

ESTUDIO DE PÚBLICO EN EL PLANETARIO

Departamento Investigación Sociocultural y Programas Educativos

Dirección de Gestión Cultural de la OHC

Con la inauguración del Planetario se ha realizado una investigación de evaluación desde la perspectiva del público participante. Este estudio erige un útil canal de retroalimentación con vistas a que, la calidad de lo que se ofrezca en el Centro Histórico, sea del mayor agrado del público.

Objetivo General

- Evaluar el impacto del Planetario en el público visitante.

Objetivos específicos

- Identificar algunos rasgos sociodemográficos del público visitante.
- Indagar la calidad del servicio brindado por el Planetario.
- Indagar la satisfacción del público con la propuesta.

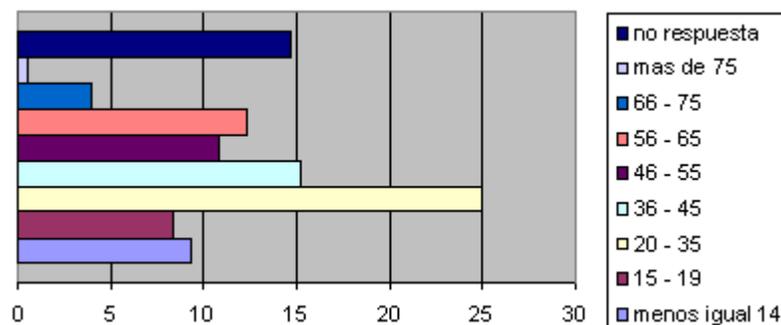
Para la recogida de información se emplearon varias técnicas de recopilación. Los instrumentos aplicados fueron la encuesta, la entrevista y la observación participante. El cuestionario que se realizó tuvo preguntas tanto cerradas como abiertas, por lo que se le aplicó un procedimiento de análisis cuantitativo y cualitativo respectivamente. Se observó una presentación y se realizó una entrevista de experto a Mercedes Córdoba, quien trabajó varios años en el antiguo planetario del Museo de Ciencia, ubicado en el Capitolio.

Para la aplicación de las encuestas se definió una muestra aleatoria con un criterio de selección de los sujetos al azar. En total se aplicaron 204 encuestas (Ver Anexo).

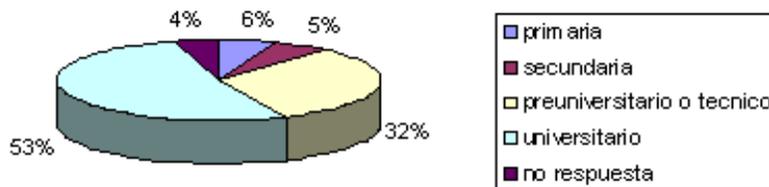
Perfil del público visitante

Los sujetos de la muestra son la mayoría del sexo femenino (63%). Aproximadamente 35% de los entrevistados fueron hombres.

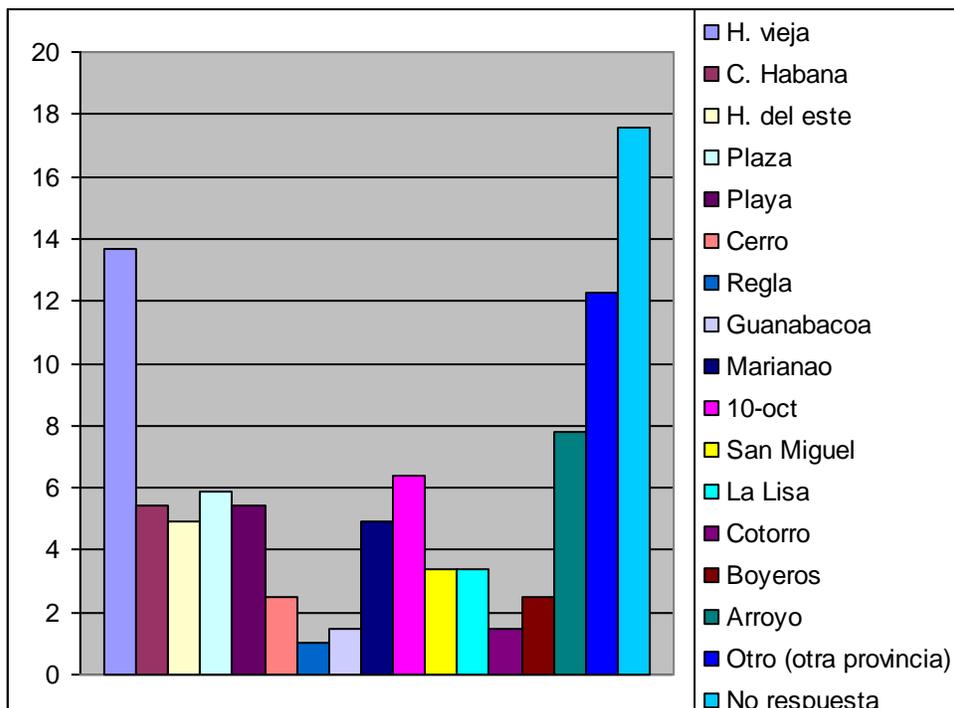
La distribución por edades es bastante homogénea con un predominio de las edades entre 20 y 35 años (25%).



En cuanto al **nivel de escolaridad** del público, existió una tendencia de una mayoría de nivel universitario (52.5%). Cuando contrastamos con la variable ocupación, de forma coincidente, resulta entonces, la presencia de profesionales que constituyen un 40% de la muestra.



Un dato sociodemográfico de importancia resulta el municipio de procedencia del público, indicador que permite valorar el alcance geográfico del planetario. Se observa una distribución bastante homogénea con un predominio de personas de la Habana Vieja. Se observa, sin embargo, un por ciento importante de personas que no son de la Habana y que han asistido también en estos primeros días al planetario.



Análisis del cuestionario

A partir del análisis del cuestionario aplicado, emergió como resultado que el público asistente al planetario en estos primeros días consideró que el personal del planetario los trató de manera Muy Amable (89%) y Amable (11%). El 91% de los encuestados consideró que la calidad de la información recibida del guía fue buena.

En cuanto al largo de la función el 76% de los visitantes consideraron que tenía un largo adecuado, mientras que el 16% opinó que era demasiado corta y el 8% dijo que era demasiada larga. El 67% de los encuestados opinó que la visita con el guía fue muy interesante, mientras que el 30% la clasificó solamente de interesante y el 1% de poco interesante. Así mismo, el 68% de los participantes clasificó la muestra expositiva como muy interesante mientras que el 28% opinó que era interesante solamente. En relación con esto el 98% de los encuestados opinó que la calidad de las imágenes que se exhiben es buena.

El 80% del público opinó que la función del teatro espacial le resultó muy interesante y el 16% la clasificó de interesante.

En sentido general el 84% de los encuestados estuvo de acuerdo con los horarios de las visitas y los encontraron apropiados y bien organizados. Dentro de esto, surgió la opinión de que no todas las visitas debían hacerse por reservaciones, sino que también debía dejarse un número de asientos para que el público, que pasara por la plaza a esa hora, pudiera entrar. Se opinó también que se debían habilitar más horarios de funciones, especialmente los domingos y aprovechar las noches aunque fueran algunos días a la semana. Se planteó también que se debía *dejar más tiempo entre visitas pues a veces la visita se demora más y eso causa demoras al empezar e incomodidades.*

En sentido general el 91% de los visitantes dijo sentirse satisfecho con su visita al planetario. Se destacó especialmente la buena preparación de los guías y la belleza de la instalación. Un gran número de encuestados se refirió al planetario como algo instructivo, educativo, donde aprendieron cosas nuevas y muy interesantes. A esto se suma el criterio experto: *El Planetarium es algo fascinante, y en comparación con el que teníamos antes, ofrece muchas más posibilidades, ... es una cosa muy impresionante y como ya hace tanto tiempo que el otro no estaba funcionando.*

Una de las sugerencias que más se repitió fue la necesidad de un micrófono o un sistema de audio que permitiera la amplificación de la voz pues no se escuchaban bien las explicaciones del guía en el Salón del Universo. A esto se le adiciona el hecho de que el sonido externo interviene en la exposición, pues no siempre se mantienen las puertas cerradas y la aglomeración de público impide la visibilidad. Para estos problemas el público sugirió opciones como grabar el recorrido, usar un puntero más grande y exigir silencio durante las explicaciones.

Esto se relaciona con otra demanda del público con respecto al personal: garantizar el buen trato, el bienestar y la información. Se han producido varias quejas relacionadas con el trato, ellas degradan la calidad la institución. Se recomienda además mantener la organización, control y disciplina, así como cuidar la instalación, no permitir que las personas entren comiendo, apagar celulares y no tirar fotos.

El público también opinó que las visitas de los escolares debían tener sus horarios propios y no mezclarse con el resto de los grupos etareos, esto se argumenta en la idea: *los niños pequeños no entienden lo que se está tratando, se aburren e interrumpen.* También se opinó que las explicaciones dadas resultan demasiado complicadas para niños. Según criterio experto, se debe *diferenciar lo que se va a hacer y como se va a hacer con relación al público al que se le va a dar la charla, pues no es lo mismo a niños que a un público heterogéneo. La información con los niños debe ser dosificada, bien pensada y elaborada.*

El público también opinó que la instalación debía ser aprovechada para la docencia y para conferencias de temas más avanzados y específicos. En este sentido, se dio la sugerencia experta de que *otros contenidos pueden ser abordados en conferencias sobre temas coordinados con el Instituto de Astronomía. Además se pueden realizar círculos de estudio, talleres, círculos de interés que vinculen estos temas con las artes y relacionen esto con la necesidad de cuidar al planeta.*

El público solicitó además que se ampliara la explicación sobre las constelaciones y los signos zodiacales y se proyectara el cielo de todo el año. Algo que motiva mucho a las personas es *cómo localizar la estrella polar a partir de las constelaciones, Casiopea y la Osa Mayor.*

También se opinó que se debían iluminar más los planetas en el Salón del Universo e incluir a la luna. Asimismo se solicitó terminar pronto lo que falta del planetario. Sobre el Salón del Universo emergió el criterio experto: *El planetario como concepto es algo muy novedoso, sobre todo por la parte inicial que representa el tamaño del sol con respecto al tamaño de los planetas, igual que lo del Big-Bang que resulta muy original para el público.*

Se sugirió además una mayor promoción por la prensa y TV, así como que esta sea más exacta pues las expectativas de los medios son demasiado altas. Se observó que el discurso de la teoría del Big Bang no resulta atractivo ni comprensible para los niños. Surgió además la opinión de una persona de que *el Big Bang es solo una teoría, se debe considerar la creación y hablar de eso, no aseverar que el mundo surgió con el Big Bang, pues eso no puede ser demostrado con rigor científico.*

Recomendaciones:

1. No realizar todas las visitas por reservaciones.
2. Garantizar suficiente personal para cubrir las necesidades de atención al público y poder habilitar más horarios, especialmente los domingos y aprovechar las noches.
3. Capacitar al personal para atender al público, garantizar el buen trato y una información precisa.
4. Utilizar micrófono o un sistema de audio así como un puntero más grande en el Salón del Universo.
5. Revisar el discurso del “Big Bang” y adaptarlo a los grupos etareos.
6. Elaborar y dosificar la información para los diferentes grupos etareos.
7. Hacer dinámica la presentación dentro del Teatro Espacial.
8. Reducir la función a 15 o 20 minutos.
9. Abordar los contenidos más específicos en conferencias especializadas.
10. Separar las funciones para los niños de las del público general.
11. Ubicar información sobre los horarios fuera de la instalación.

Anexo

OFICINA DEL HISTORIADOR DE LA CIUDAD

Nos gustaría conocer su opinión acerca del Planetario como nueva opción cultural del Centro Histórico.
Muchas gracias.

- 1. El personal del Planetario le atendió de manera: Muy amable Amable Poco amable
- 2. La calidad de la información que recibió del guía fue en general: Buena Regular Mala
- 3. La duración de la visita con el guía le resultó: Muy extensa Adecuada Demasiado Corta
- 4. Con el guía la visita le resultó: Muy interesante Interesante Poco interesante
- 5. La muestra expositiva es: Muy interesante Interesante Poco interesante
- 6. La calidad de las imágenes que se exhiben es: Buena Regular Mala
- 7. La función del teatro espacial le resultó: Muy interesante Interesante Poco interesante
- 8. ¿Está usted de acuerdo con los horarios de la visita guiada? Sí No ¿Por qué? _____

9. ¿En sentido general se ha sentido satisfecho con su visita al planetario? Sí No ¿Por qué? _____

Sexo: F M Edad: _____ Escolaridad: Primaria Secundaria Preuniversitario/ Téc. medio Universitario
Lugar de residencia: Ciudad de la Habana. Municipio: _____ Otra provincia ¿Cuál? _____
Ocupación: Obrero Administrativo Profesional Trabajador de los servicios Estudiante
 Trabajador por cuenta propia Jubilado No trabaja en estos momentos otro

Alguna Sugerencia: _____