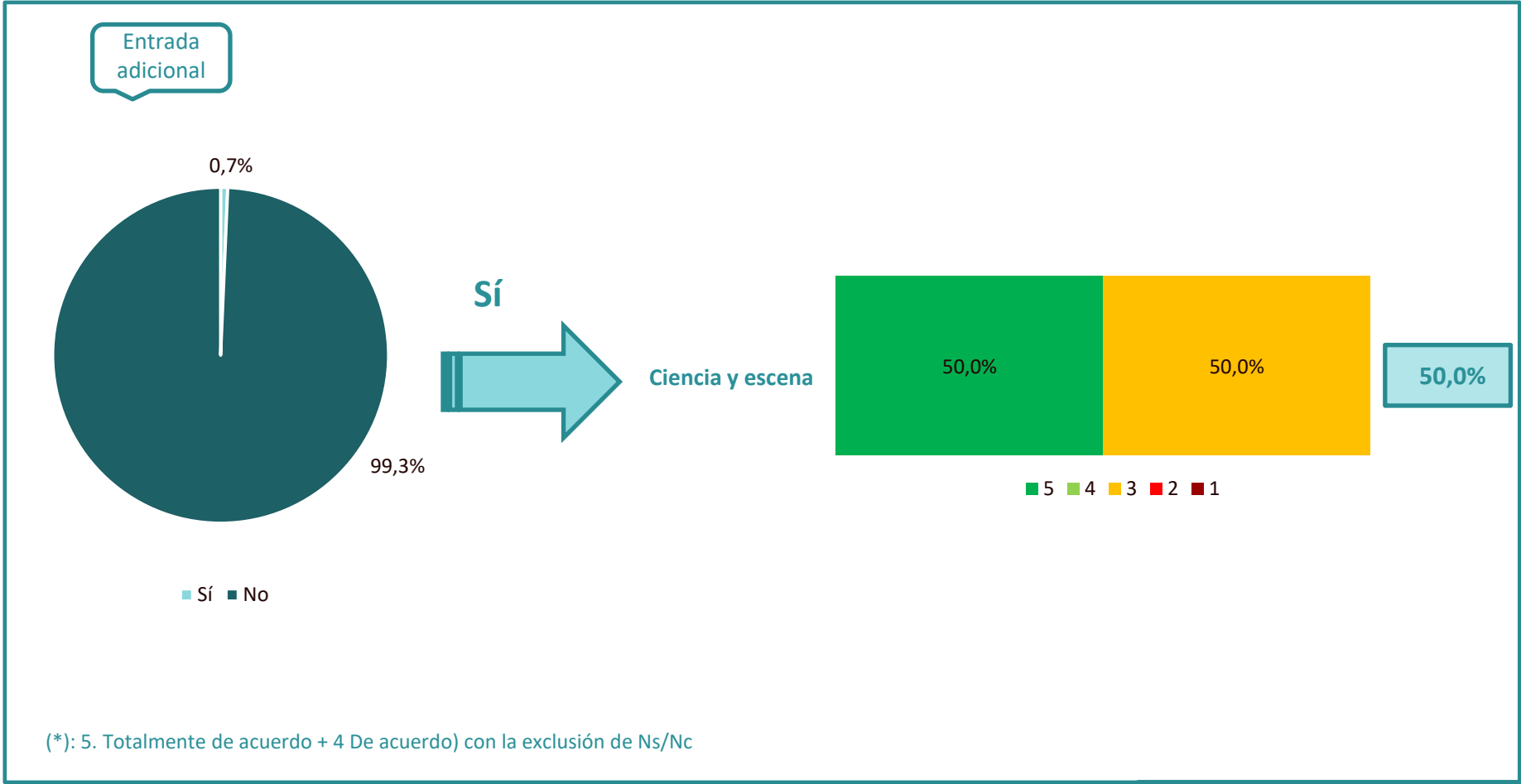


Museu

# 5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

¿Ha adquirido alguna entrada adicional?

% Top Two (\*)



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

Museu

# 5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Impacto Divulgativo

% Top Two (\*)

Me ha aportado algún conocimiento nuevo



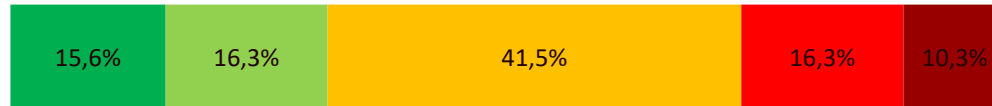
67,8%

Me ha despertado la curiosidad sobre alguna de las temáticas



46,7%

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



31,9%

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

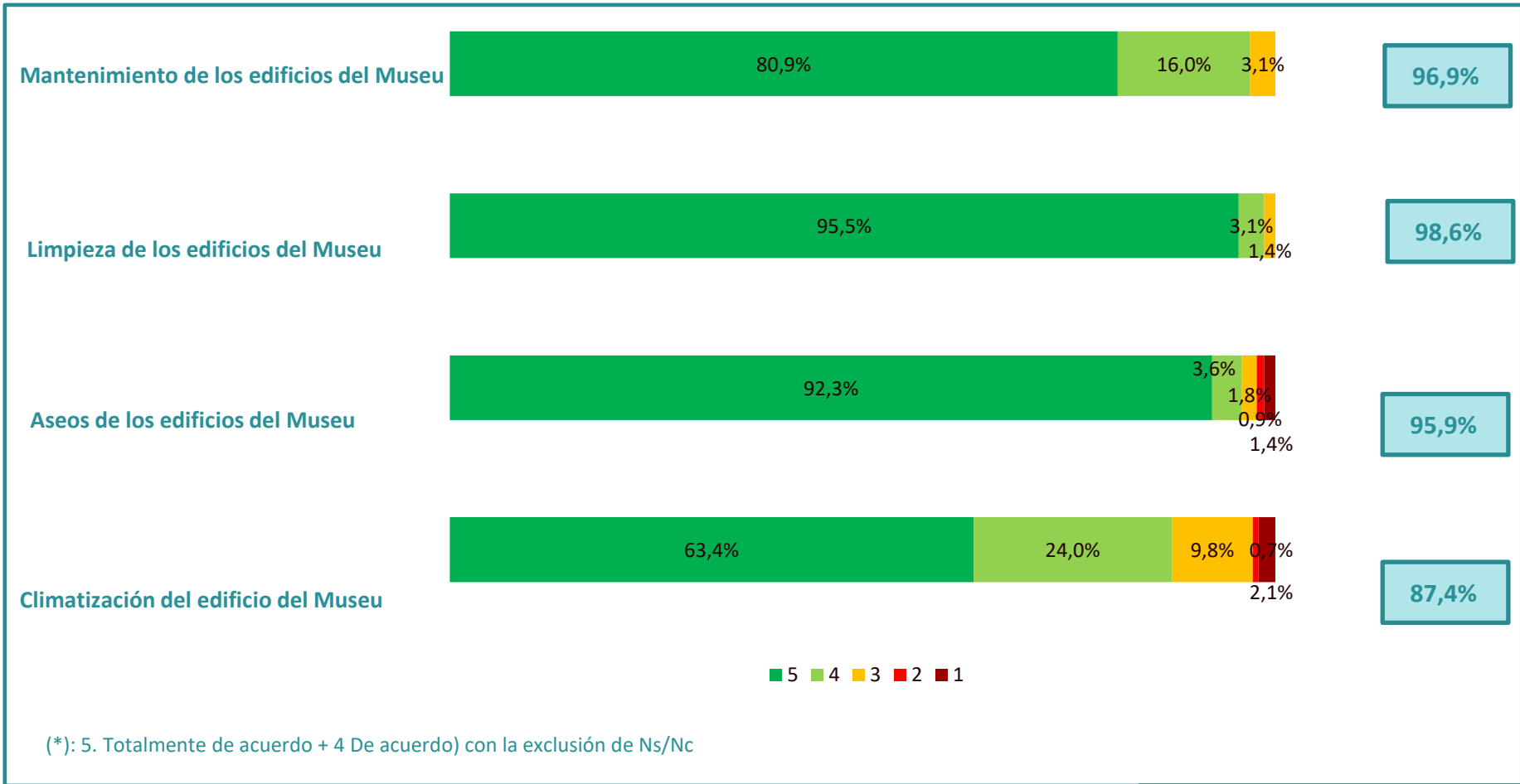
(\*): 5. Totalmente de acuerdo + 4 De acuerdo) con la exclusión de Ns/Nc

Museu

# 5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Servicios y Mantenimiento

% Top Two (\*)

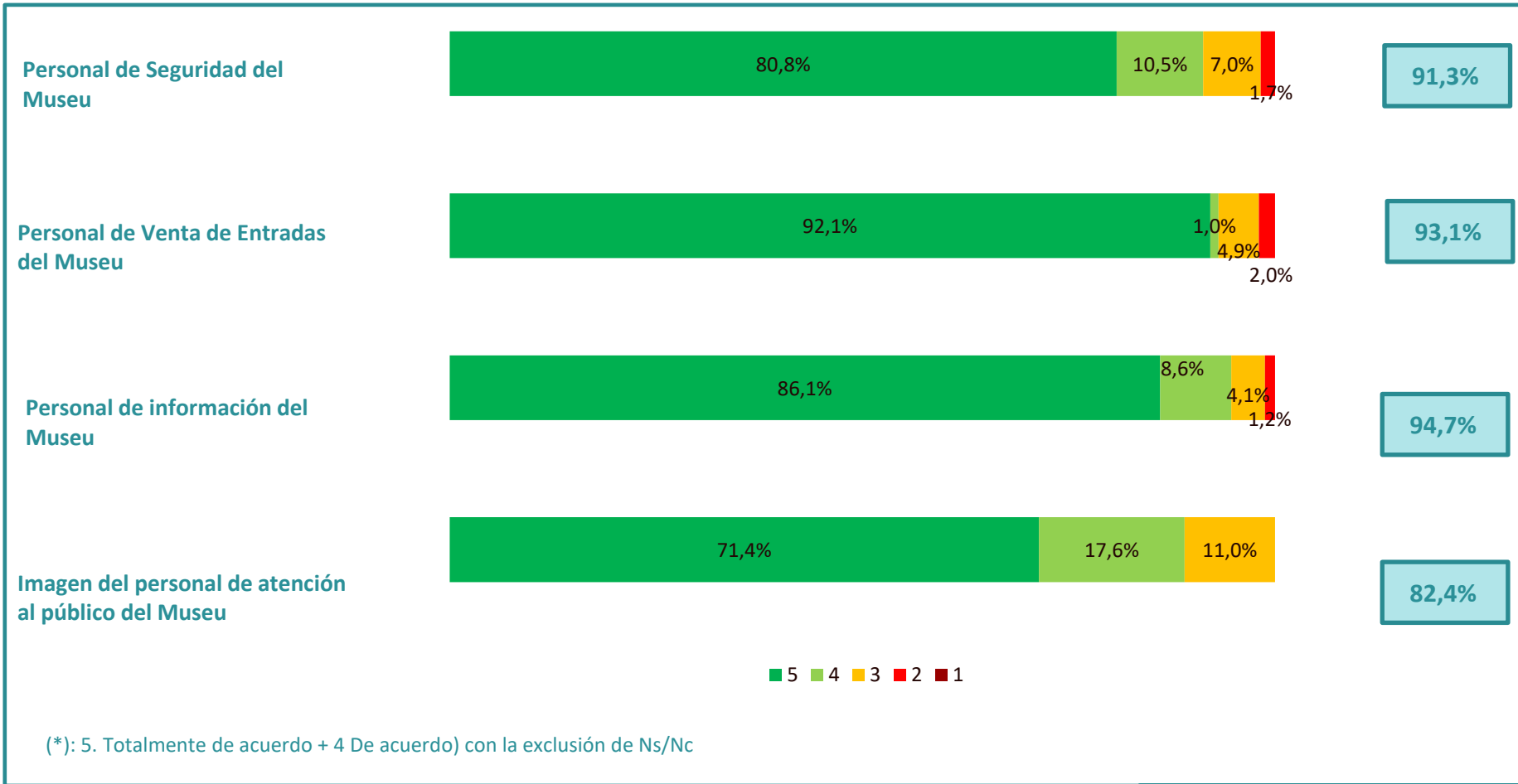


Museu

# 5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Atención recibida

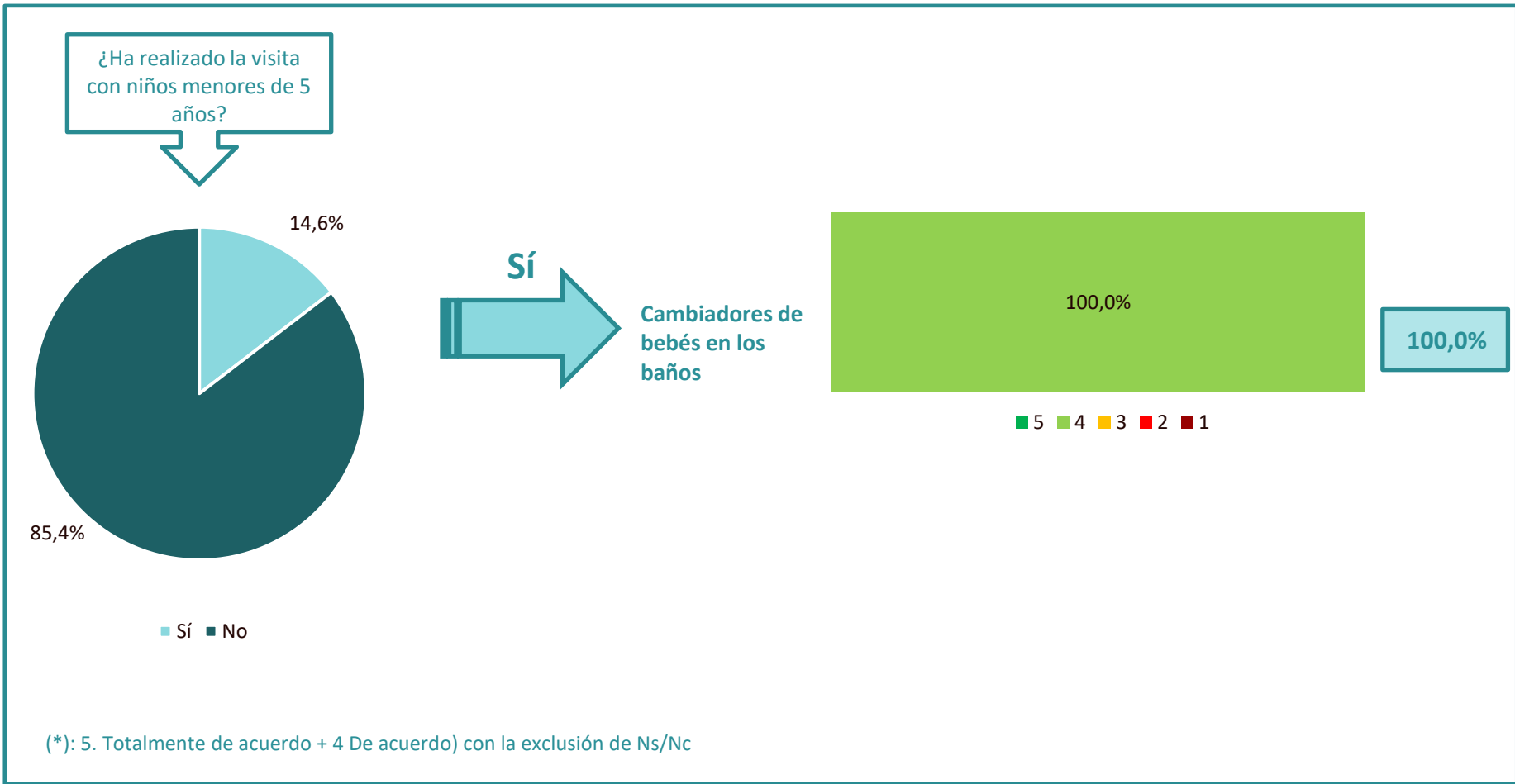
% Top Two (\*)



Museu

## Atención a la infancia

% Top Two (\*)



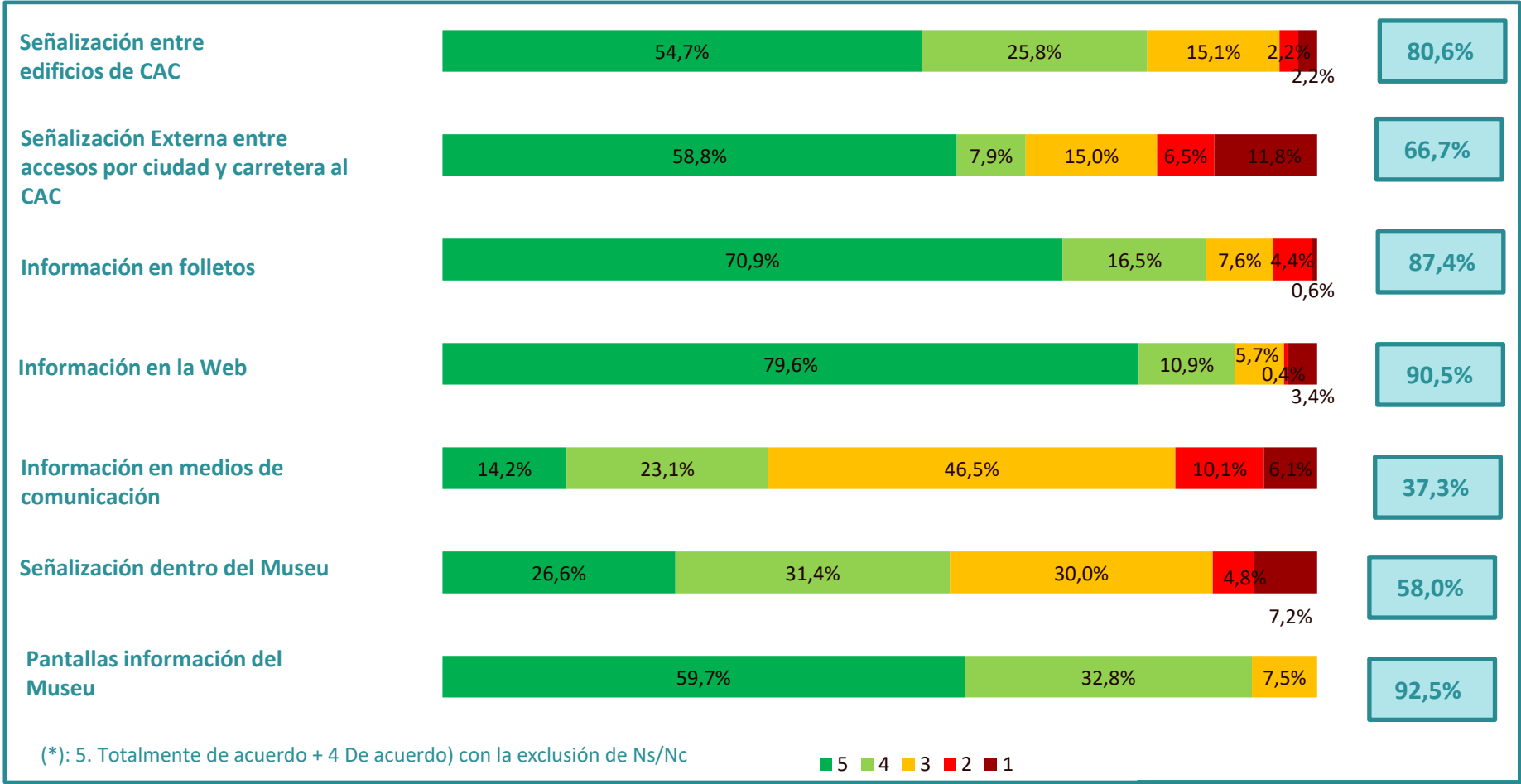
Museu



# 5.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Información y Señalización

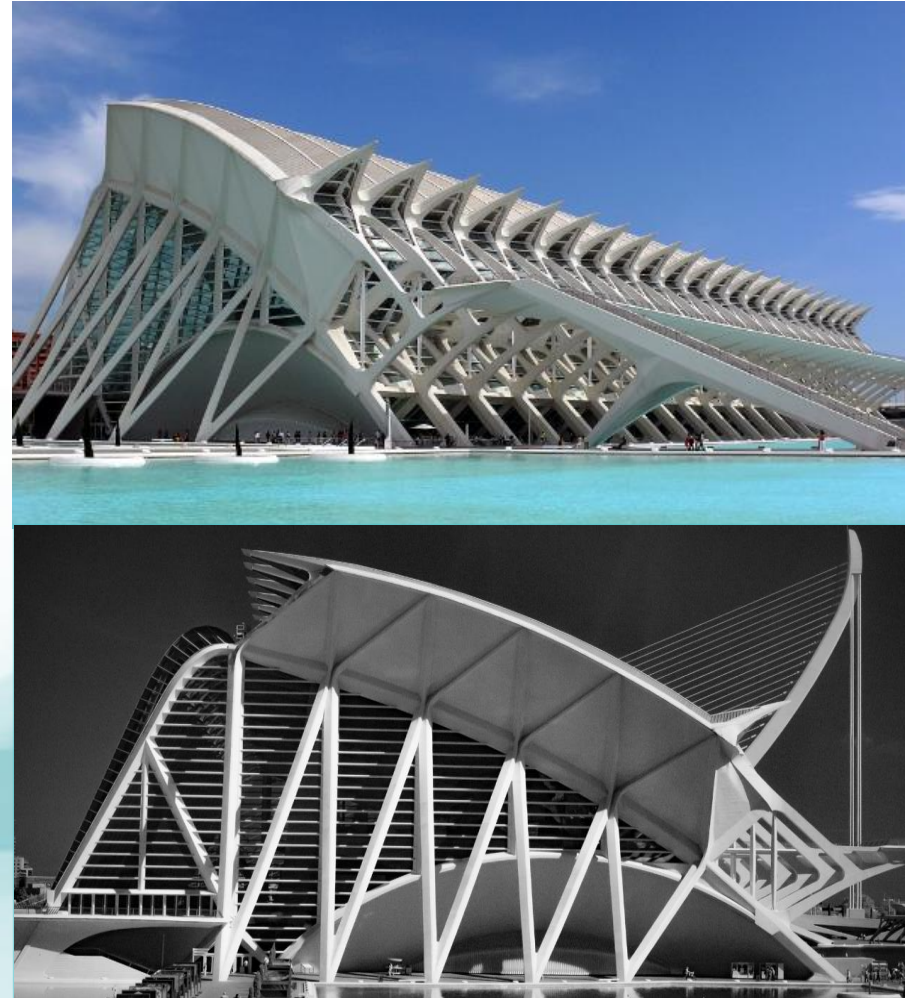
% Top Two (\*)



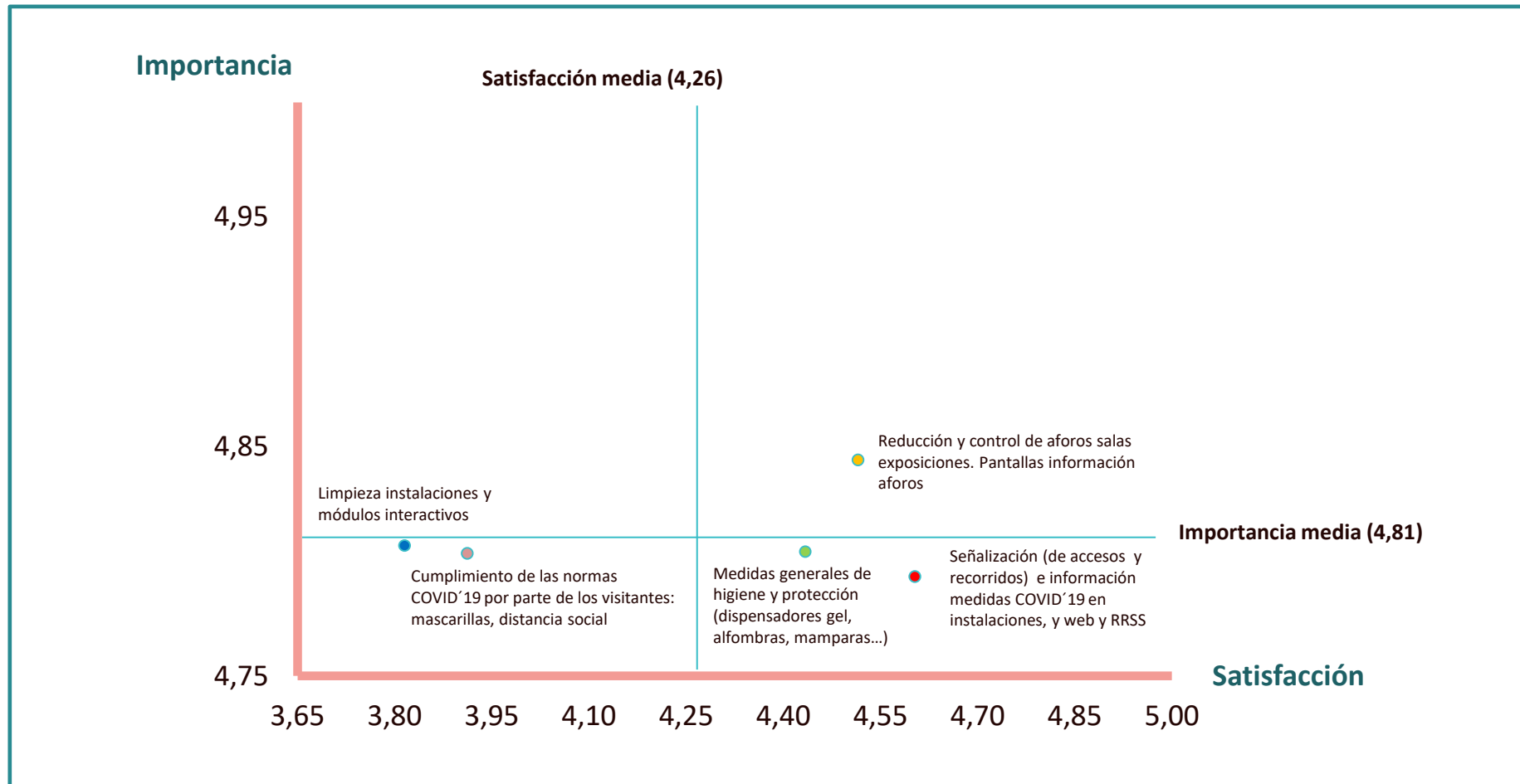
Museu

# 5. Anàlisi: Museu

## 5.6. Matritz Importancia-Satisfacció Museu



## 5.6. Matriz Importancia-Satisfacción Museu



Museu

## 6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

Muestra Hemisfèric: 294



# 6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

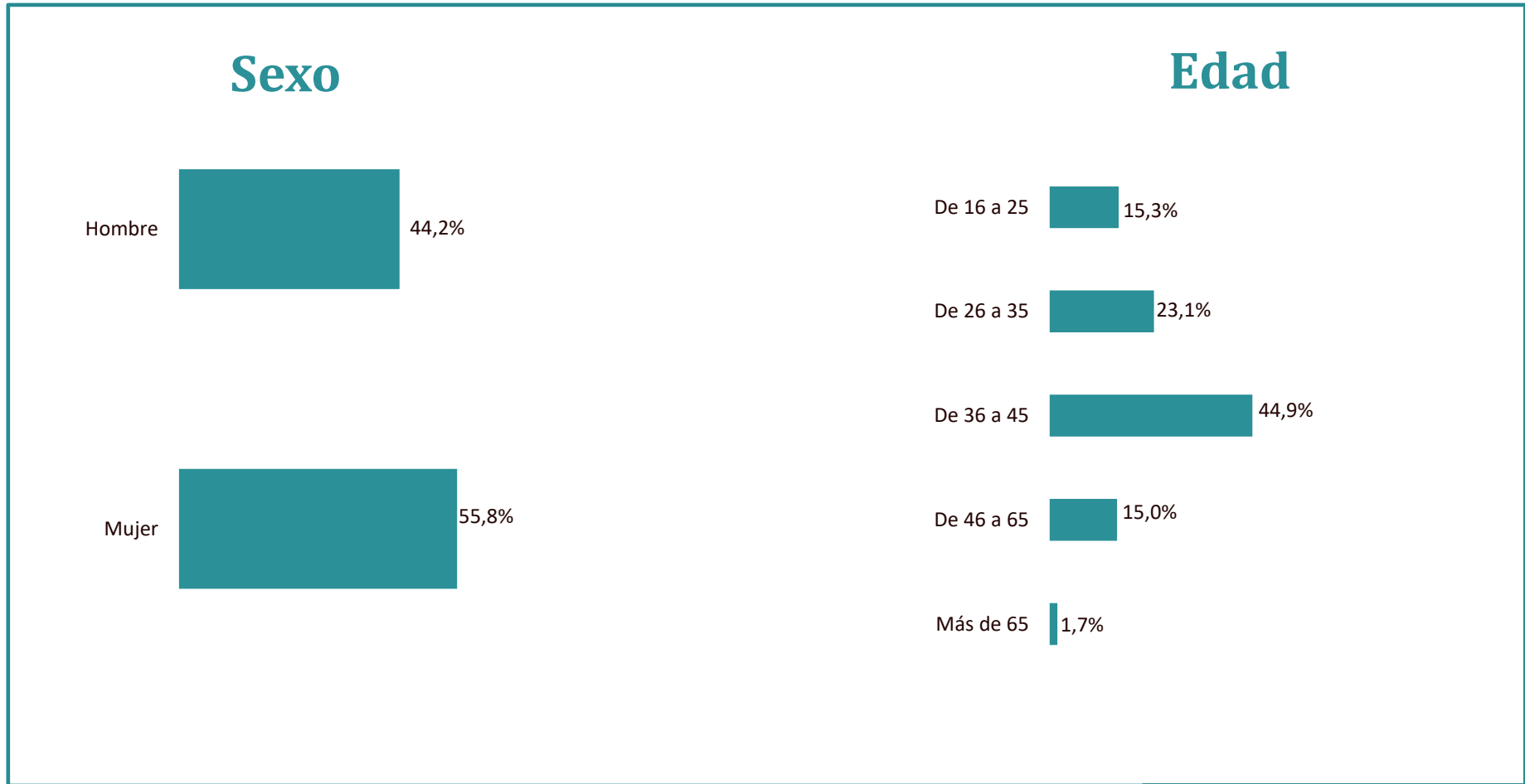
## 6.1. Caracterización de los usuarios





# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

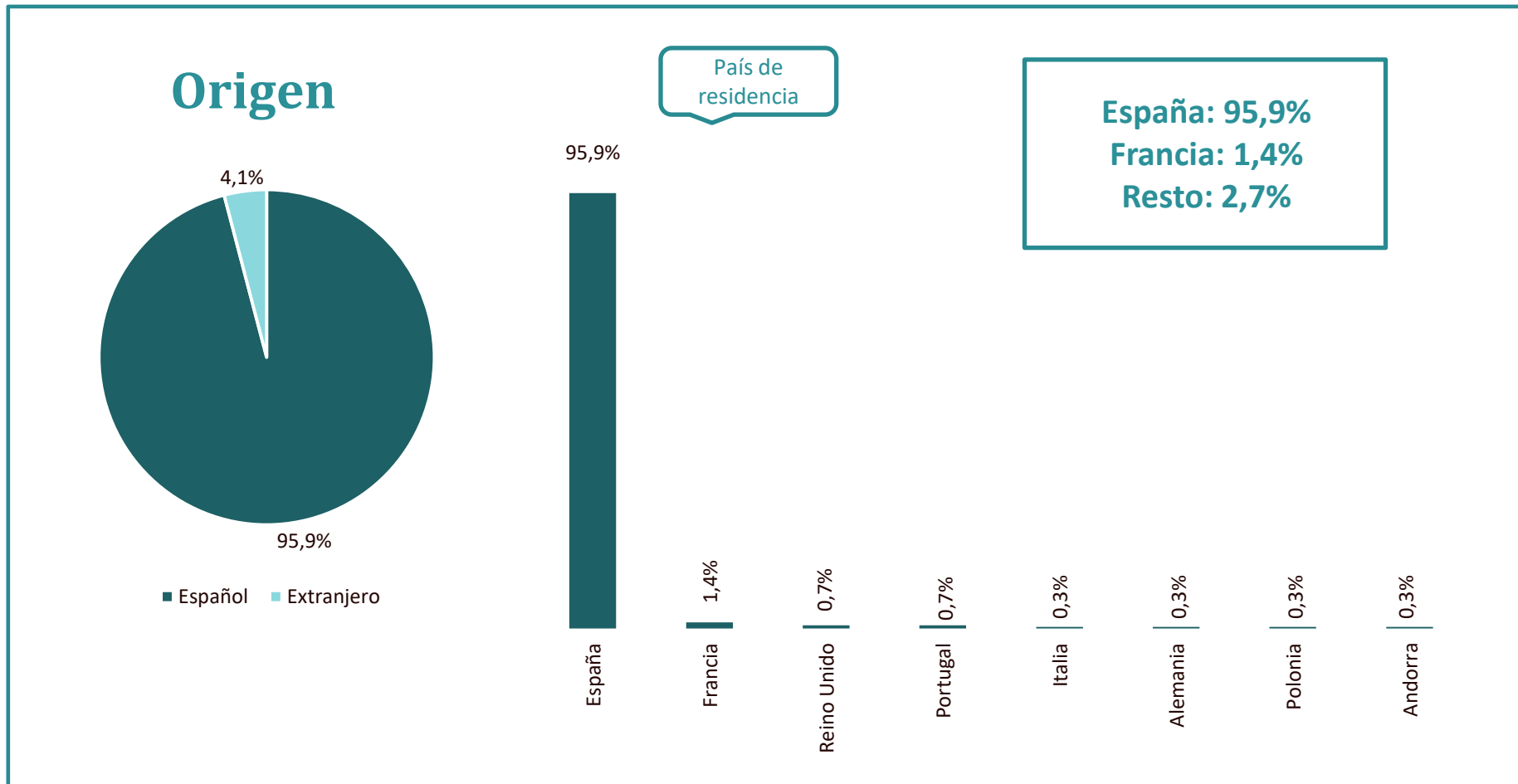
## Descripción de la muestra: Sexo y Edad



Hemisfèric

# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

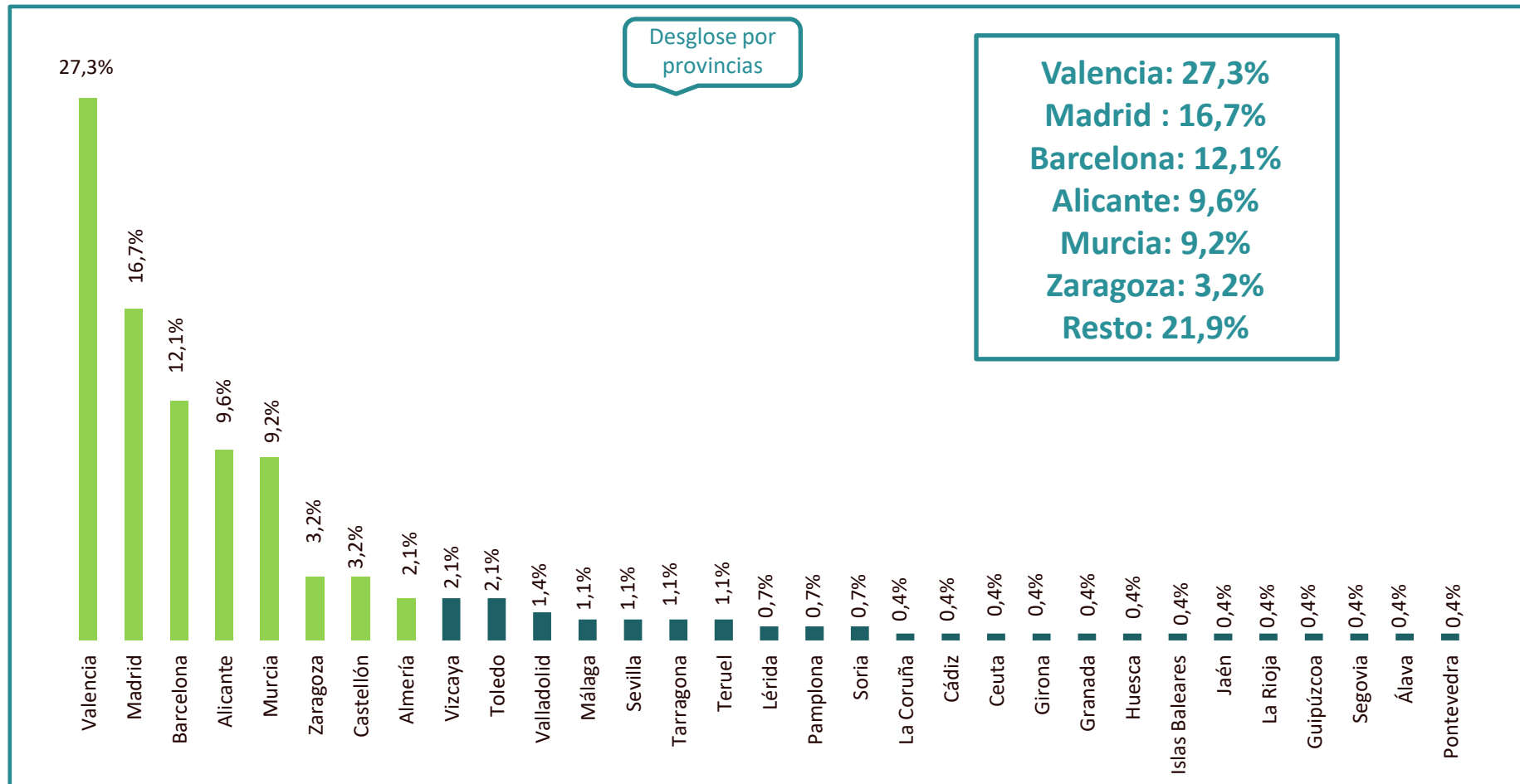
## Descripción de la muestra: País de residencia



Hemisfèric

# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

## Descripción de la muestra: Provincias residentes españoles

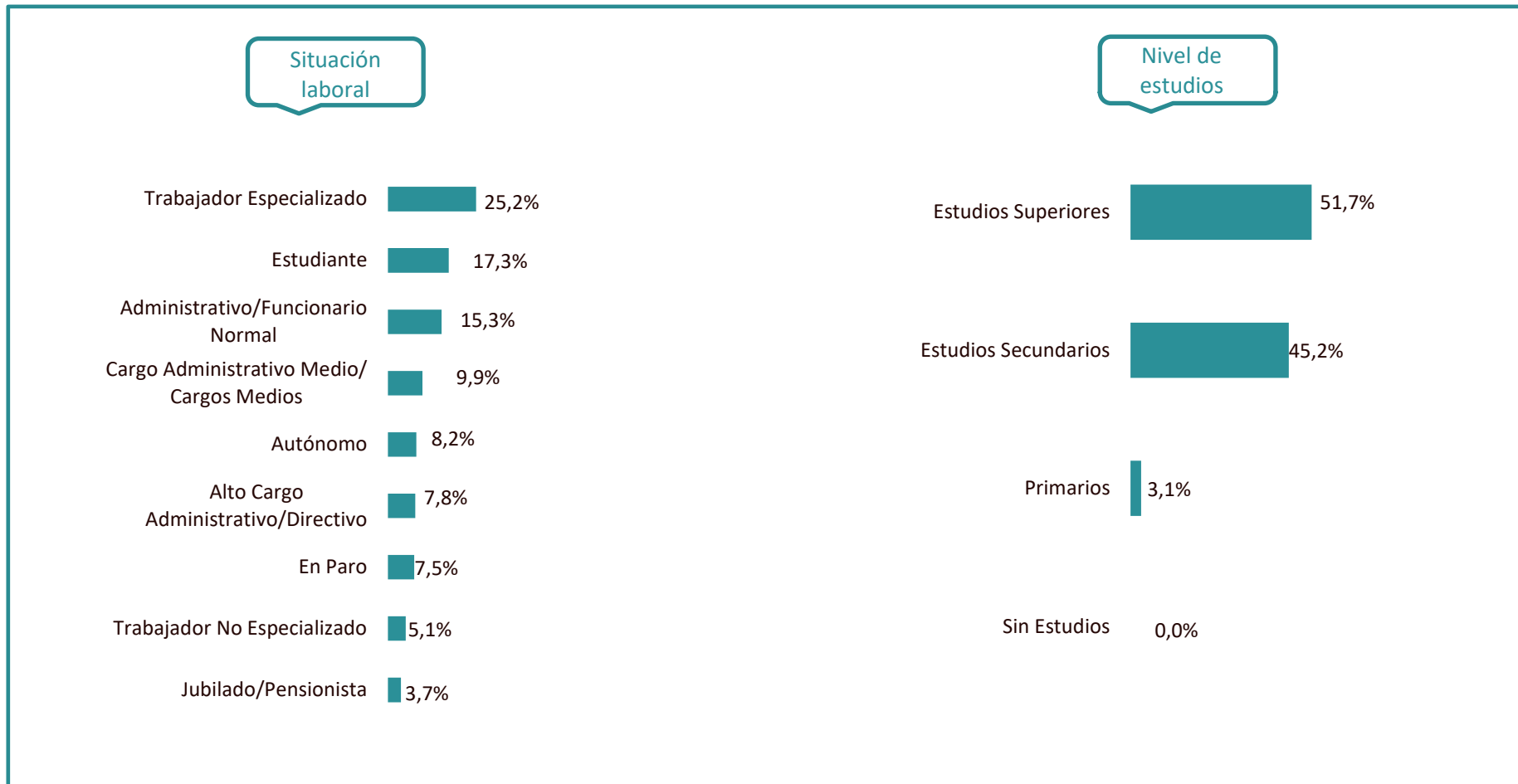


Hemisfèric



# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

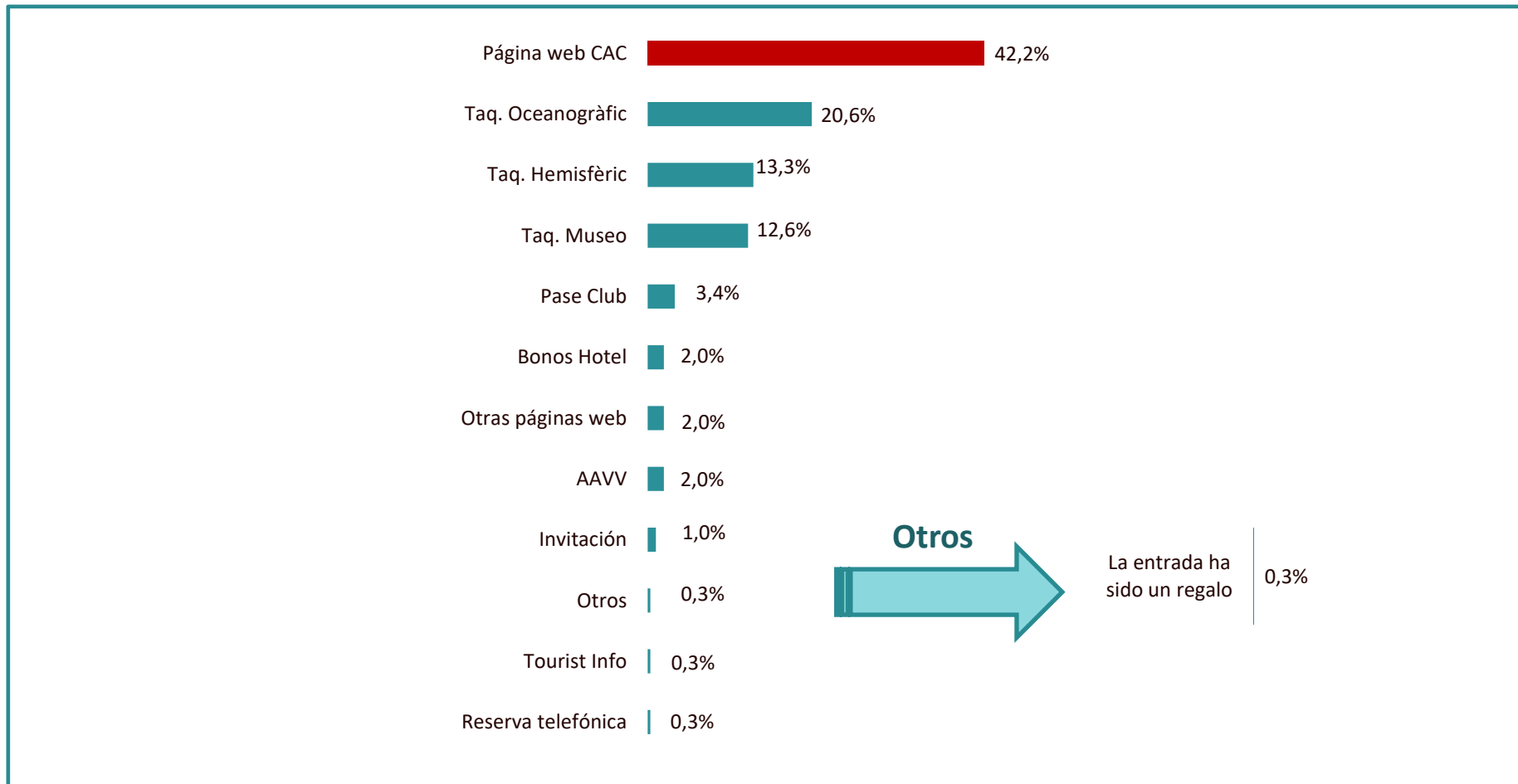
## Descripción de la muestra: Situación laboral, nivel de estudios



Hemisfèric

# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

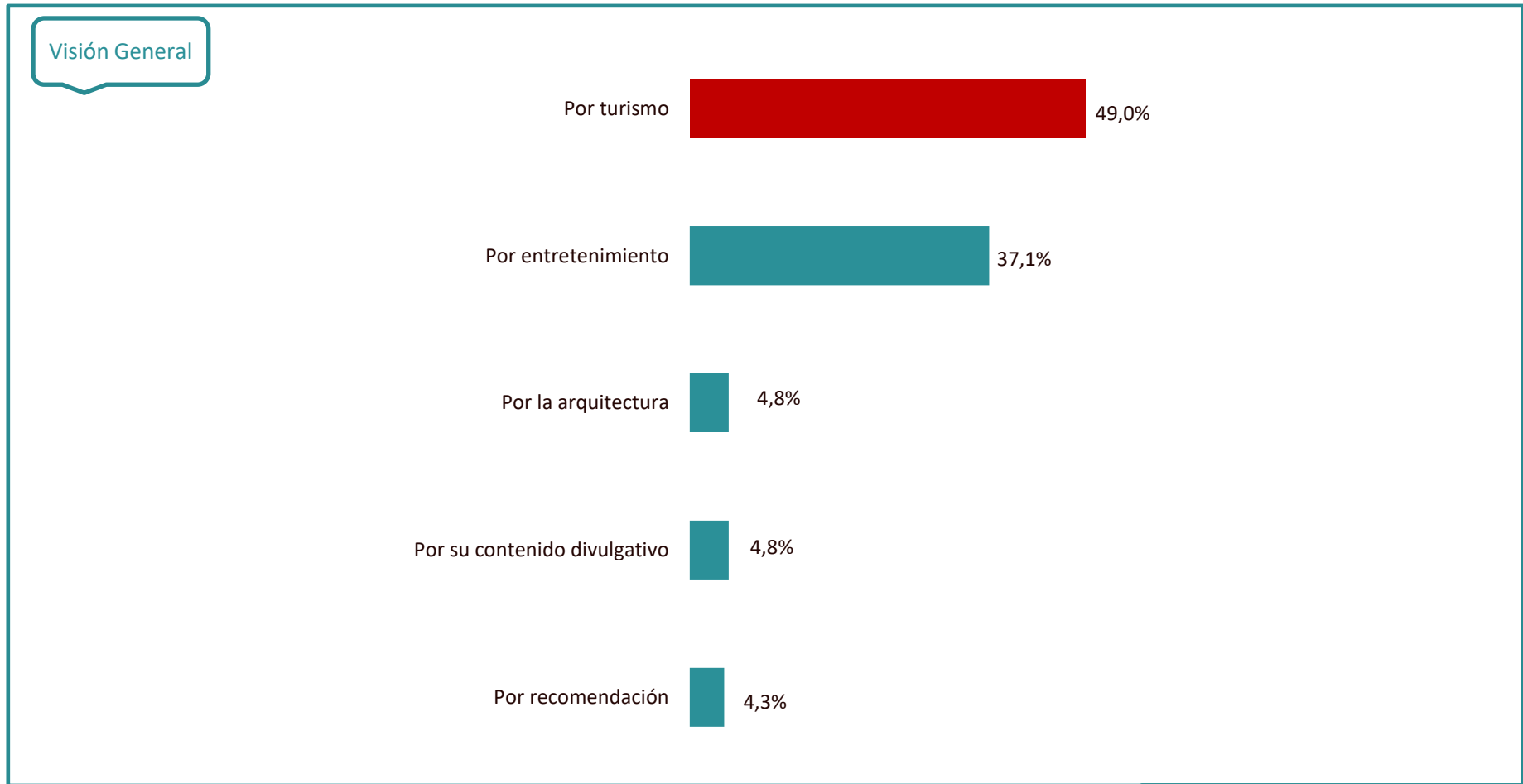
## Adquisición de la entrada



Hemisfèric

# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

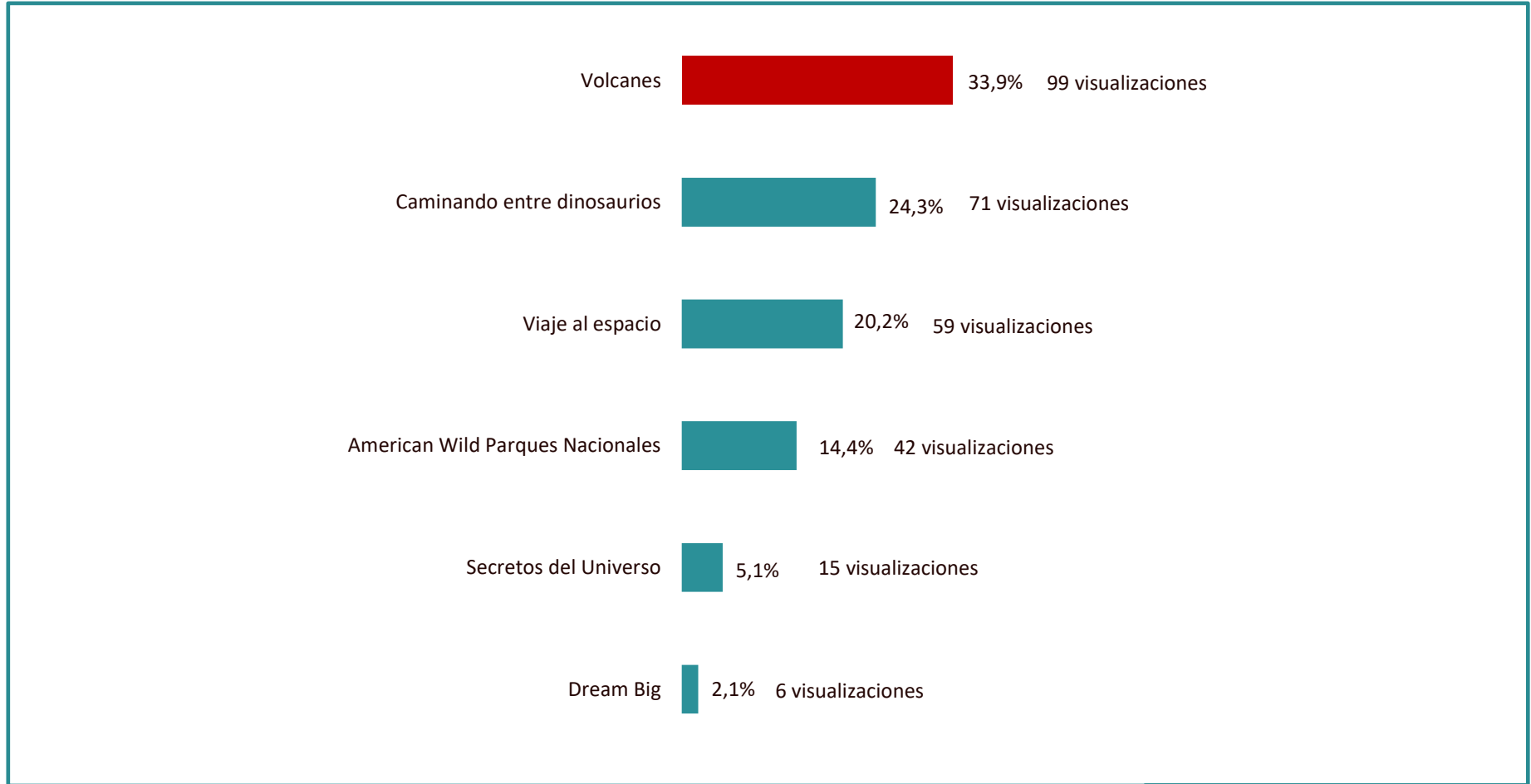
Motivos por los que ha venido al Hemisfèric: *Visión General. Respuesta múltiple*



Hemisfèric

# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

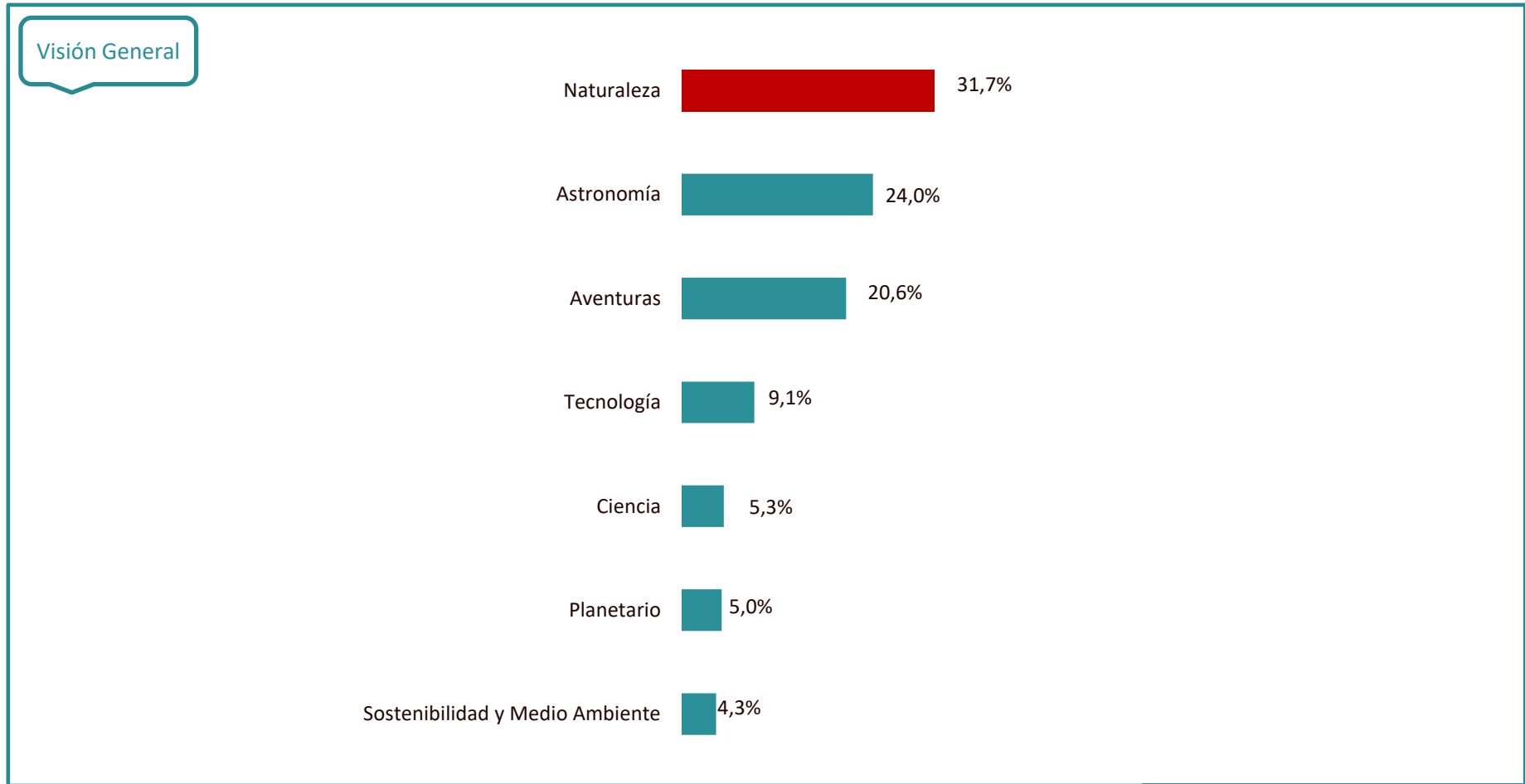
Proyecciones Visualizadas. *Visión General. Respuesta múltiple*



Hemisfèric

# 6.1. Caracterización de los usuarios entrevistados

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



Hemisfèric

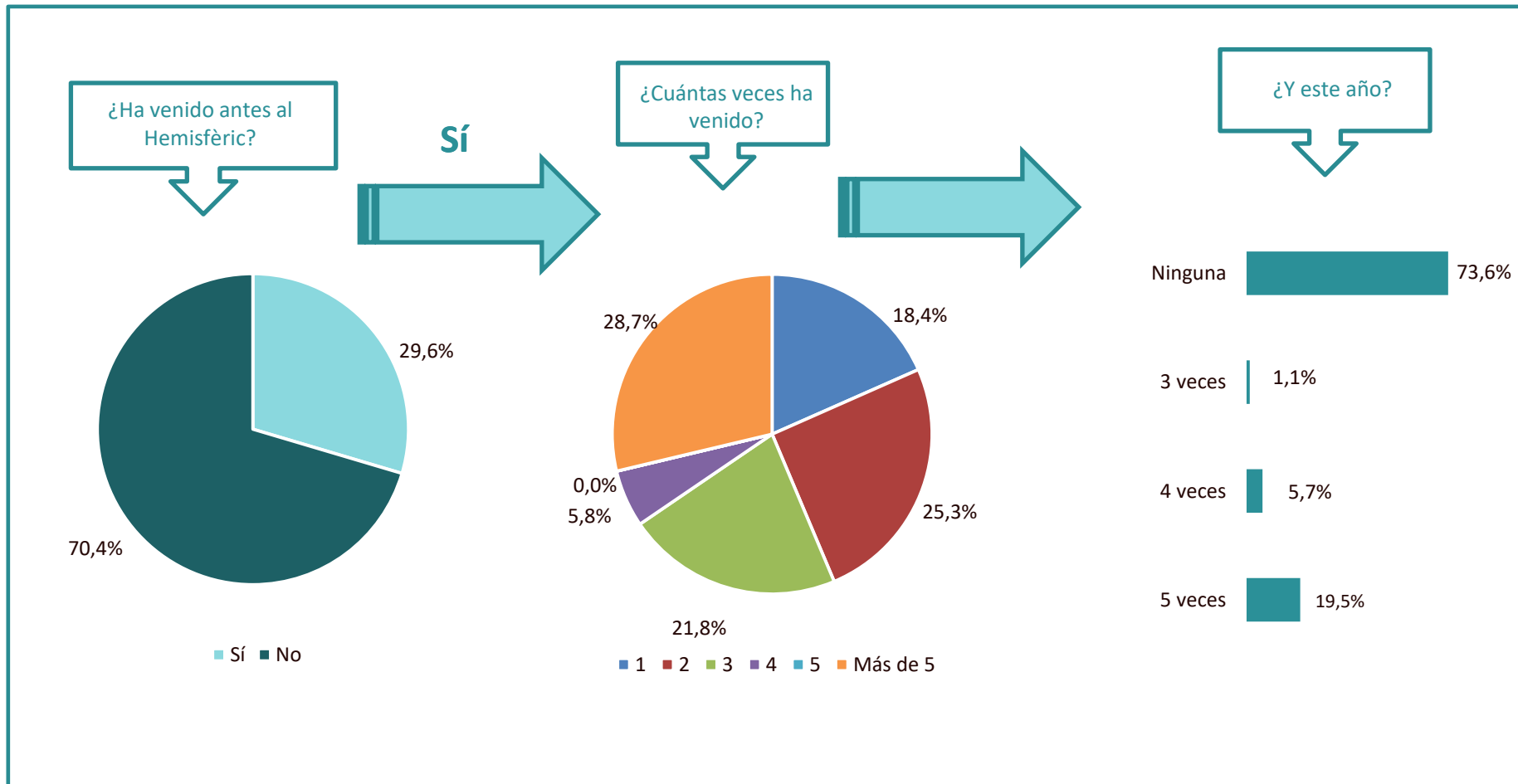
# 6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

## 6.2. Fidelidad del visitante



## 6.2. Fidelidad del visitante

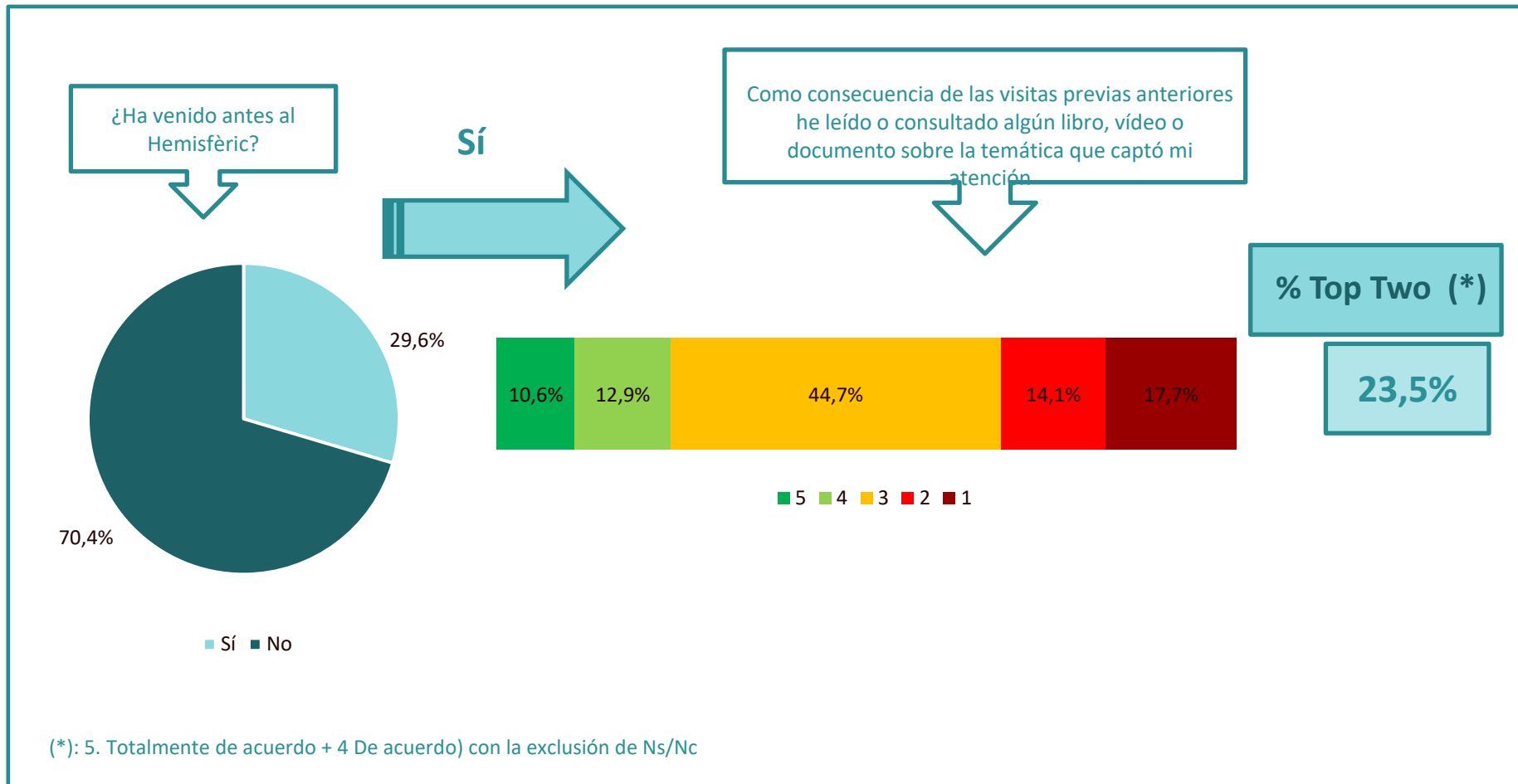
### Lealtad



Hemisfèric

## 6.2. Fidelidad del visitante

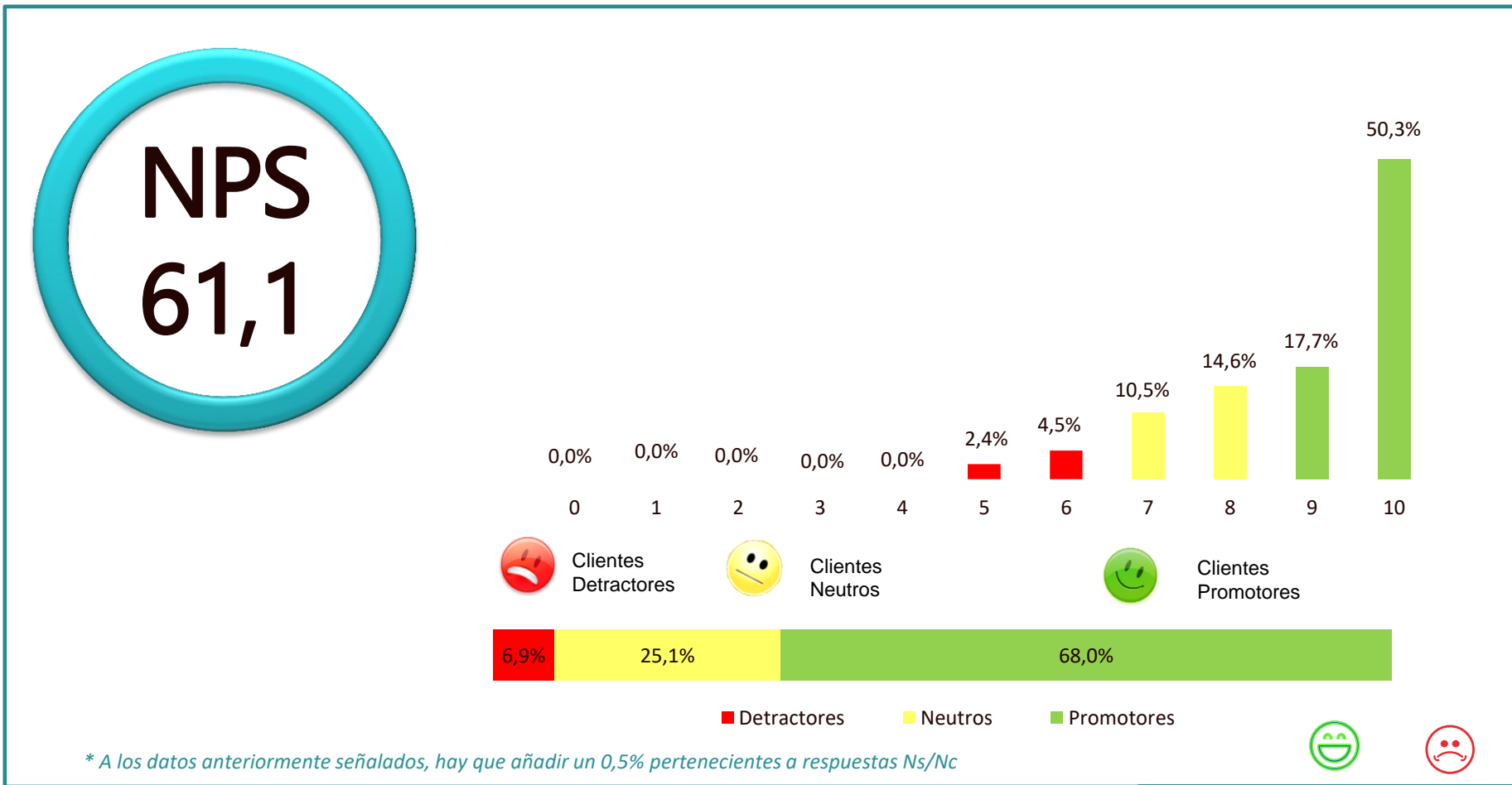
### Impacto divulgativo



Hemisfèric



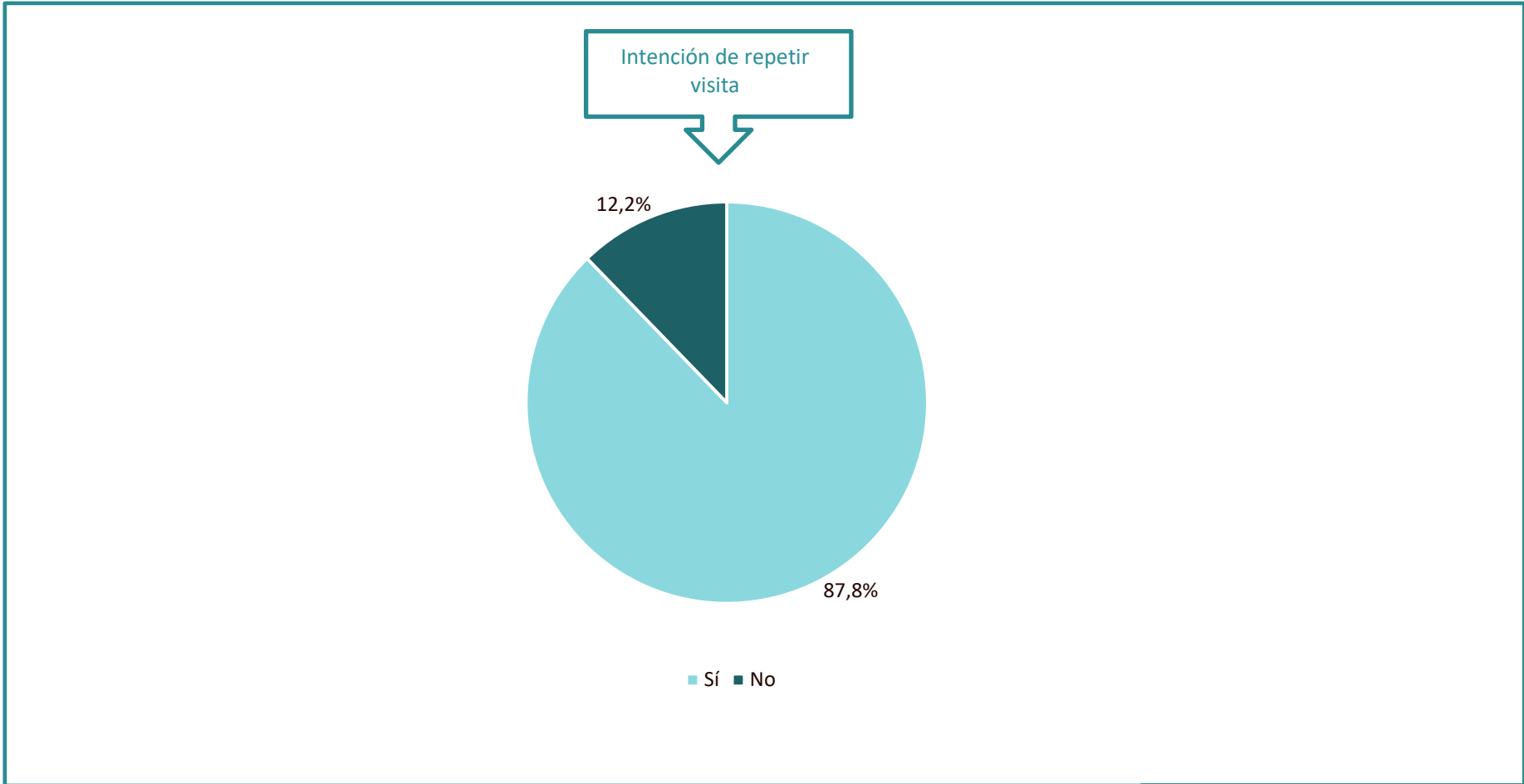
¿Recomendaría la visita?



Hemisfèric

## 6.2. Fidelidad del visitante

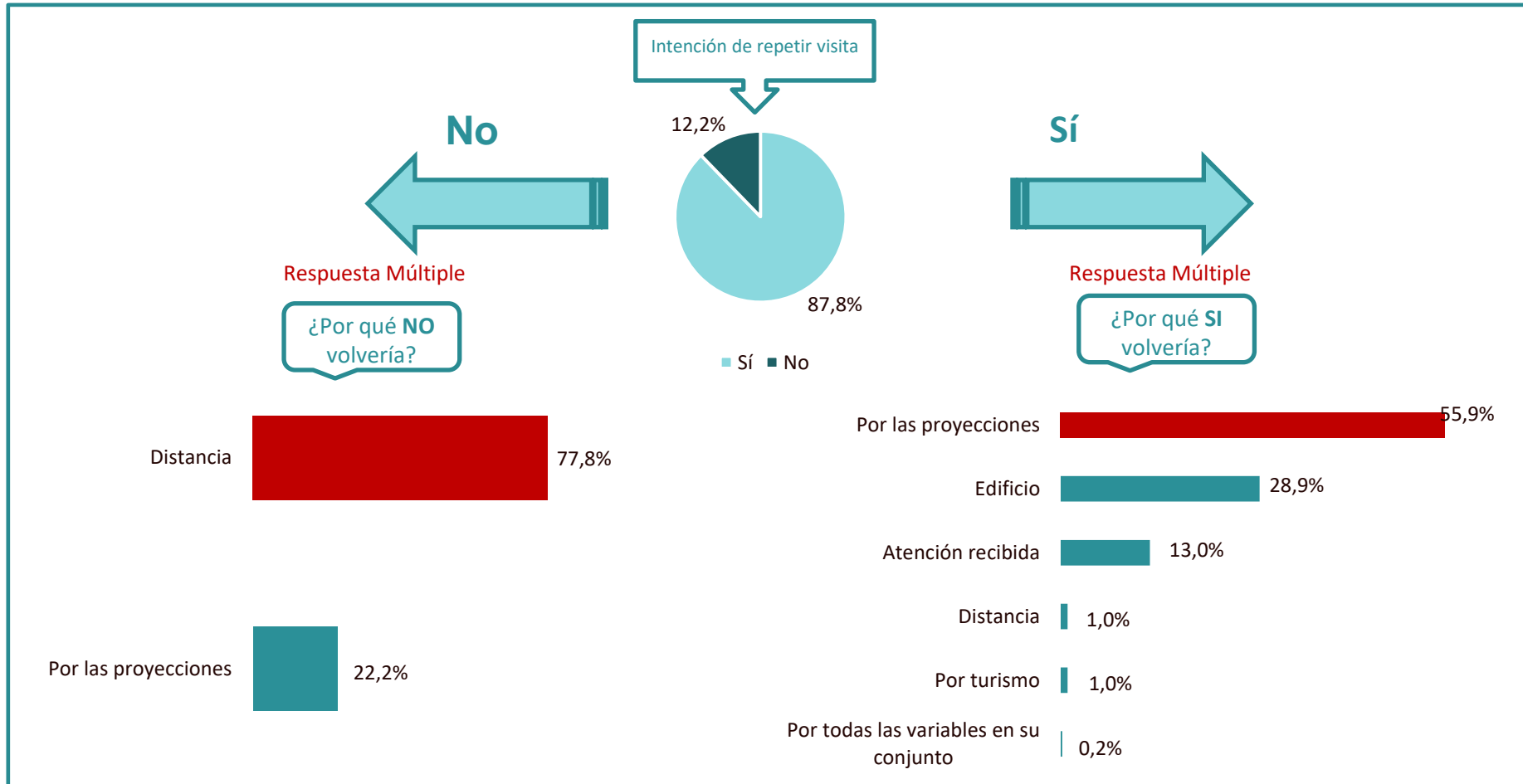
*Intención de repetir la visita en el futuro. ¿Volvería otra vez?*



Hemisfèric

## 6.2. Fidelidad del visitante

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



Hemisfèric

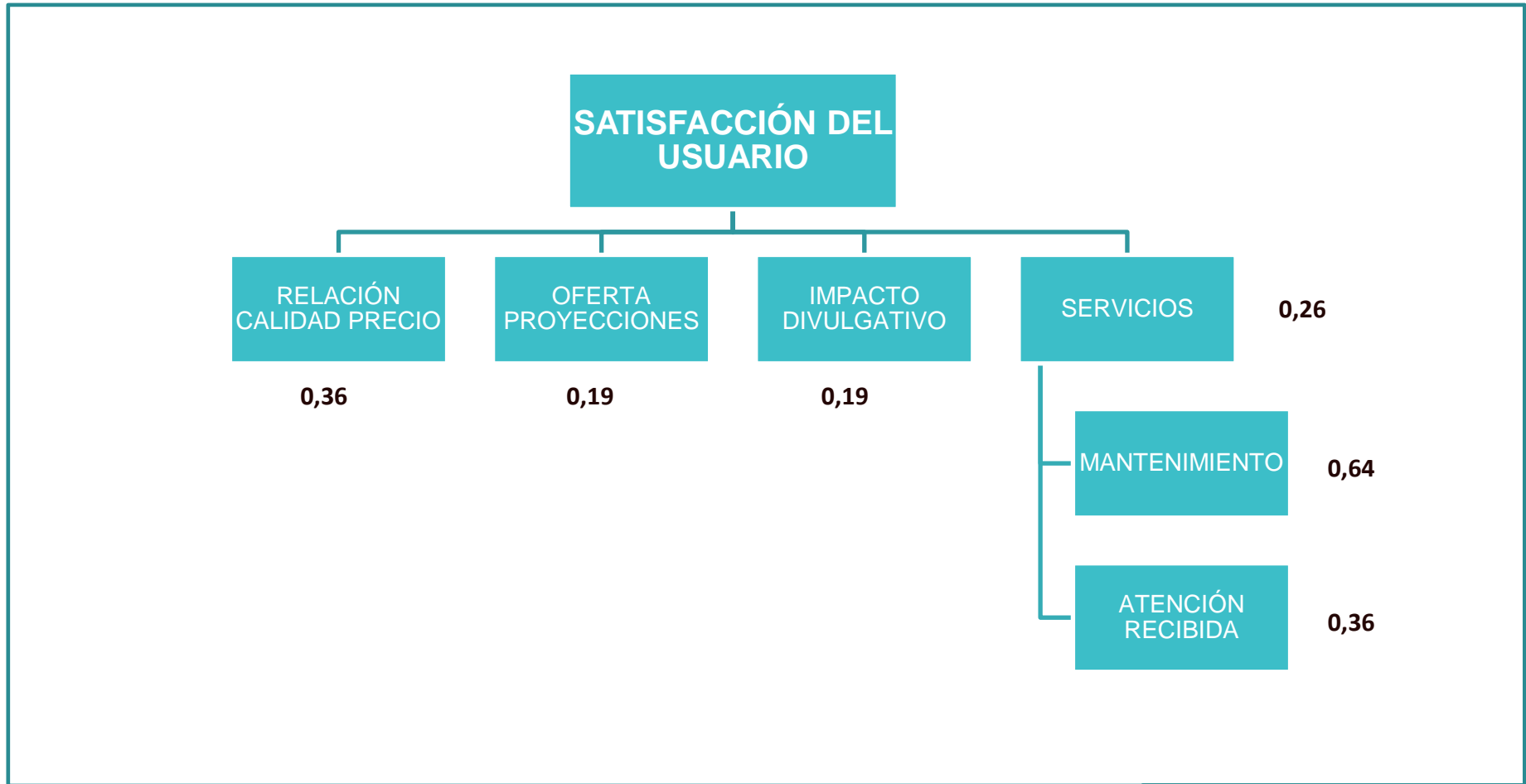
# 6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

## 6.3. Modelo de Satisfacció



## 6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

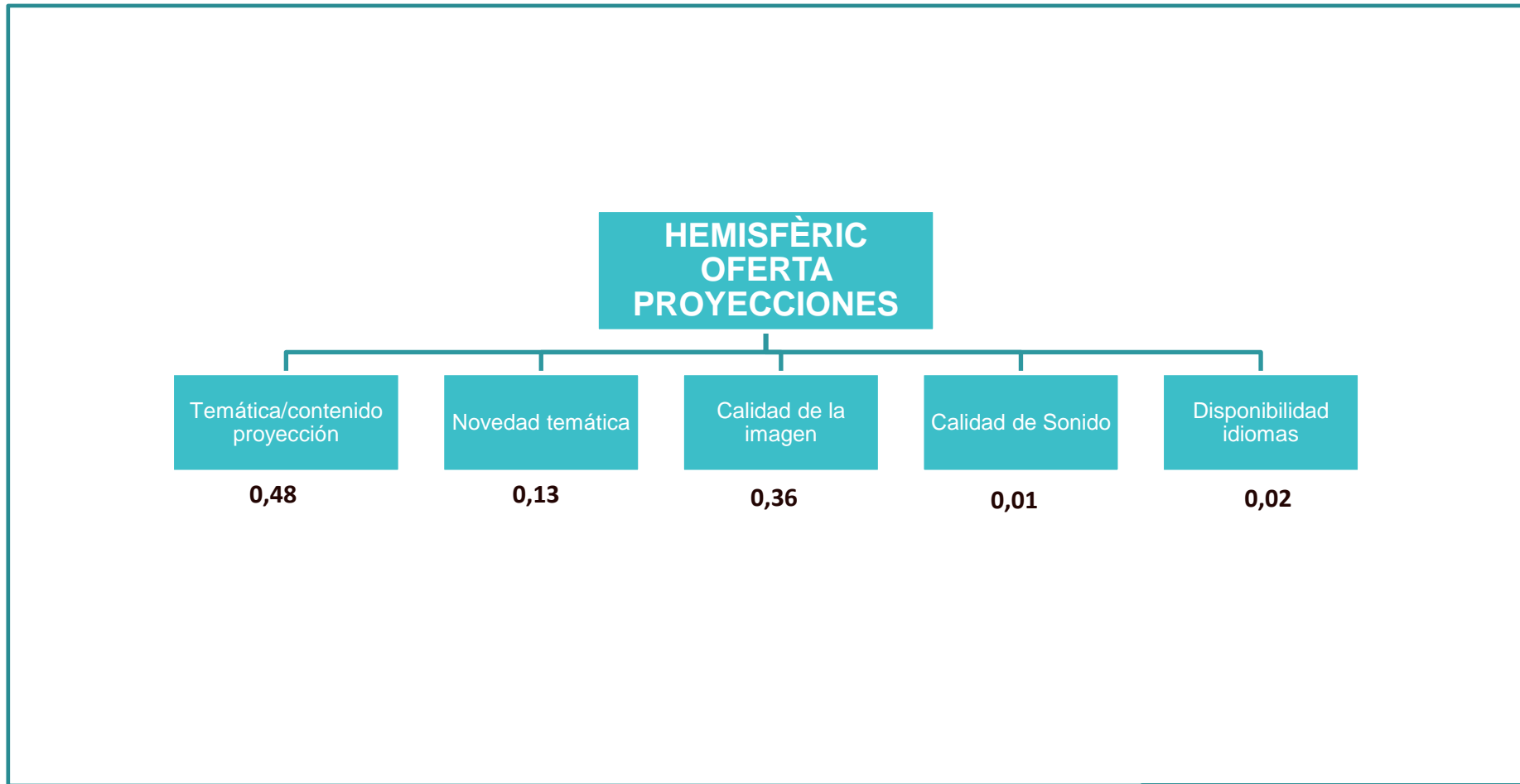
### Modelo Impacto Global



Hemisfèric

## 6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

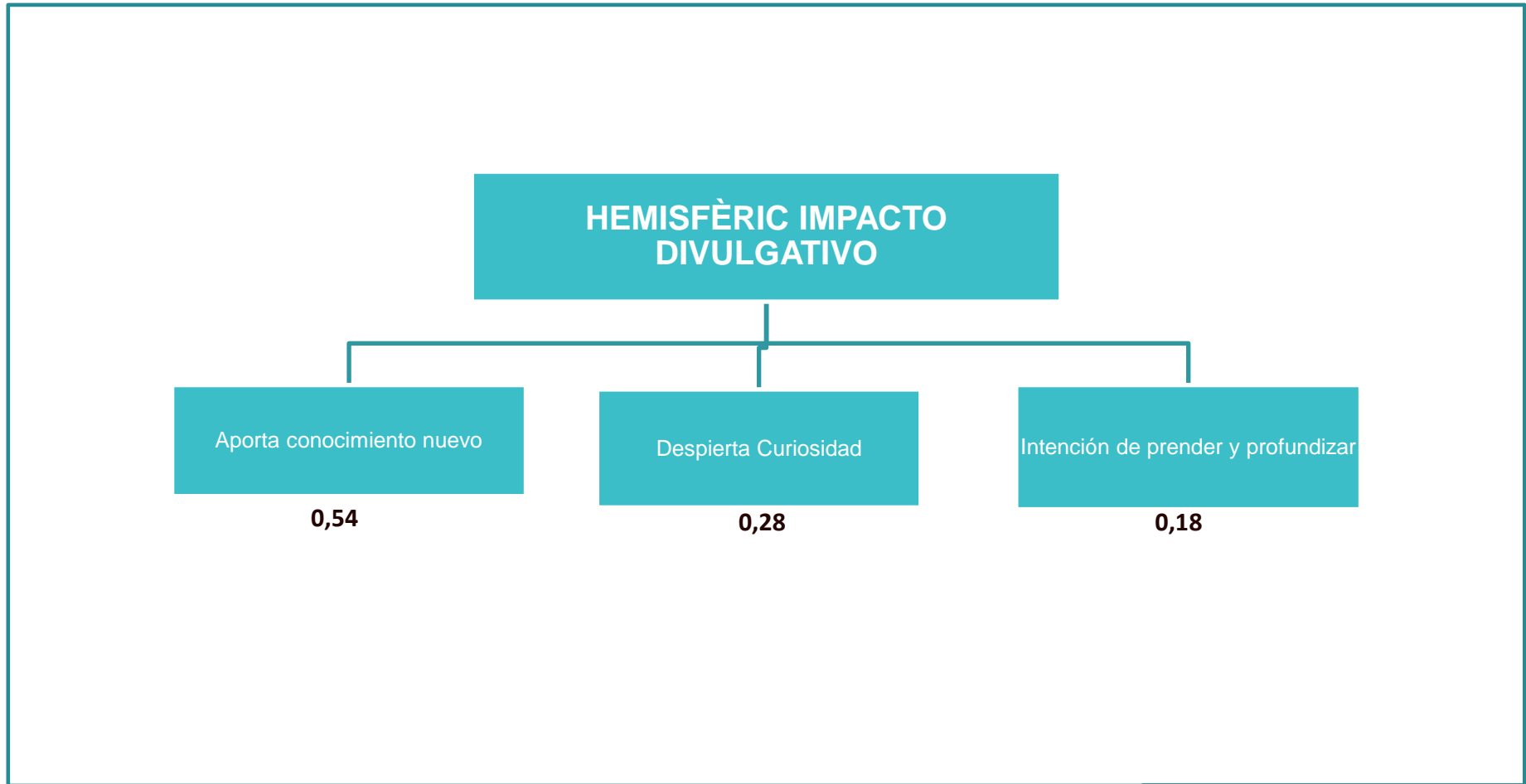
### Modelo Impacto oferta proyecciones



Hemisfèric

## 6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

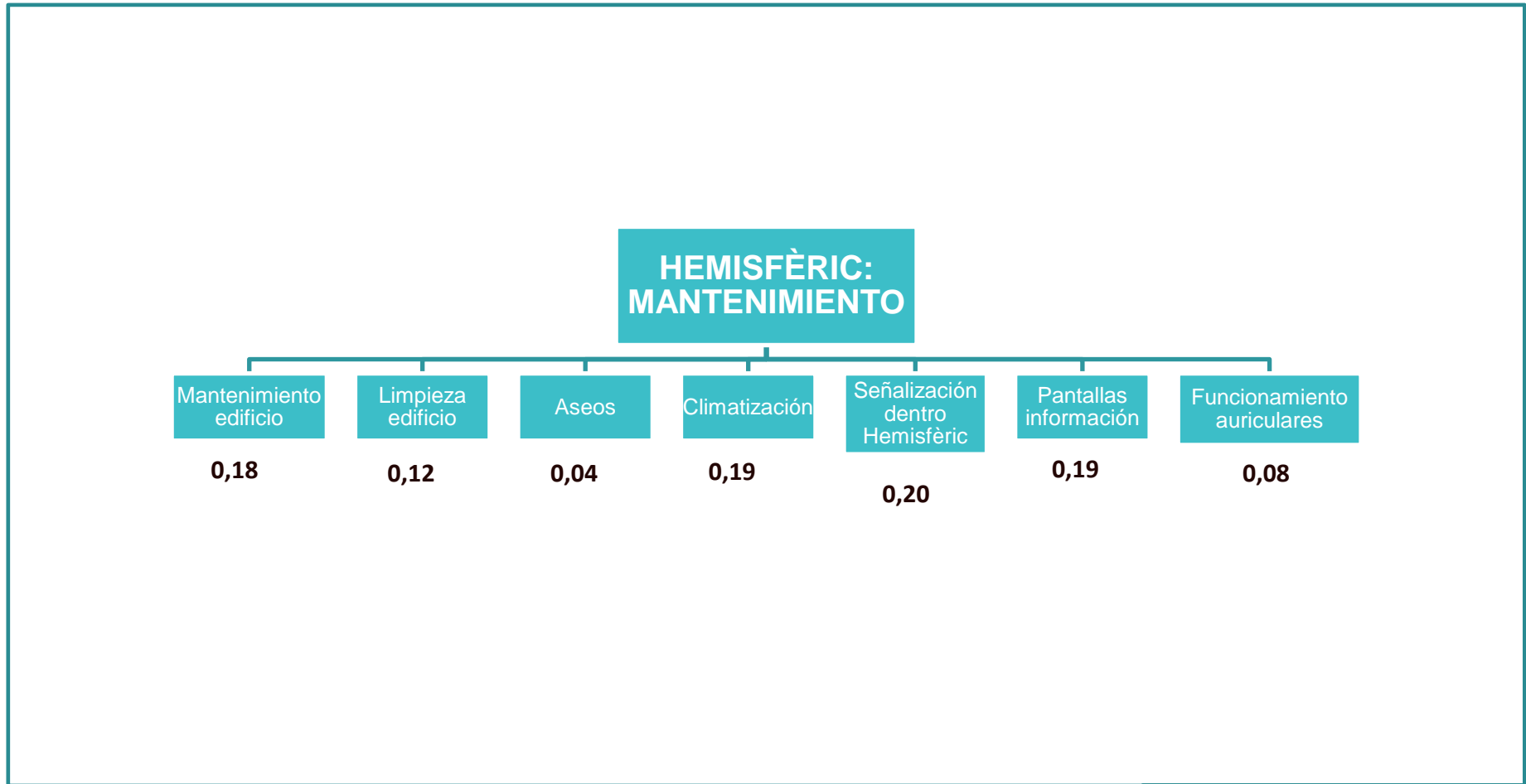
### Modelo Impacto Divulgativo



Hemisfèric

## 6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

### Servicios Mantenimiento

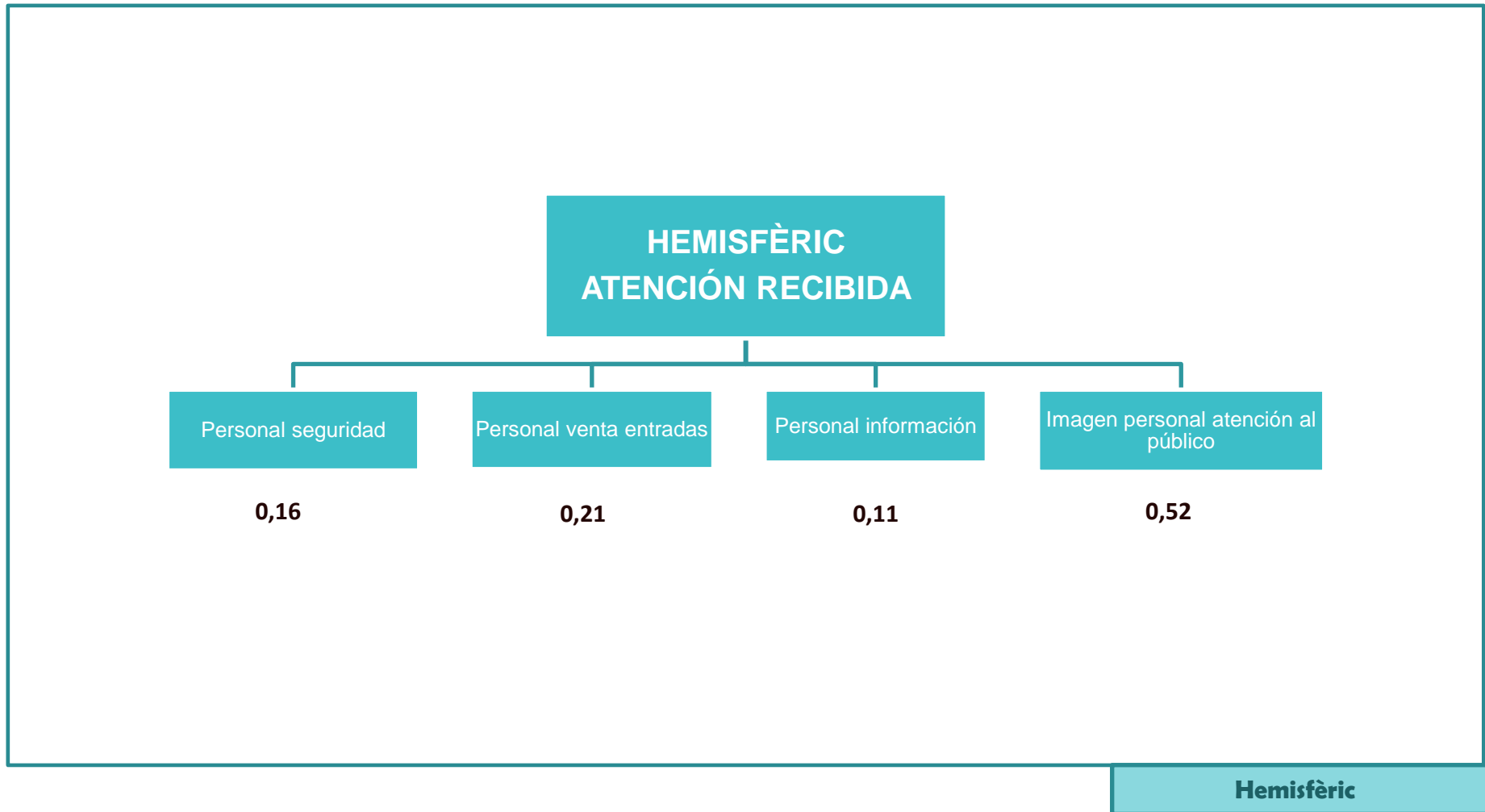


Hemisfèric



## 6.3. Modelo Satisfacción Hemisfèric

### Atención Recibida



# 6. Anàlisis: HEMISFÈRIC

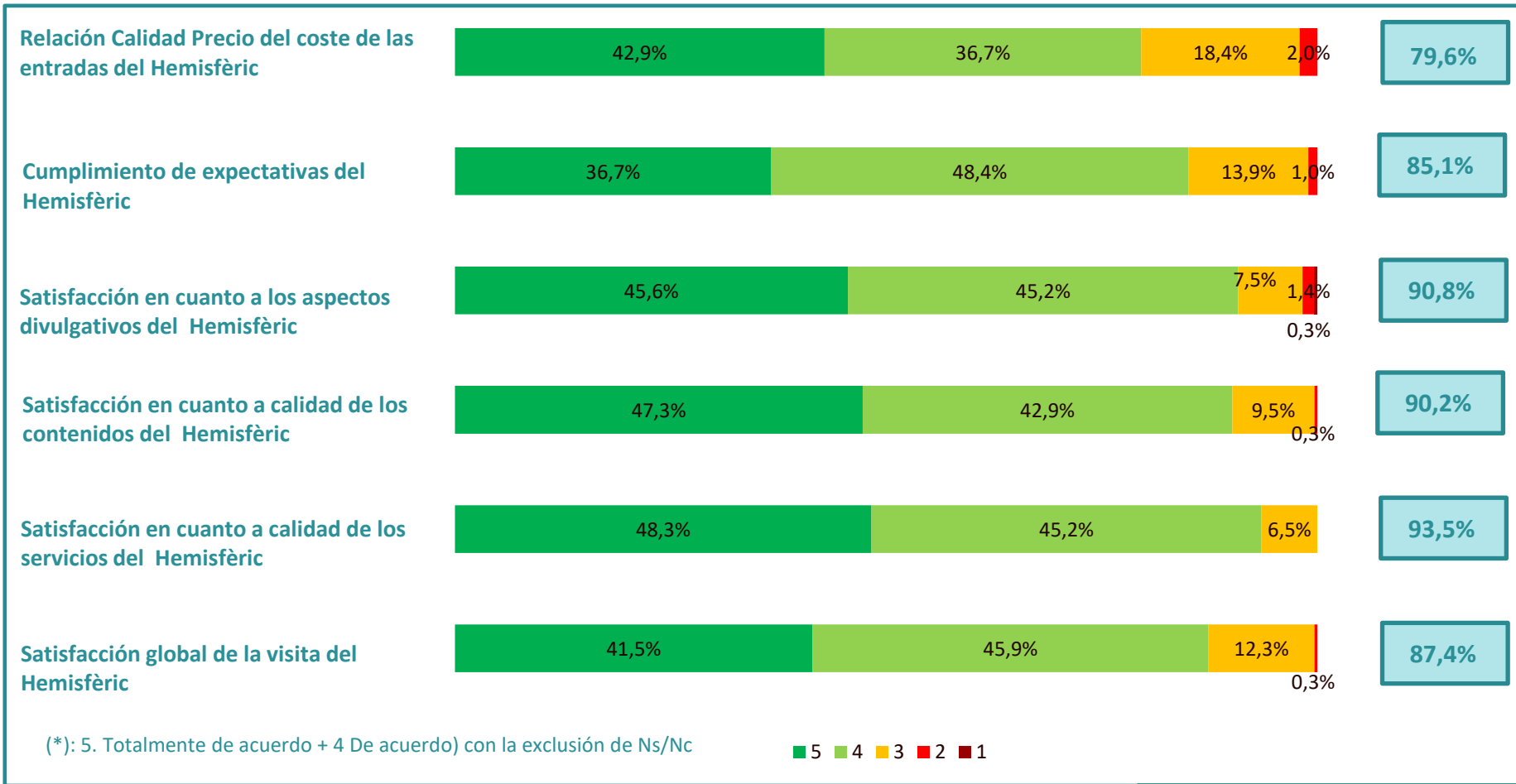
## 6.4. Anàlisis de Satisfacci3n Global



# 6.4. Análisis de satisfacción Global

## Aspectos Generales

% Top Two (\*)



Hemisfèric

# 6. Anàlisi: HEMISFÈRIC

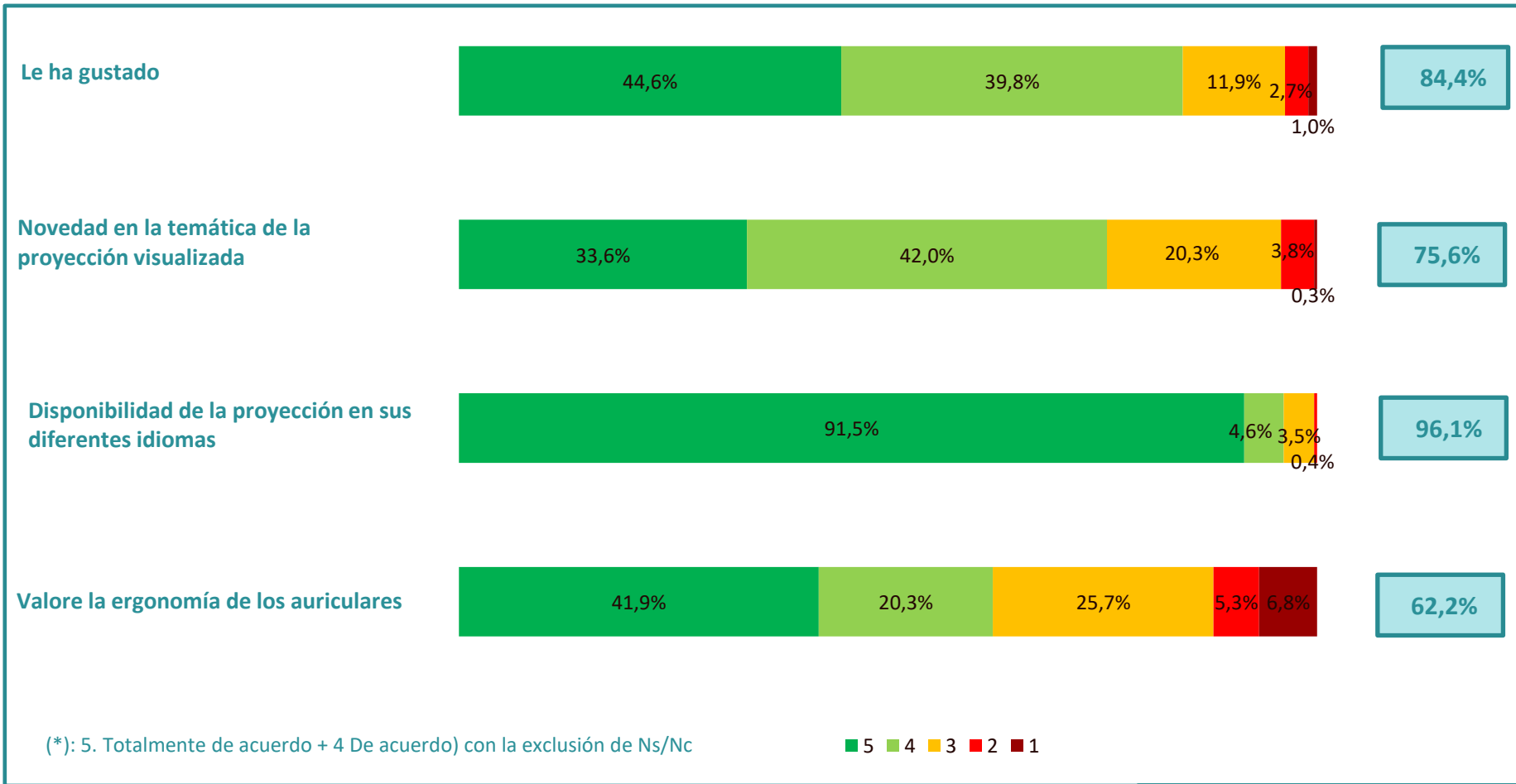
## 6.5. Anàlisi de Satisfacció por dimensiones



# 6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

Proyección General, página 1 de 2

% Top Two (\*)

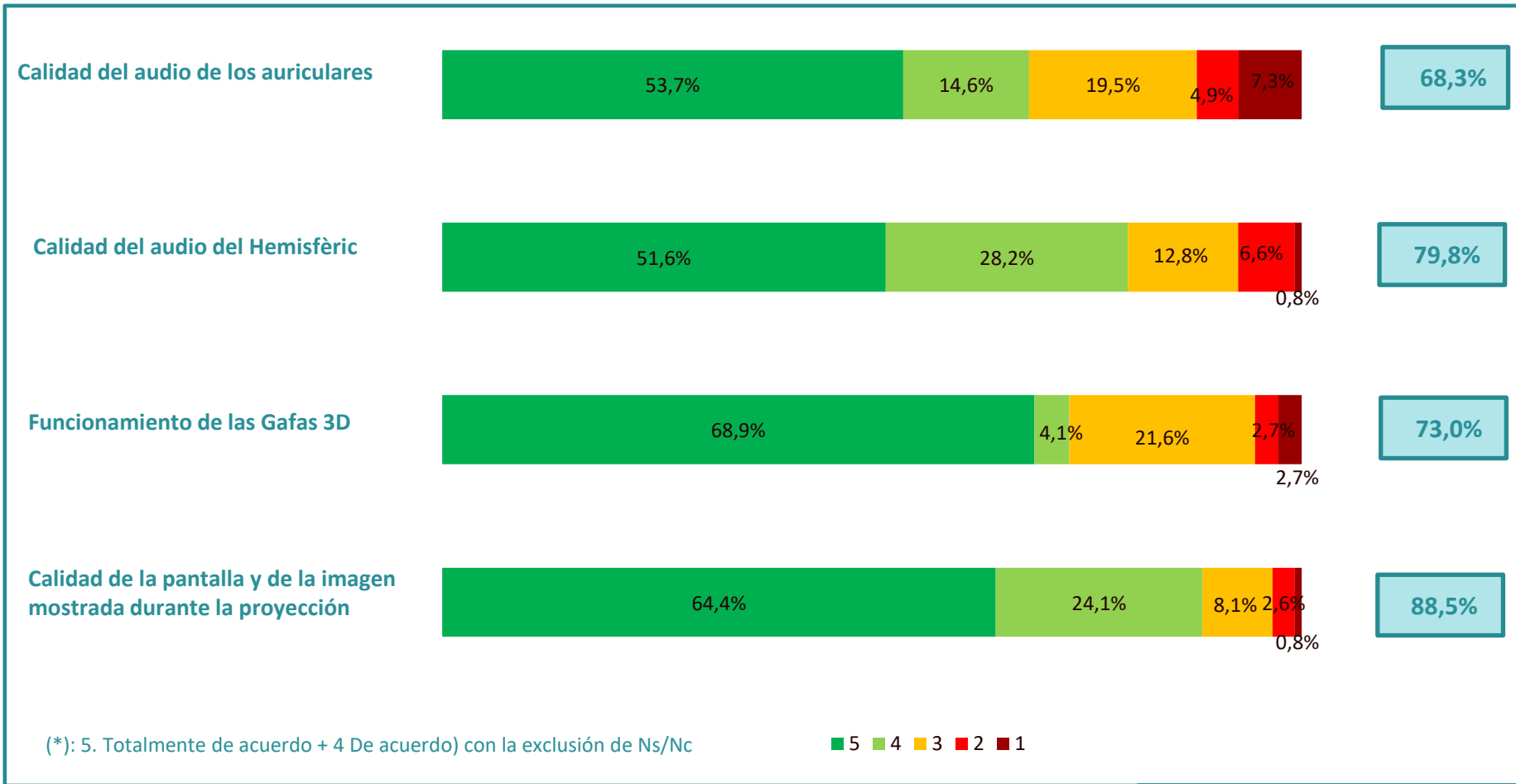


Hemisfèric

# 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 (\*)

Me ha aportado algún conocimiento nuevo



72,5%

Me ha despertado la curiosidad sobre alguna de las temáticas



48,9%

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



39,9%

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



Hemisfèric

# 6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Servicios y Mantenimiento

% Top Two (\*)

Mantenimiento del edificio del Hemisfèric



95,5%

Limpieza del edificios del Hemisfèric



98,0%

Aseos del edificio del Hemisfèric



93,0%

Climatización del edificio del Hemisfèric



90,1%

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

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1

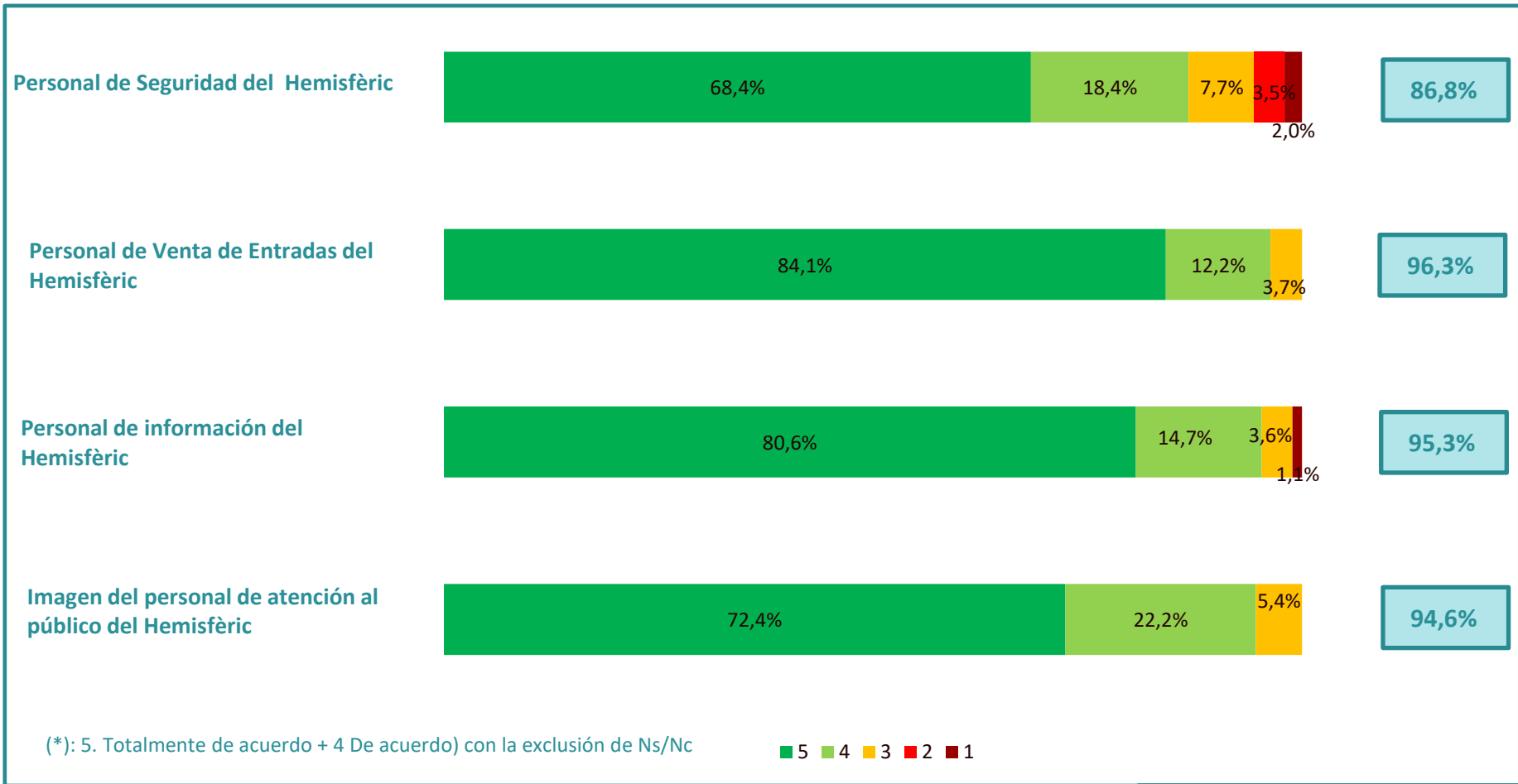
Hemisfèric



# 6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Atención recibida

% Top Two (\*)

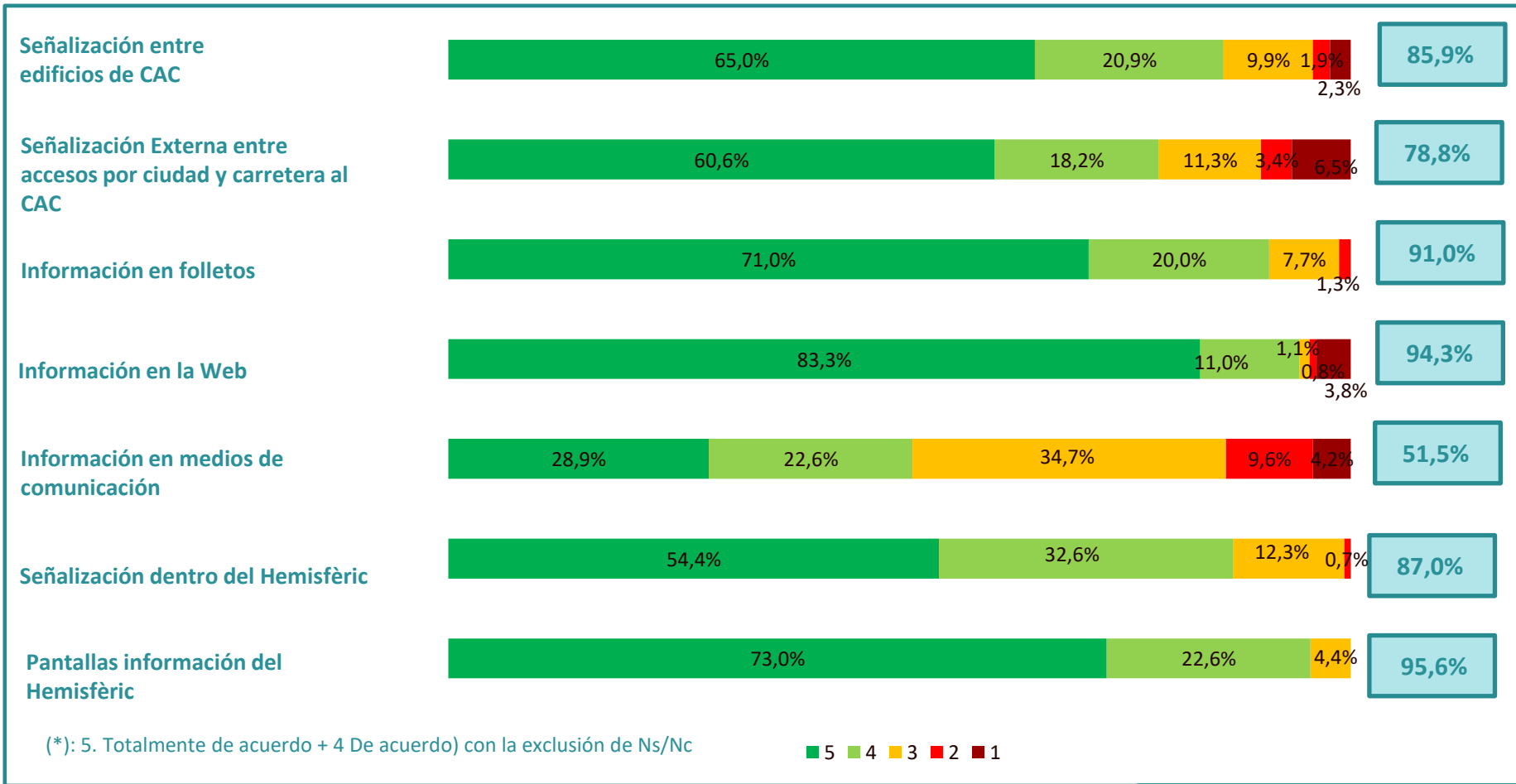


Hemisfèric

# 6.5. Análisis de Satisfacción por dimensiones

## Información y Señalización

% Top Two (\*)



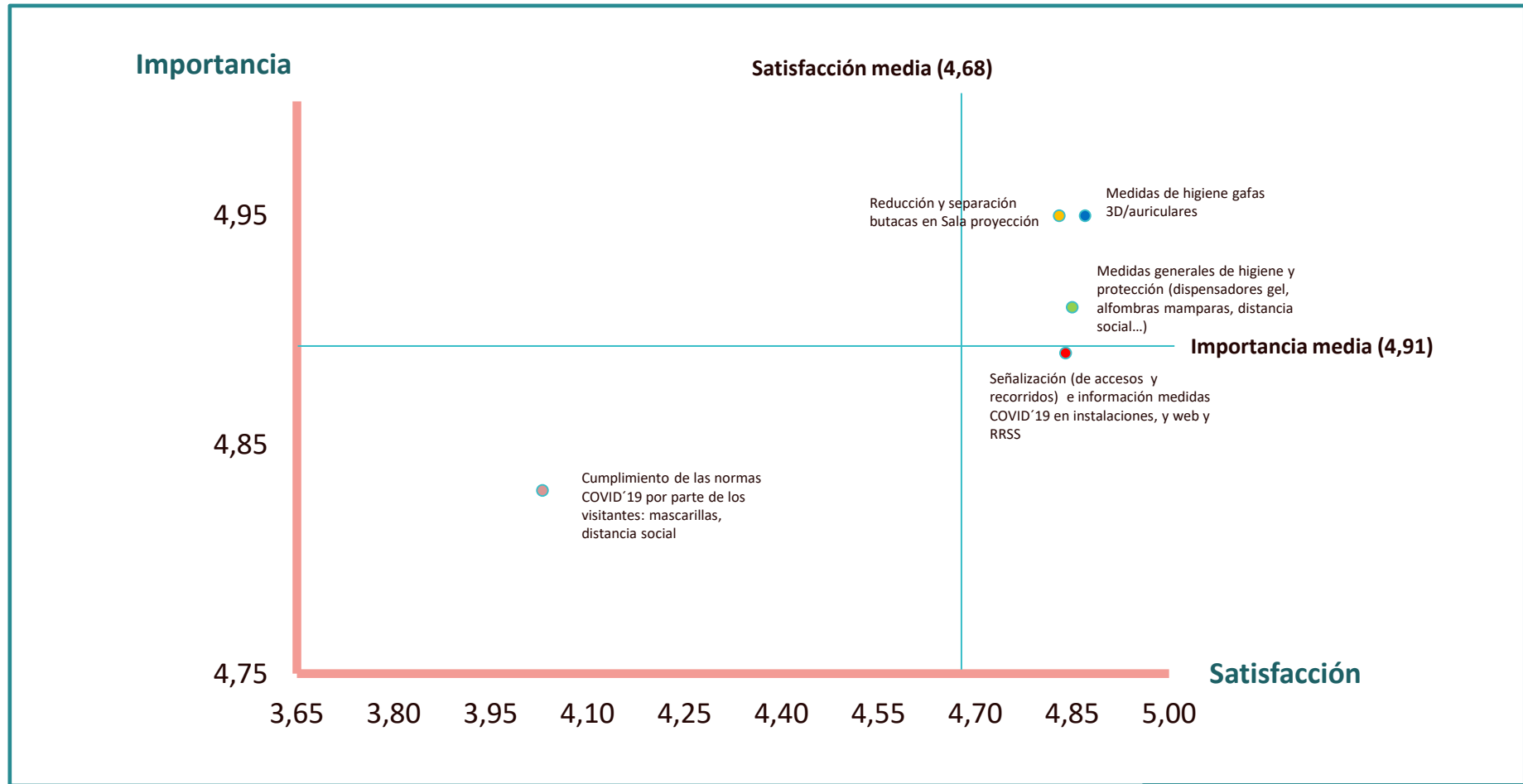
Hemisfèric

# 6. Anàlisi: Hemisfèric

## 6.6. Matriz Importancia-Satisfacció Hemisfèric



## 6.6. Matriz Importancia-Satisfacción Hemisfèric



Museu



## ESTUDIO SATISFACCIÓN 2020 DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL MUSEU Y HEMISFÈRIC

Noviembre 2020



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