

El pabellón de España en la EXPO Zaragoza 2008: Conocimiento, valoración y satisfacción de los visitantes

*Javier Noya **

Tema: El Real Instituto Elcano, a petición de la Sociedad Estatal para Exposiciones Internacionales (SEEI), que gestiona los pabellones de España en la Expos, realizó una encuesta entre los visitantes del Pabellón de España de la Exposición Internacional Zaragoza 2008 cuyo objetivo era evaluar el efecto específico de sus contenidos sobre la imagen exterior de España y en qué medida los españoles se han sentido representados por el pabellón.

Resumen: Se presentan en este ARI los resultados fundamentales de la investigación cuyo fin era obtener datos que puedan ser de utilidad para futuras Expos, especialmente para el Pabellón de España en Shanghai 2010. La encuesta comenzó el pasado 11 de julio y se realizó tanto a visitantes nacionales como extranjeros; un total de 2.000 entrevistas. La encuesta se complementó con la realización de dos *focus groups* a visitantes de perfil social alto, con el fin de tener una opinión más informada. Uno de ellos se realizó con visitantes españoles; el otro, con visitantes extranjeros. El trabajo de campo fue realizado por el Gabinete de Análisis Demoscópico (Madrid).

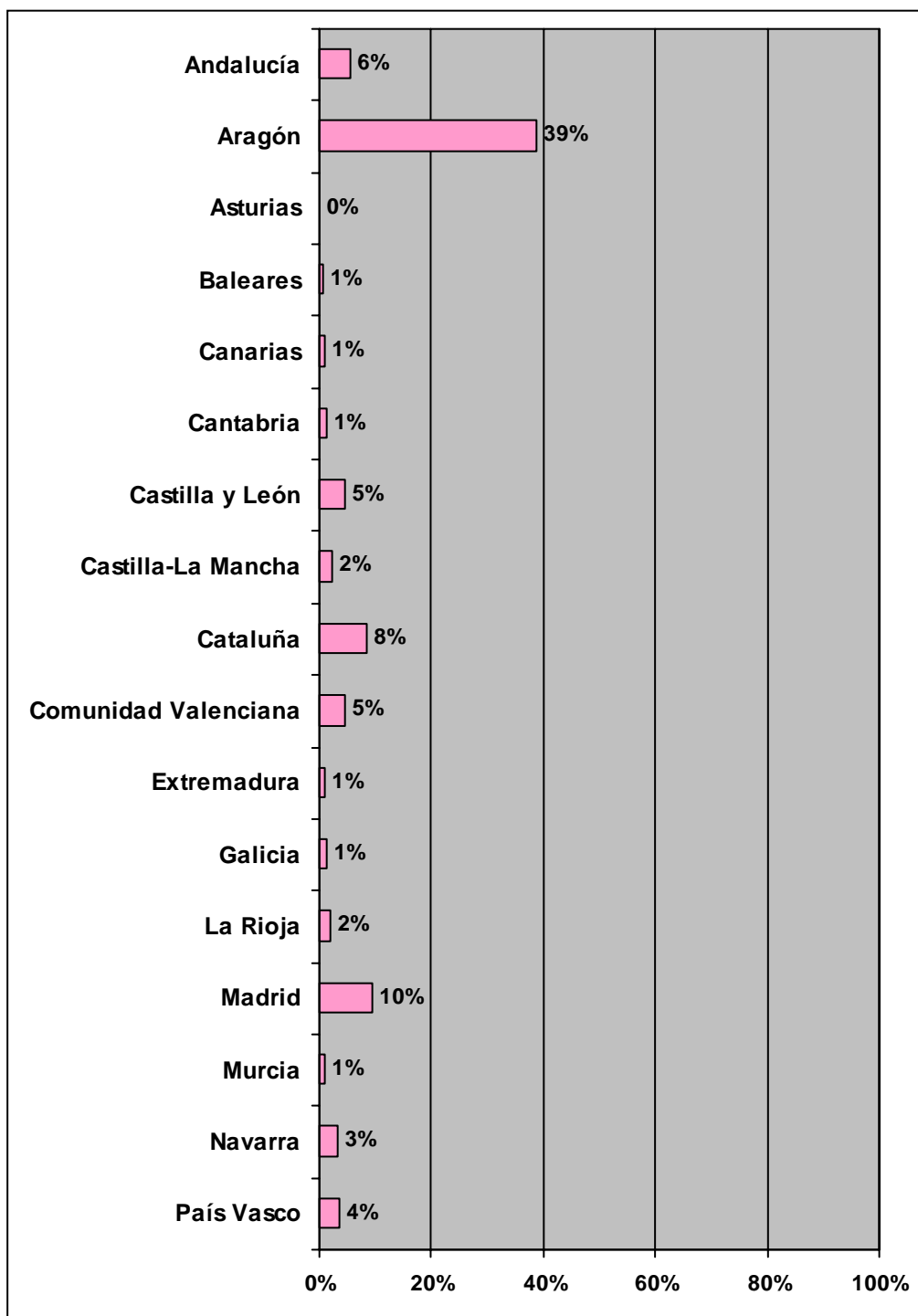
De entre los resultados destacan la contribución del Pabellón de España a mejorar la imagen que el país proyecta hacia el exterior, así como que el pabellón español ha cumplido las expectativas de los visitantes de la muestra, que eran “altas” o “muy altas” en cada tres de cada cuatro entrevistados.

Análisis:

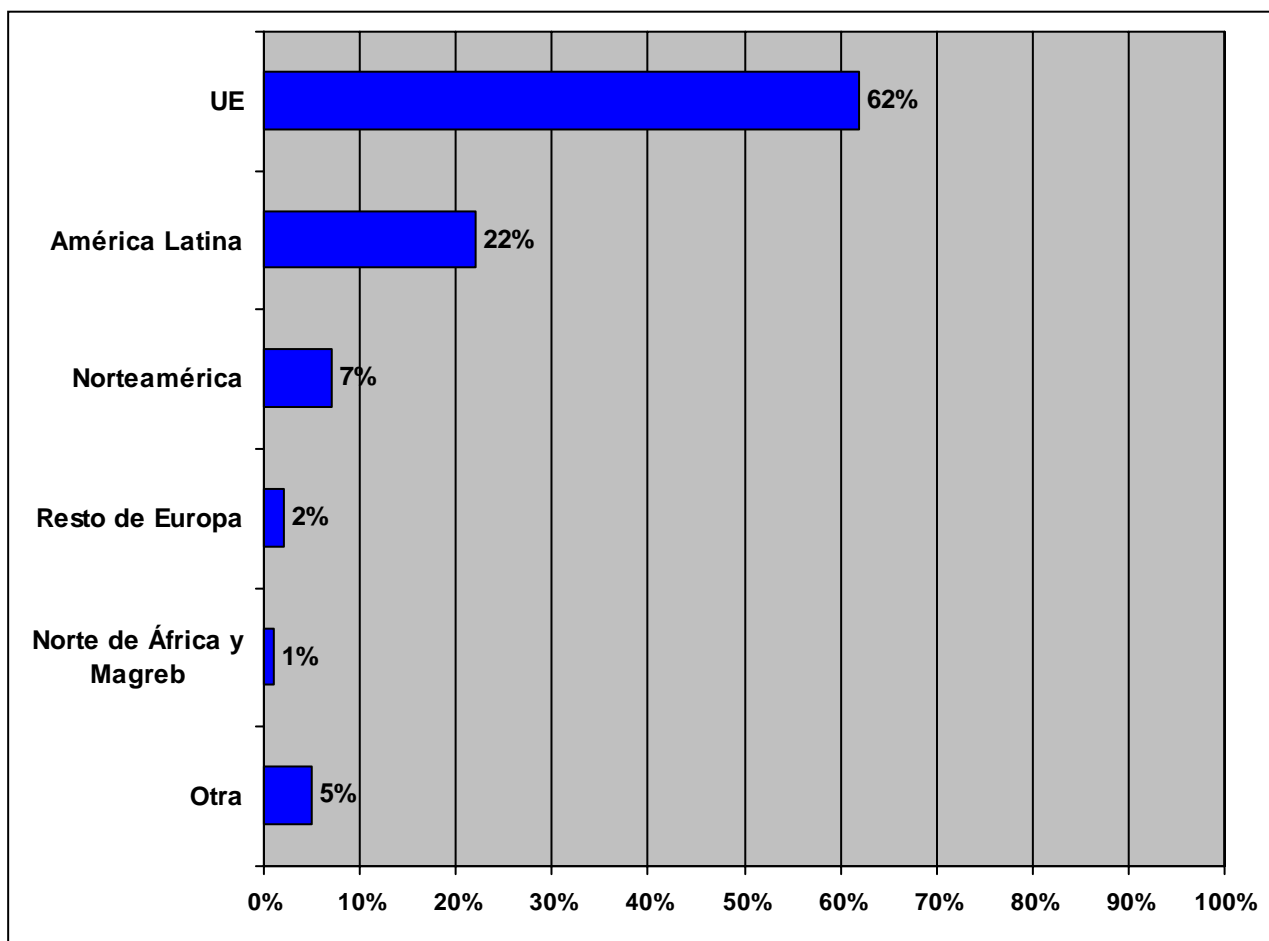
Perfil de los visitantes

Sobre la procedencia de los visitantes del Pabellón entrevistados para el estudio, hasta un 90% de ellos son españoles. Respecto a las Comunidades Autónomas de origen, se observa, sin sorpresas, que una gran mayoría vive en Aragón (39%). Les siguen en importancia los procedentes de Madrid (105), Cataluña (8%), y Castilla y León (5%).

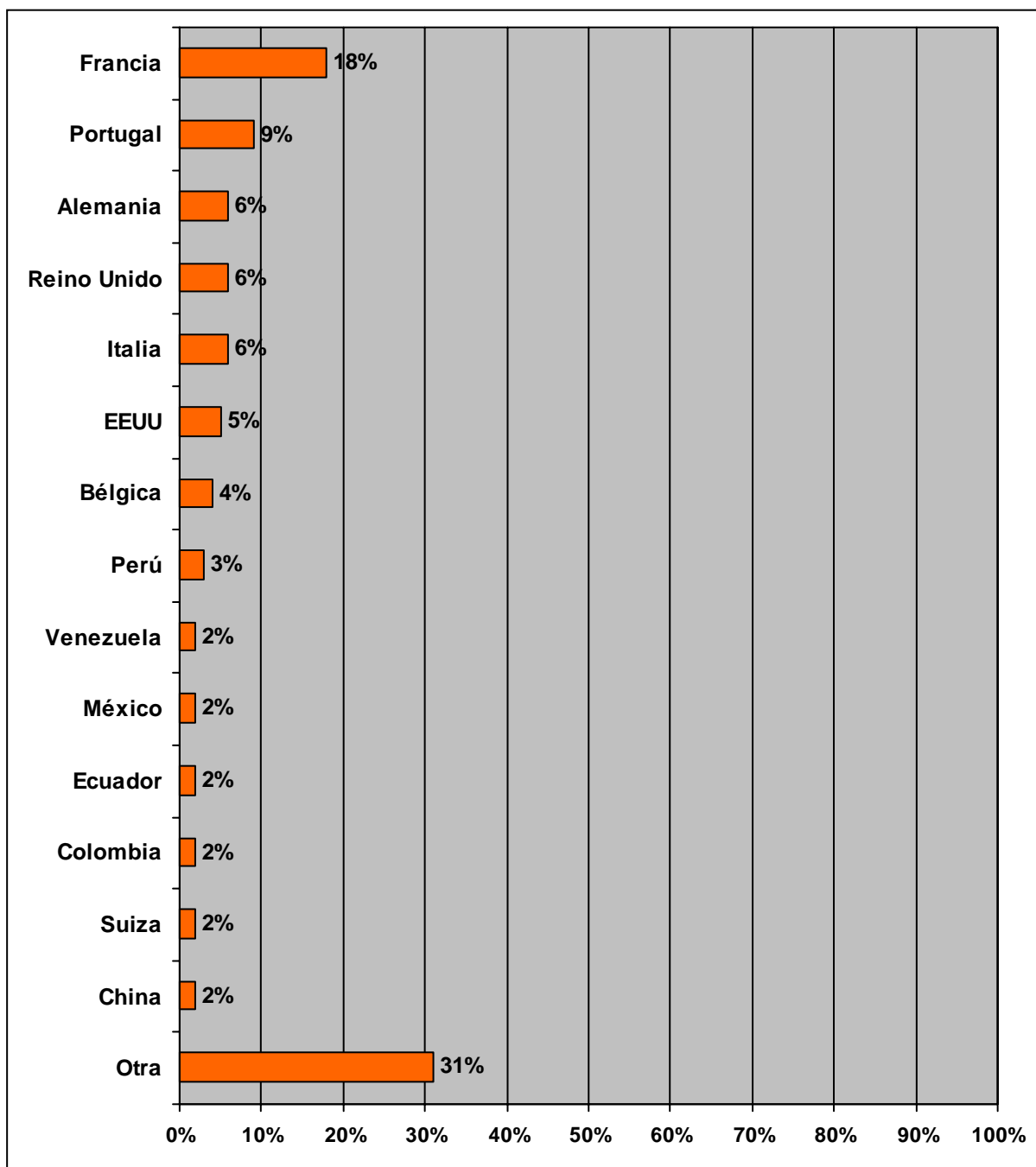
* Investigador principal, Imagen Exterior de España y Opinión Pública, Real Instituto Elcano



Los visitantes foráneos son mayoritariamente ciudadanos de la UE (62%). A estos les siguen, a distancia, los de América Latina (22%).



Concretando, los más numerosos son los de los países vecinos: franceses (18%) y portugueses (9%). Les siguen los alemanes, británicos e italianos (6% cada uno). Otras nacionalidades que contaron con representaciones menos nutridas, pero también significativas, fueron los estadounidenses (5%) y los belgas (4%).



La mayor parte de ellos, 2 de cada 3, no residen en España, aunque para un 82% no es la primera vez que visitan nuestro país.

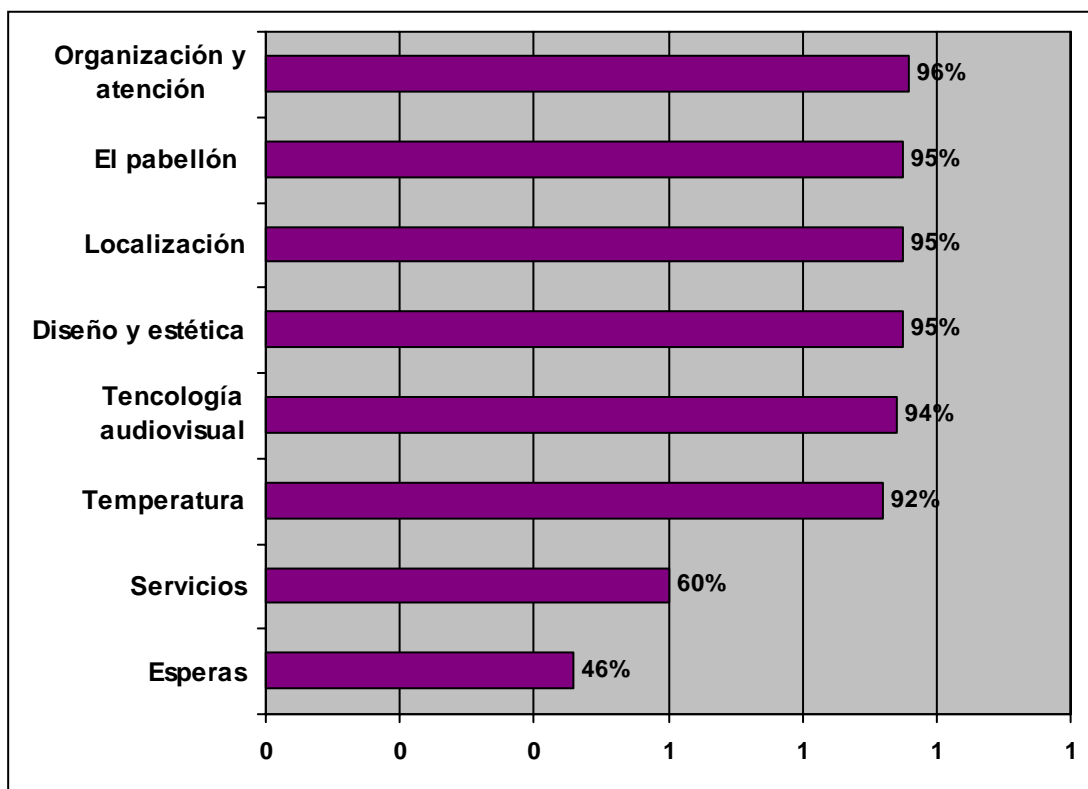
Valoración de aspectos

Al pedir su **valoración sobre diversos aspectos**, la inmensa mayoría de los entrevistados otorgan una puntuación positiva (nota de más de 6) a casi todos ellos,

siempre por encima del 90%, salvo en el caso de los servicios, con sólo un 60%, y de los tiempos de espera (46%).

Respecto del Pabellón de España, valore de 0 a 10 los siguientes aspectos

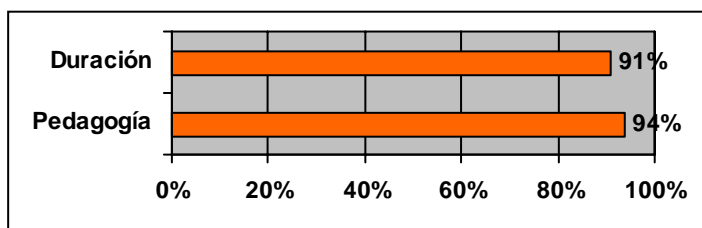
- *El pabellón en general*
- *Localización del Pabellón en el recinto de la Expo*
- *La organización y la atención al visitante*
- *La temperatura ambiente*
- *Los servicios del Pabellón: tienda, compras, restaurante*
- *Los tiempos de espera*
- *El diseño y la estética: la arquitectura del edificio, los materiales...*
- *La tecnología audiovisual*



La inmensa mayoría puntúa de forma positiva la calidad pedagógica de la exposición de contenidos, un 91%, y la duración de la visita, un 94%.

En general, del Pabellón de España, ¿cómo valoraría...?

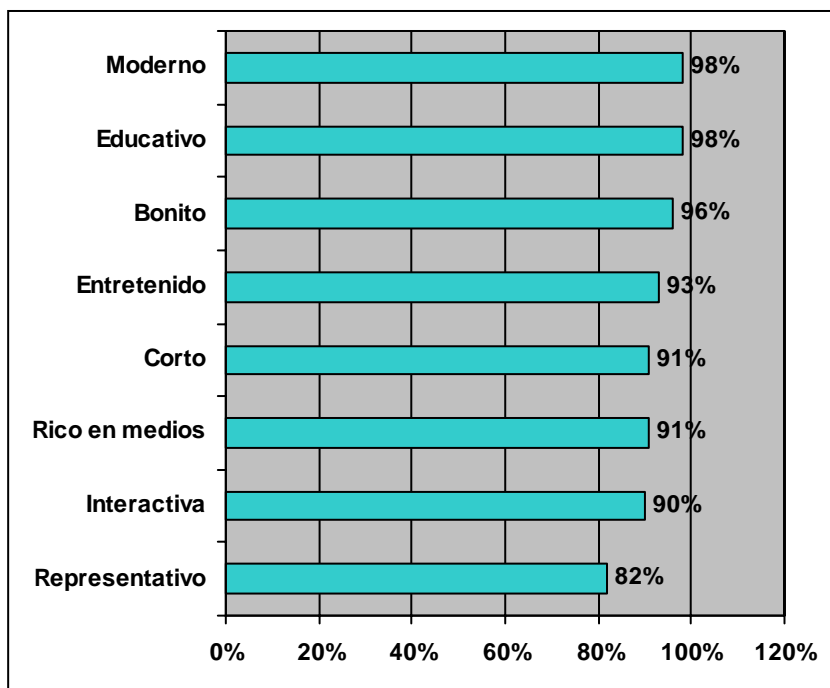
- *la pedagogía, la forma de enseñar y de aprender los contenidos*
- *la duración*



Hay un enorme grado de acuerdo para describir el Pabellón de España como **moderno** (98%), educativo (98%), bonito (96%), entretenido (93%), que se hace corto (91%), rico en medios (91%), e interactivo (90%), bajando sólo ligeramente para "representativo de España" (80%).

Voy a leerle pares de palabras. Por favor, dígame cuál de las dos es más apropiada para definir el Pabellón de España

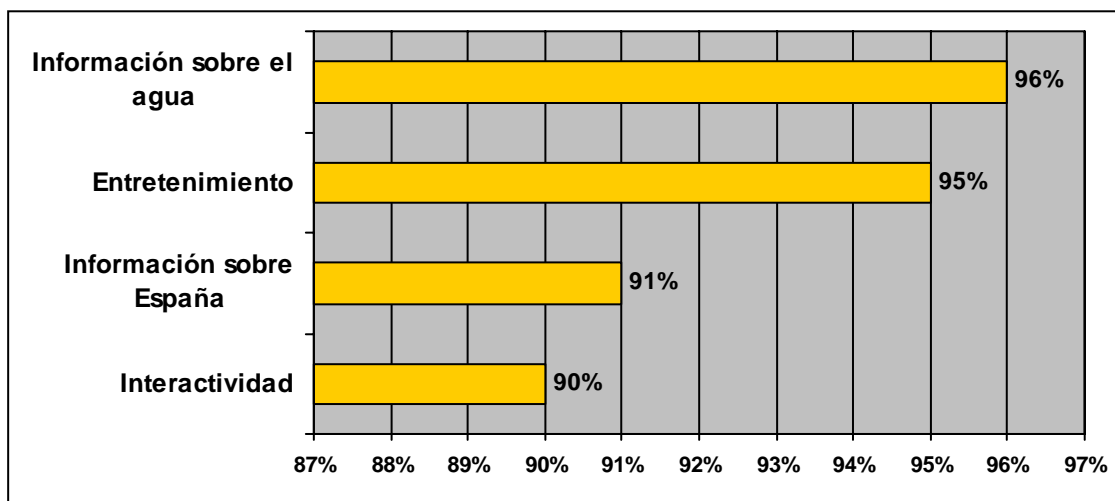
- *Entretenido/aburrido*
- *Se me hizo largo/se me hizo corto*
- *Pobre en medios/rico en medios*
- *Moderno/antiguo*
- *Feo/bonito*
- *Educativo/no educativo*
- *Exposición tradicional/exposición interactiva*
- *Representativo de España/no representativo de España*



Al valorar **aspectos relacionados con los contenidos** del Pabellón de España, **la valoración positiva es aún más contundente, con porcentajes por encima del 90%** para todas ellas: información sobre el agua (96%), entretenimiento (95%), información sobre España (91%) e interactividad (90%).

En cuanto a los contenidos del Pabellón de España, en una escala de 0 a 10, ¿cómo valoraría...?

- La información sobre el agua como tema de la Expo Zaragoza 2008
- El entretenimiento
- La participación del visitante y la Interactividad
- ¿Y la información sobre España?

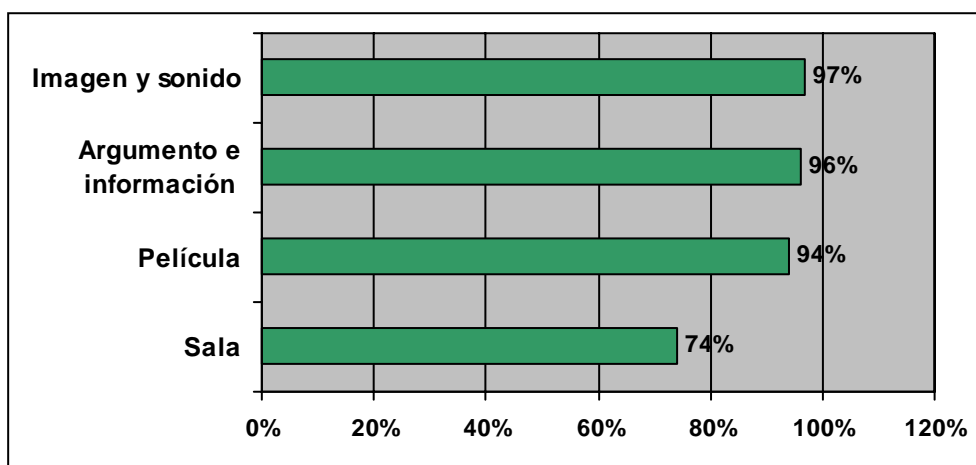


Valoración de espacios

La película "Hijos del Agua" ha obtenido la valoración positiva (más de 6) de un 94% de los entrevistados, con porcentajes de nuevo por encima del 90% también para el argumento y la información y la calidad de la imagen y el sonido. Lo peor valorado es la sala, pero incluso en este caso el porcentaje se mantiene en el 74%.

Respecto de la película de "Hijos del Agua", de 0 a 10, ¿cuánto le ha gustado...?

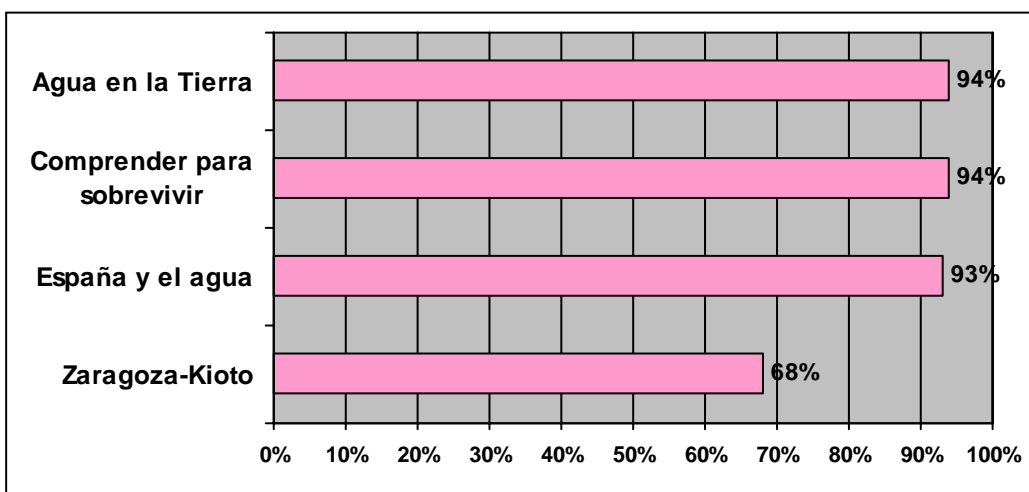
- el espacio y la película en general
- el argumento y la información que proporciona
- la imagen y el sonido
- la sala donde se ha proyectado



Todos los espacios reciben valoraciones positivas (más de 6) por parte de más del 90% de los entrevistados. La valoración es algo inferior para el espacio “Zaragoza-Kioto: arquitecturas para el desarrollo sostenible”, pero de nuevo el porcentaje no baja del 60% -concretamente alcanza el 68%.

Y, concretamente, valore de 0 a 10 los siguientes espacios del Pabellón

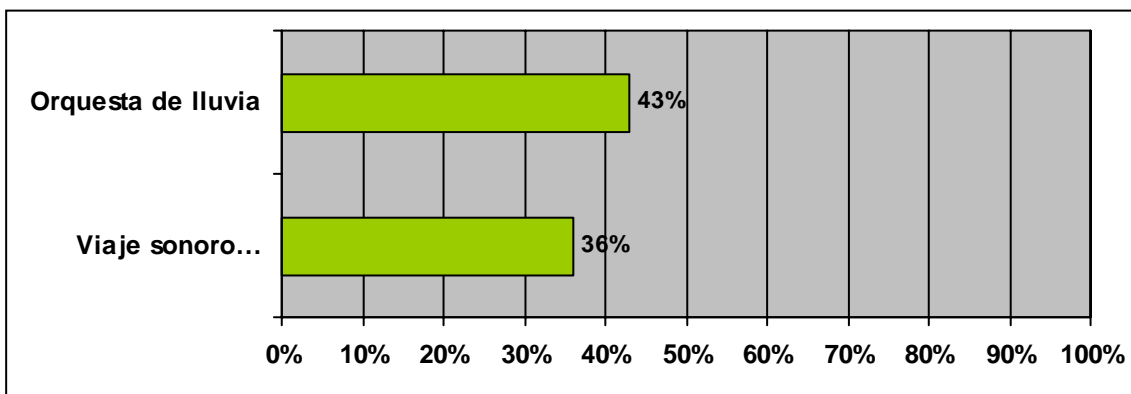
- “Agua en la Tierra”
- “España y el agua”
- “Comprender para sobrevivir: el clima”
- “Zaragoza-Kioto: arquitecturas para el desarrollo sostenible”



Los porcentajes de valoración positiva para las actividades “Viaje sonoro a través del agua del mundo” y “Orquesta de lluvia” son sensiblemente más bajos, un 36 y un 43%, respectivamente, lo que se debe no a una peor valoración sino a un aumento de la no respuesta en torno al 50% en ambos casos.

Ahora valore de 0 a 10 las actividades que se desarrollan en el Pabellón de España

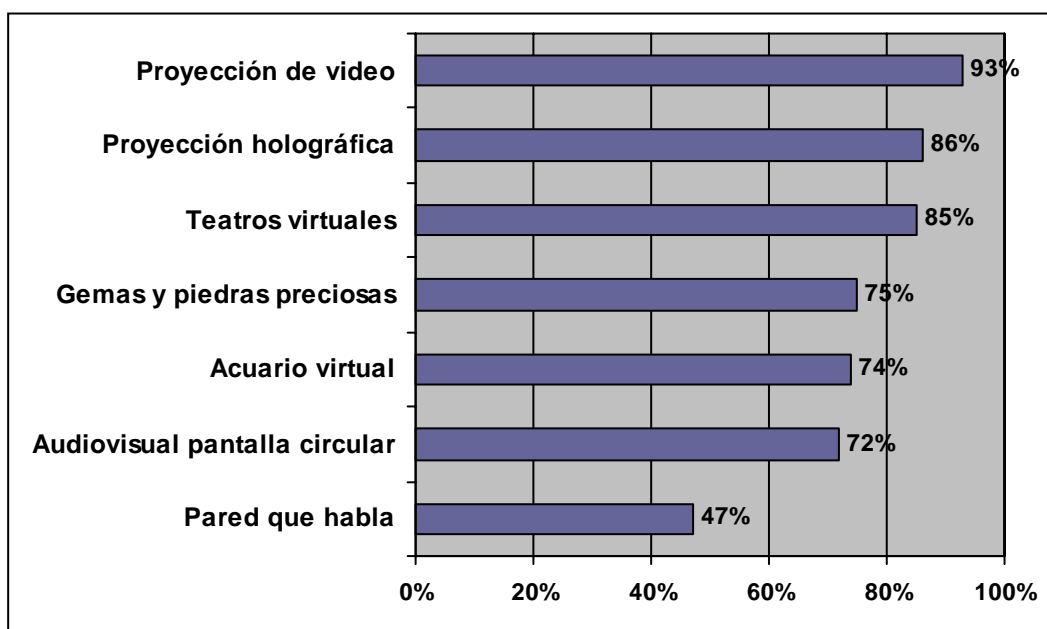
- “Viaje sonoro a través del agua del mundo”
- “Orquesta de lluvia”



En el espacio “Agua en la Tierra”, el mayor éxito lo obtienen **las proyecciones de video, con la valoración positiva** (puntuación de 6 o más) **de un 93%**. A continuación estarían la proyección holográfica (86%) y los teatros virtuales (85%). **La peor valoración la obtiene la pared que habla (47%)**.

Respecto al espacio “Agua en la Tierra” ¿cómo valoraría los siguientes elementos en una escala de 0 a 10?

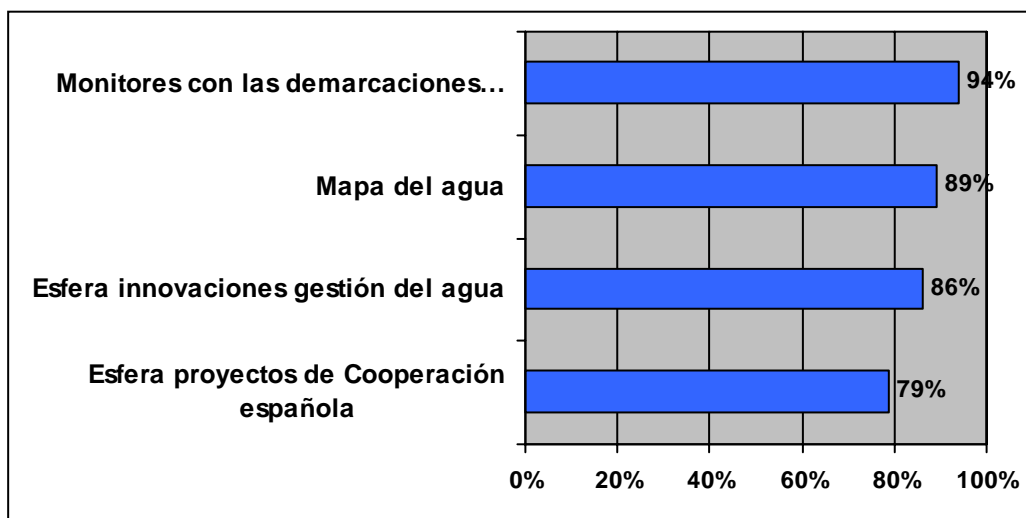
- *El acuario virtual*
- *La pared que habla*
- *La proyección holográfica en 3 dimensiones*
- *Las proyecciones de video*
- *El audiovisual de la pantalla circular*
- *Los 7 teatros virtuales*
- *Las gemas y piedras preciosas*



En el espacio “España y el agua” lo mejor valorado son los monitores con las **demarcaciones hidrográficas de España**, con un porcentaje de valoración positiva del **94%**. En el otro extremo, la esfera de dos pantallas que muestra los proyectos de la cooperación española en el mundo, recibe la valoración positiva de un 79%.

Respecto al espacio “España y el agua” ¿cómo valoraría los siguientes elementos en una escala de 0 a 10?

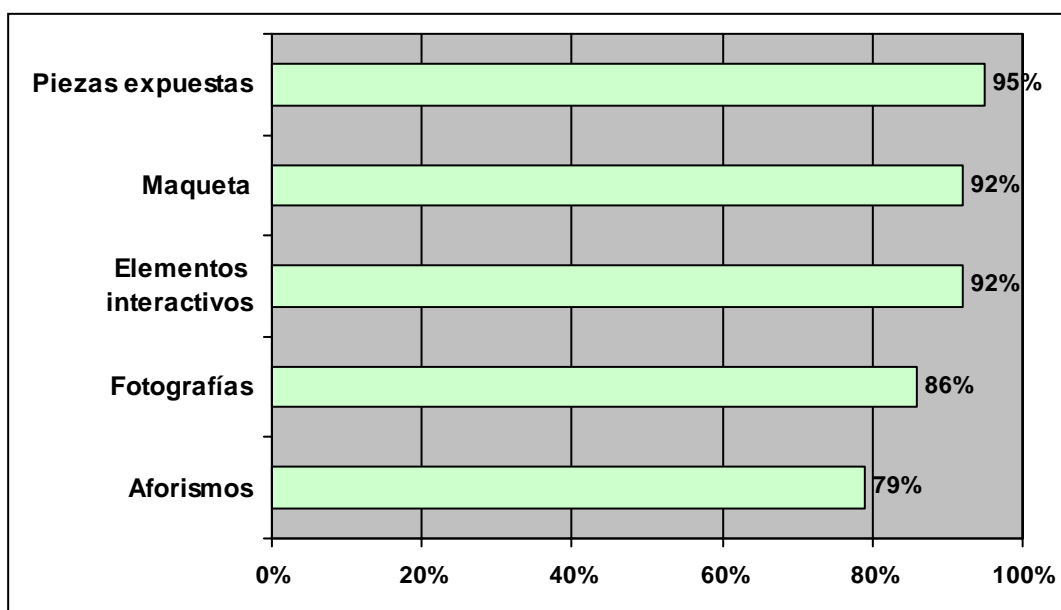
- *El mapa del agua*
- *Los monitores con las demarcaciones hidrográficas de España*
- *La esfera con dos pantallas que muestran las innovaciones en la gestión del agua*
- *La esfera de dos pantallas que muestra los proyectos de la cooperación española en el mundo*



En el caso del espacio “Comprender para sobrevivir: el clima”, hasta un 95% da una valoración positiva para las piezas expuestas, y un 92% para la maqueta del Delta del Ebro y los elementos interactivos. El porcentaje más bajo va para los aforismos, con un 79%.

Respecto al espacio “Comprender para sobrevivir: el clima” ¿cómo valoraría los siguientes elementos en una escala de 0 a 10?

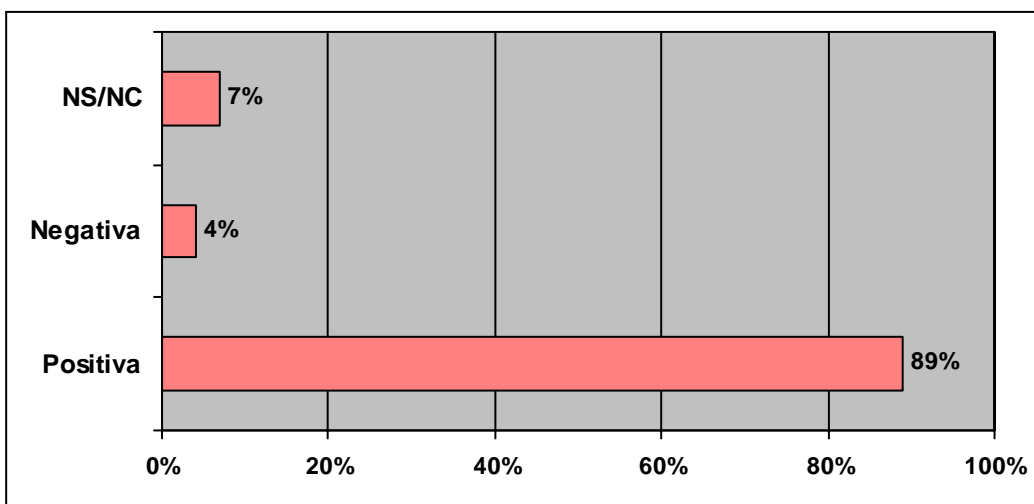
- Los elementos interactivos
- Los aforismos
- Las fotografías '50 evidencias del cambio climático'
- Las piezas expuestas
- La maqueta del Delta del Ebro



Valoración general

La valoración general de la Expo Zaragoza 2008 es **contundentemente positiva**, con **un 89%**, frente a sólo un 4% de valoraciones negativas (por debajo del 5).

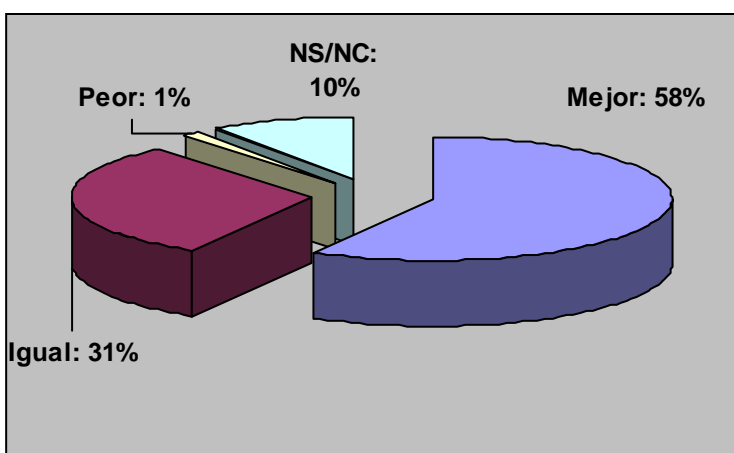
Para terminar, ¿cómo valora la Expo Zaragoza 2008 en general?



El Pabellón de España sobresale en opinión de la mayoría de los encuestados, un 58% de los cuales dice valorarlo mejor que el conjunto de la Expo Zaragoza 2008.

Y en comparación con la Expo en general, ¿el Pabellón español sería mejor, igual o peor?

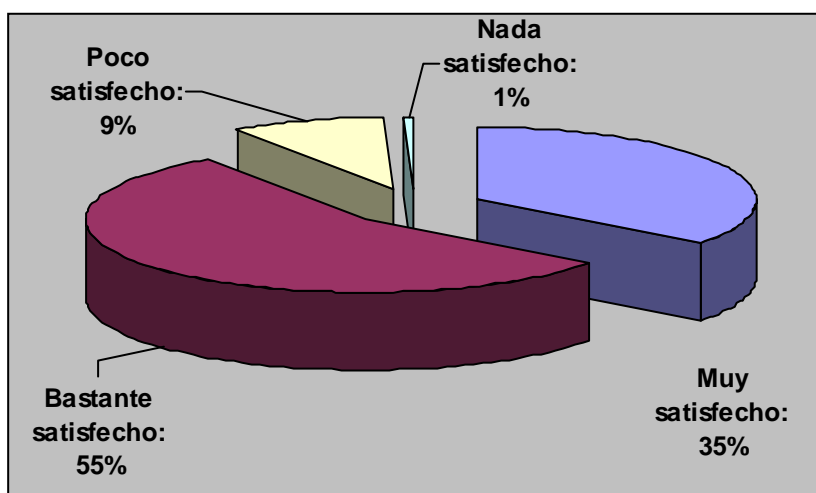
- Mejor
- Igual
- Peor



La **satisfacción con la visita** es rotunda: **hasta un 90%** dice haber quedado **“bastante”** o **“muy satisfecho”** tras ella.

¿Cómo ha quedado de satisfecho tras su visita al Pabellón de España?

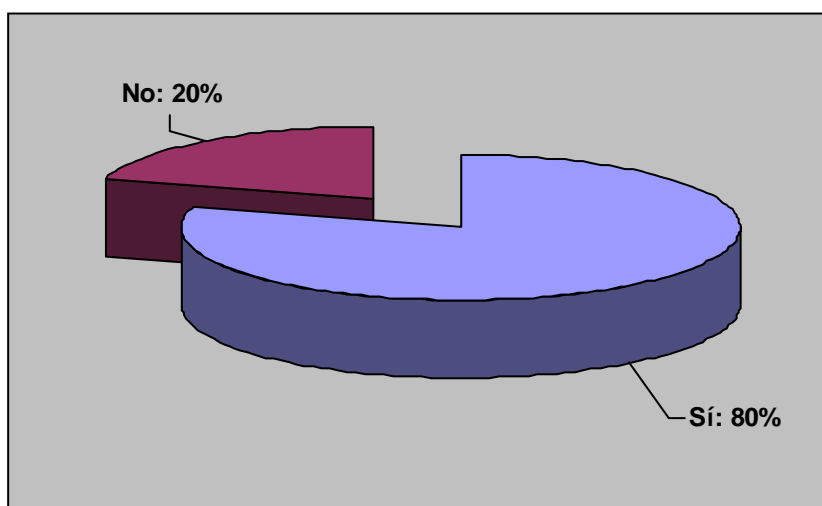
- *Muy satisfecho*
- *Bastante satisfecho*
- *Poco satisfecho*
- *Nada satisfecho*



La satisfacción con la exposición se demuestra también en que 4 de cada 5 entrevistados volvería a visitarla.

¿Volvería Vd. a visitar el Pabellón de España?

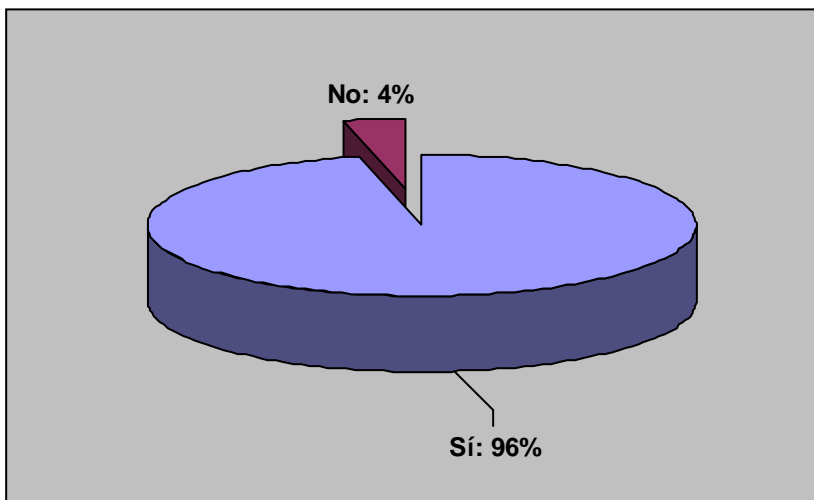
- *Sí*
- *No*



Y, la práctica totalidad, un 96%, la recomendaría a familiares y amigos.

¿Y recomendaría a algún familiar o amigo que venga a visitar la Expo Zaragoza 2008?

- Sí
- No

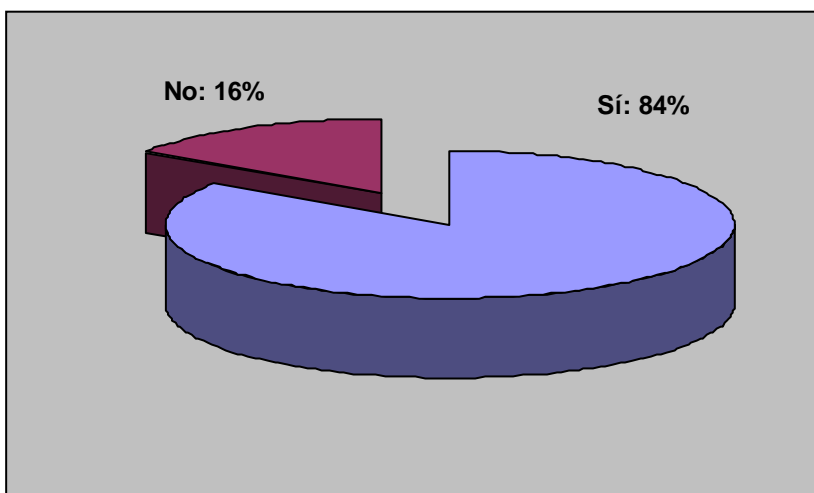


Comparación con otros pabellones

La gran mayoría han visitado más pabellones, aparte del español (84%).

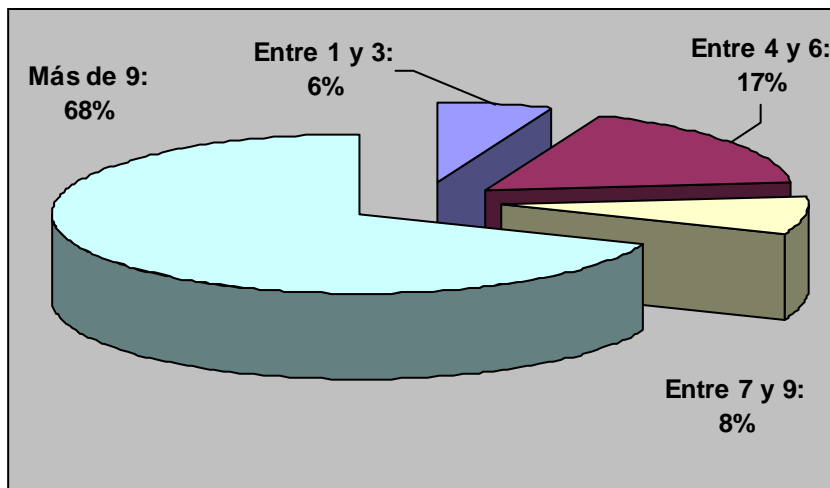
Además del Pabellón de España, ¿ha visitado Vd. otros pabellones?

- Sí
- No



La gran mayoría (68%) ha visitado más de 9 pabellones.

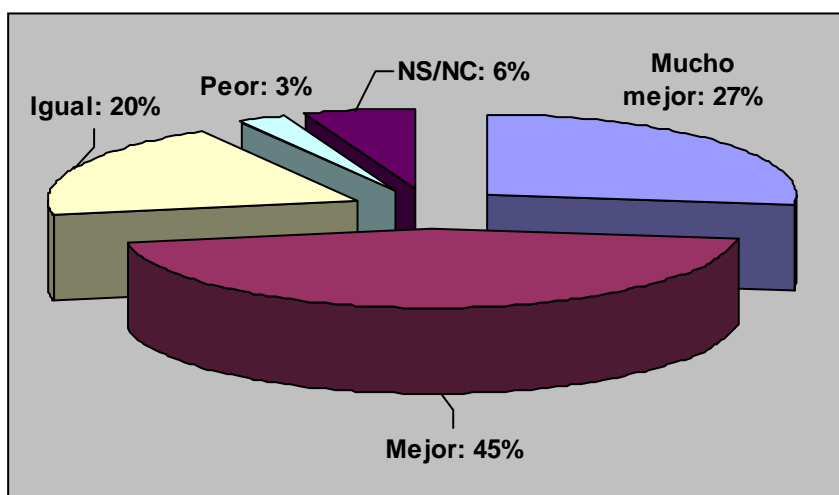
¿Cuántos ha visitado?



El Pabellón de España sale muy bien parado de la comparación con los de otros países: **hasta un 72% dice que el español es “mejor” o “mucho mejor”**, y sólo un 3% que es “peor” o “mucho peor”.

Y en comparación con los que ha visto ¿diría Vd. que el Pabellón de España es...?

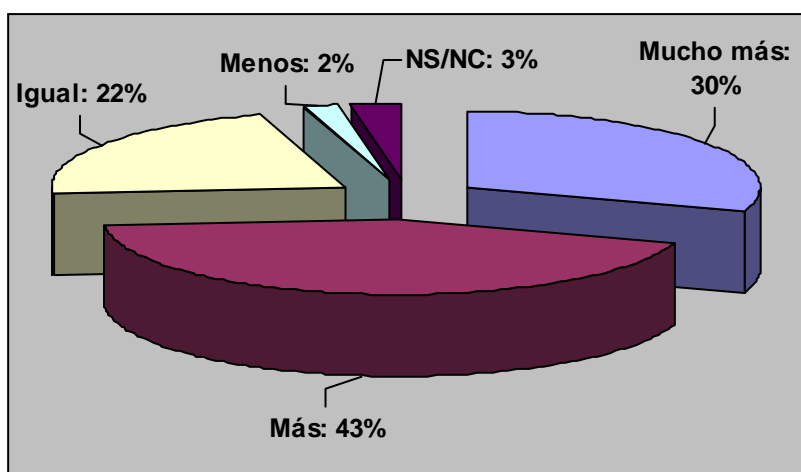
- *mucho mejor*
- *mejor*
- *igual*
- *peor*
- *mucho peor*



La comparación también resulta favorable respecto a la **eficacia para concienciar sobre cuestiones medioambientales** y de desarrollo sostenible, con un **73%** que responde “más” o “mucho más”.

En comparación con otros pabellones, ¿el Pabellón de España sirve para concienciar sobre cuestiones medioambientales y de desarrollo sostenible?

- *Mucho más*
- *Más*
- *Igual*
- *Menos*
- *Mucho menos*

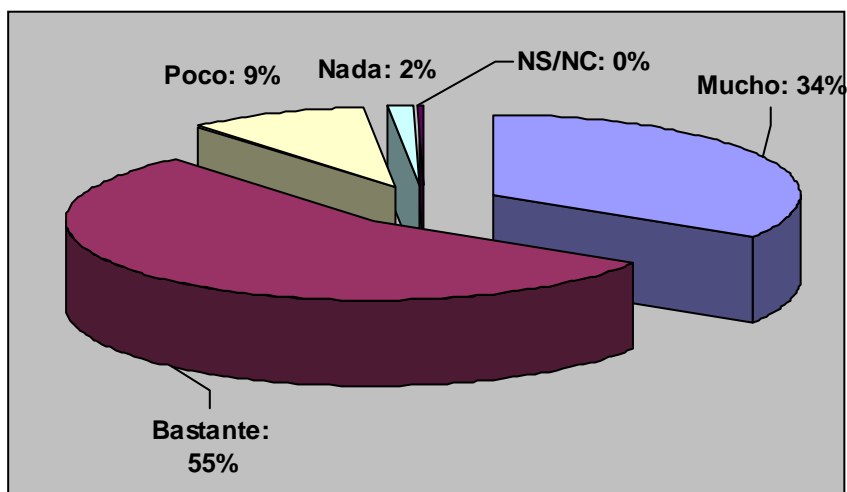


Impacto sobre la conciencia medioambiental

Hasta un 89% considera que el Pabellón español es "muy" o "bastante útil" para concienciar sobre temas medioambientales.

¿En qué medida cree que el Pabellón de España es útil para concienciar sobre el medioambiente y el desarrollo sostenible?

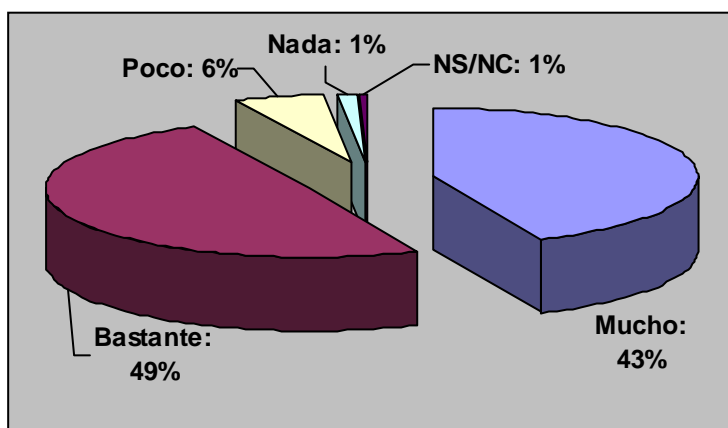
- *Mucho*
- *Bastante*
- *Poco*
- *Nada*



También se encuentra un alto grado de consenso sobre la posibilidad de que el Pabellón fuese un buen modelo para otras exposiciones que se realizarán con este tema.

¿Cree Vd. que podría ser un buen modelo para otras exposiciones sobre el mismo tema?

- *Mucho*
- *Bastante*
- *Poco*
- *Nada*

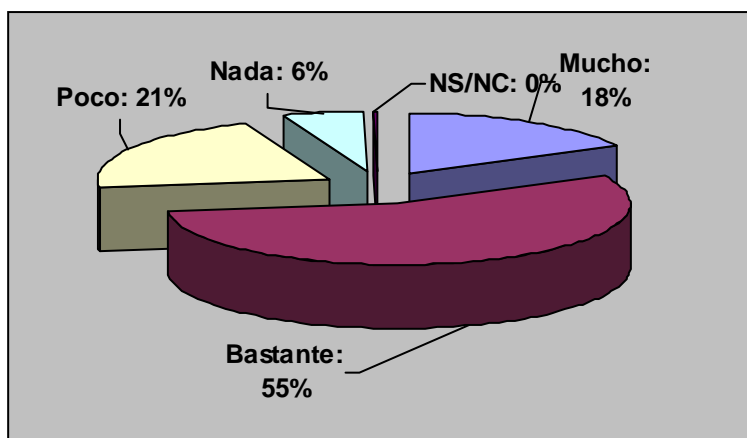


Casi 2 de cada 3 (**63%**) afirman que la exposición ha tenido un impacto fuerte en su **grado de conciencia** sobre el cambio climático, mientras que sólo un 27% dice que ha aumentado "poco" o "nada".

Y Vd. personalmente, ¿cree que ha aumentado su conciencia sobre el cambio climático...?

- *Mucho*
- *Bastante*
- *Poco*

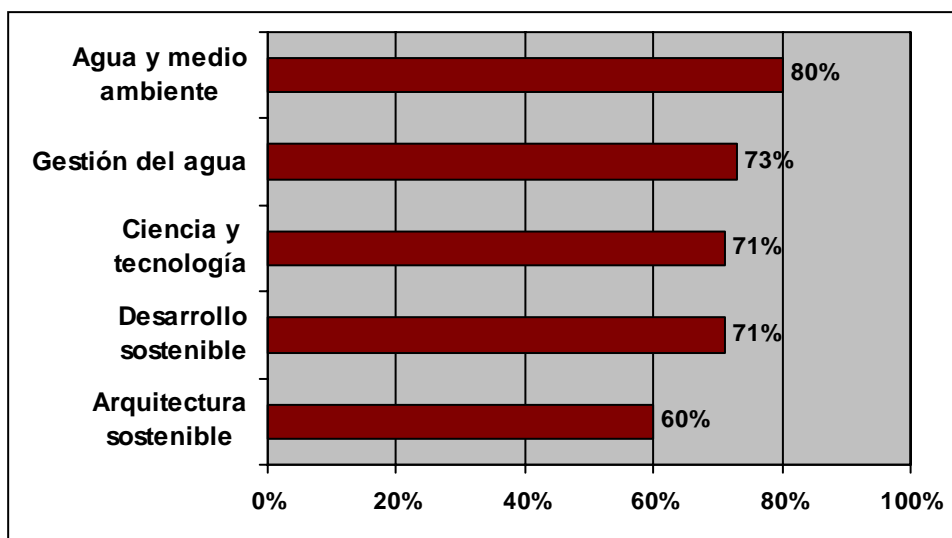
- Nada



La mayoría, un **80%**, dice que su conocimiento sobre el agua y el medio ambiente en general ha aumentado tras la visita del Pabellón, aunque los porcentajes son más bajos para materias más concretas: un 73% para la gestión del agua en España, un 73% para la ciencia y la tecnología, un 71% para el desarrollo sostenible y sólo un 60% para la arquitectura sostenible.

Después de visitar el Pabellón, ¿diría Vd. que ha aumentado su conocimiento sobre...?

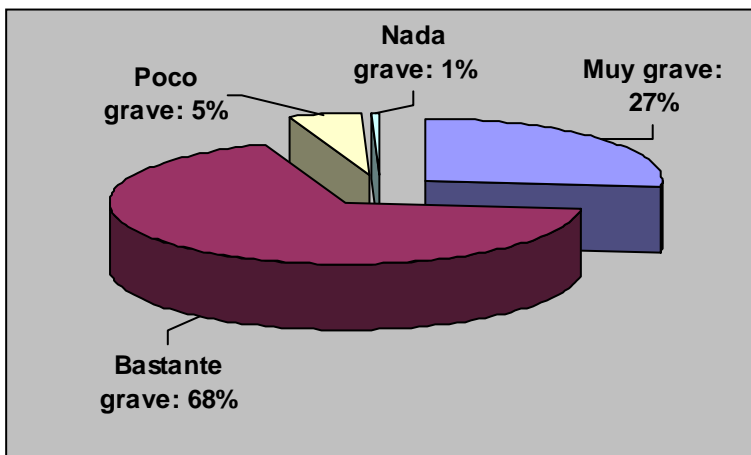
- *la gestión del agua en España*
- *el desarrollo sostenible en España*
- *la arquitectura sostenible en España*
- *la ciencia y la tecnología en general*
- *el agua y medio ambiente en general*



Tras la visita, la gravedad percibida del problema del agua en España aumenta de forma importante, con un 95% que dice que es “bastante grave” o “muy grave”.

¿Diría Vd. que el problema del agua en España es muy grave, bastante grave, poco grave o nada grave?

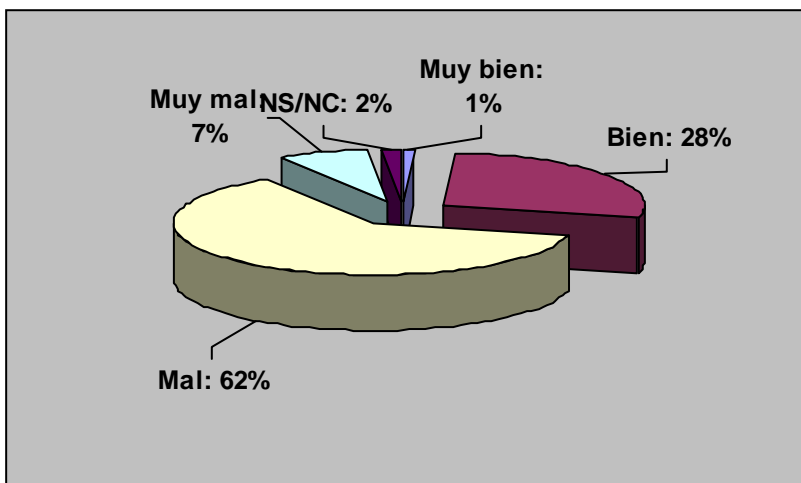
- *Muy grave*
- *Bastante grave*
- *Poco grave*
- *Nada grave*



Del mismo modo, la opinión sobre la eficiencia de la gestión del agua en España empeora sensiblemente, y el porcentaje que opina que es "mala" o "muy mala" pasa del 53 al 69%.

¿Cómo cree que se gestiona el agua en España...?

- *Muy bien*
- *Bien*
- *Ni bien ni mal*
- *Mal*
- *Muy mal*

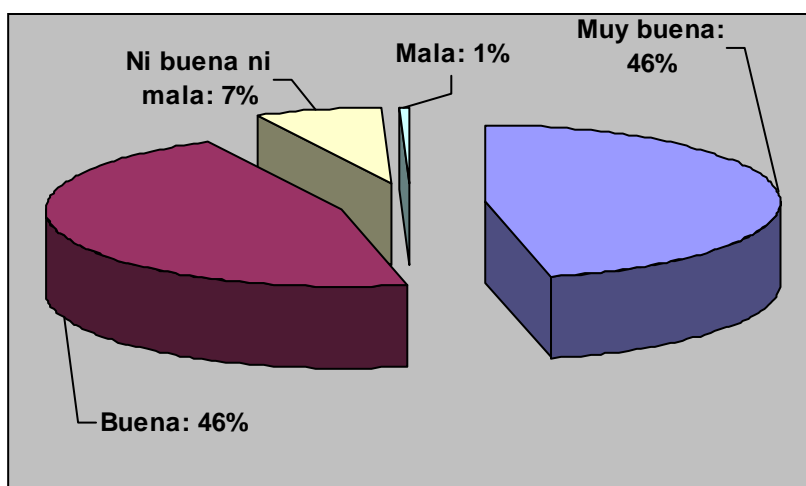


Impacto sobre la imagen de España

Un 92% de los visitantes opina que la imagen que España proyecta a través de su pabellón es “buena” o “muy buena”.

En su opinión, la imagen que proyecta España con su Pabellón en la Expo Zaragoza 2008 es...

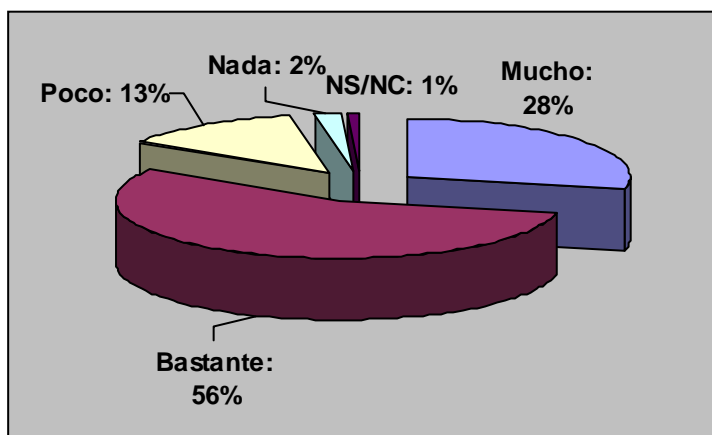
- *Muy buena*
- *Buena*
- *Ni buena ni mala*
- *Mala*
- *Muy mala*



El 84% de los extranjeros también opina que su conocimiento sobre España, en general, ha aumentado “mucho” o “bastante”.

Después de visitar el Pabellón, ¿diría Vd. que ha aumentado su conocimiento de España...?

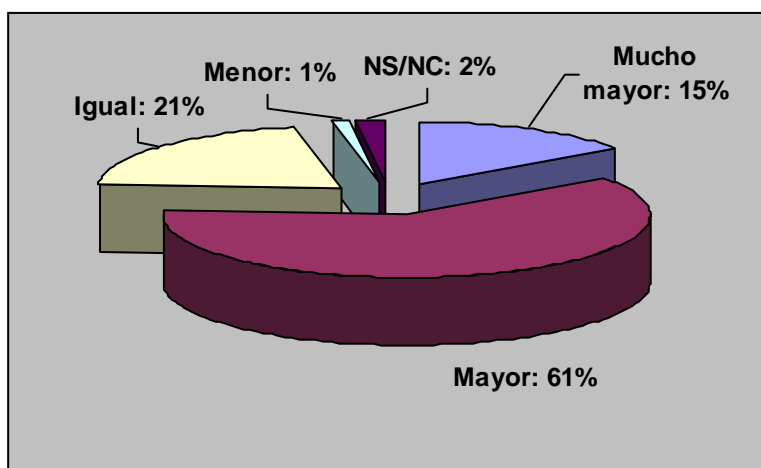
- *Mucho*
- *Bastante*
- *Poco*
- *Nada*



El aumento del conocimiento del país se acompaña según las declaraciones de los entrevistados de un mayor interés y curiosidad por el mismo, ya que 3 de cada 4 dice que es "mayor" o "mucho mayor".

¿Y diría que su interés o curiosidad por saber de España como país es, después de la visita...?

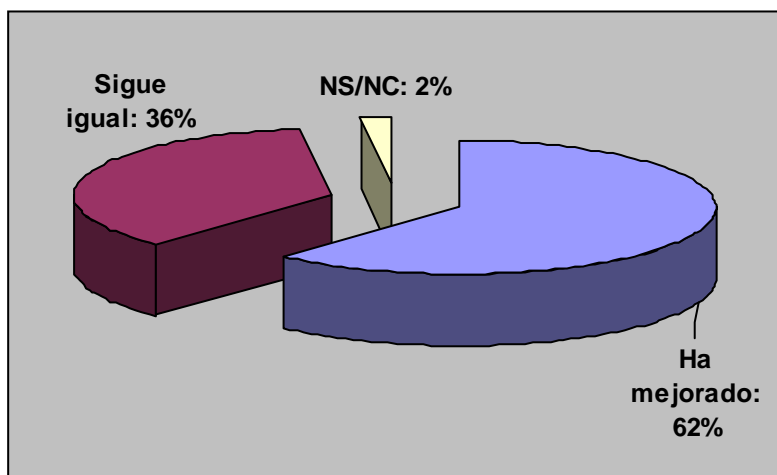
- *Mucho mayor*
- *Mayor*
- *Igual*
- *Menor*
- *Mucho menor*



En conjunto, **un 62% dice que su imagen de España ha mejorado**. Otro 36% dice que sigue igual y sólo un 2% que ha empeorado.

Tras la visita al Pabellón ¿su imagen de España ha mejorado, ha empeorado o sigue igual?

- *Ha mejorado*
- *Sigue igual*
- *Ha empeorado*

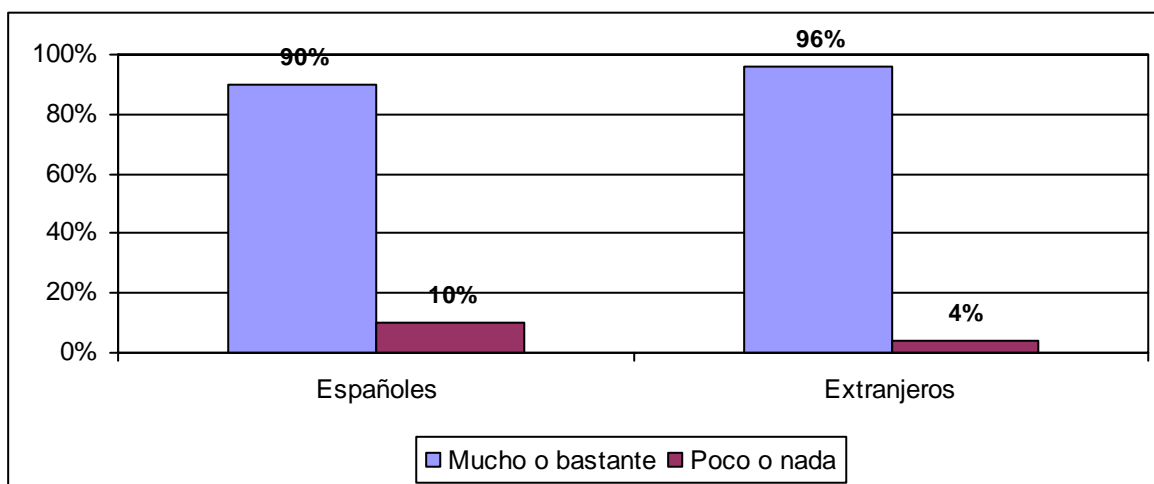


Diferencias entre españoles y extranjeros

Las valoraciones de los visitantes españoles y los extranjeros son bastante coincidentes, aunque en algunos aspectos los segundos son mejores que las primeras.

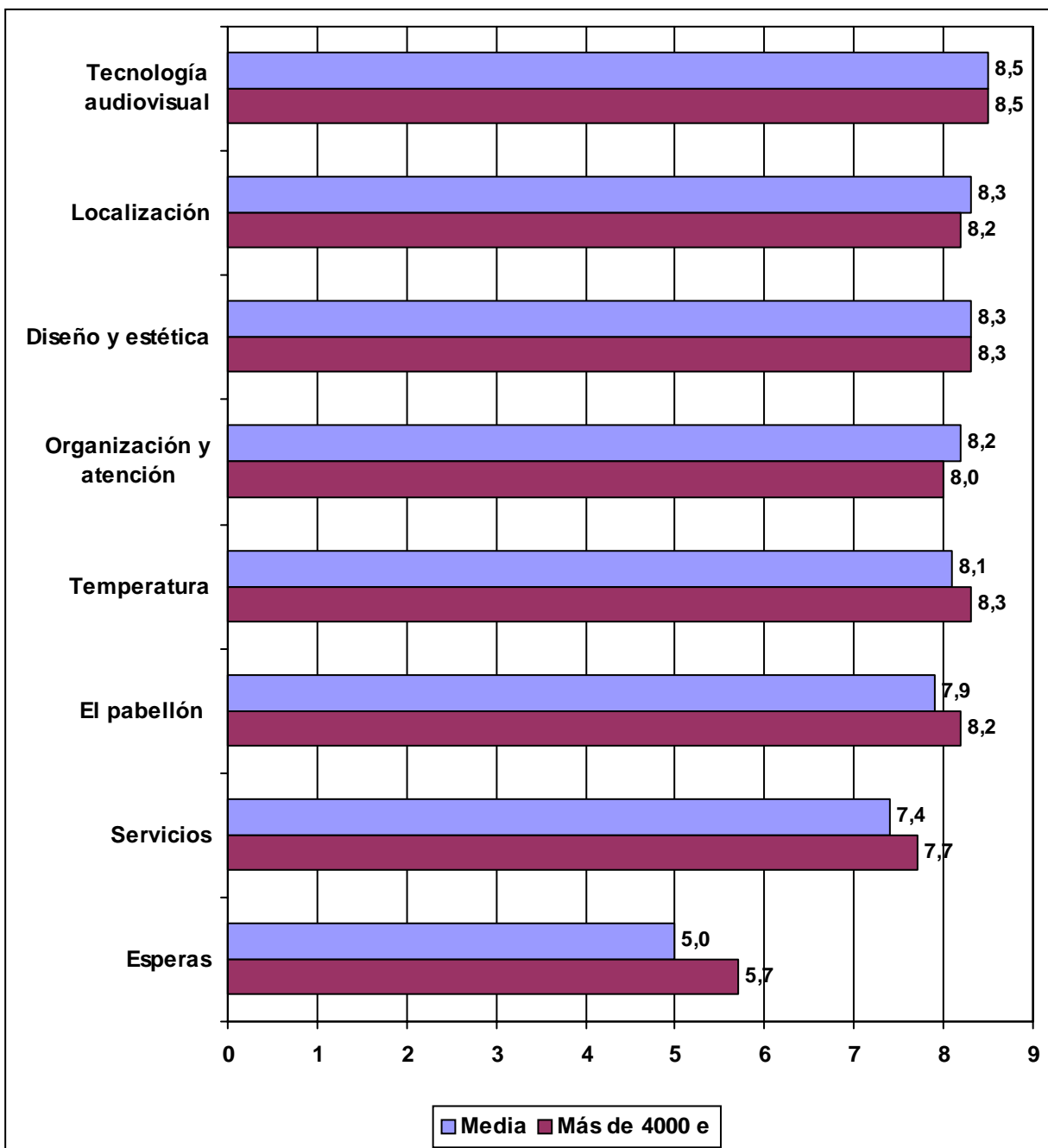
Así, por ejemplo, en cuanto a la eficacia de la exposición del Pabellón de España para concienciar sobre cuestiones medioambientales, los extranjeros hacen una evaluación más positiva: hasta un 96% responde que “mucho” o “bastante”, 6 puntos más que entre los españoles.

Eficacia del Pabellón de España para concienciar sobre cuestiones medioambientales y de desarrollo sostenible, comparación españoles/extranjeros



En cuanto a la valoración de aspectos concretos de Pabellón, los españoles valoran un poco mejor la localización y la organización y la atención al visitante, mientras que los extranjeros puntúan mejor la temperatura (8,3), los servicios (7,7), los tiempos de espera (5,7) y el pabellón en general (8,2).

Valoración del Pabellón de España en distintos aspectos, comparación españoles/extranjeros



Conclusiones:

1. **La valoración global del Pabellón es excelente.** Es el mejor de los pabellones visitados. Este resultado todavía adquiere mayor relevancia dada la base de la comparación, ya que la media de los visitantes ha visitado al menos diez de los pabellones.
2. Por otra parte **la satisfacción con la visita es notable.** Buena prueba es que la práctica totalidad de los visitantes lo recomendaría. En este sentido, hay que subrayar que el resultado es aún más indicativo si pensamos que las expectativas antes de visitar el Pabellón eran muy altas. Por lo tanto, aunque el listón estaba muy alto, nadie ha salido defraudado.
3. **La valoración de todos los formatos y espacios es notable o sobresaliente.**
4. Además de gustar por la estética exterior e interior, **el recorrido ha resultado entretenido e instructivo.**
5. **Las críticas recibidas por el Pabellón son mínimas** y se refieren a los tiempos de espera para la entrada o al formato de alguno de los contenidos. Son pocos los visitantes descontentos con los contenidos, y en estos casos únicamente se reprocha lo que se considera alarmista, por ejemplo sobre el cambio climático, aunque no se cuestiona la importancia del tema y la calidad del enfoque dado por el Pabellón.
6. En cuanto al **impacto del Pabellón, es sobresaliente** en todos los aspectos evaluados:
 - * en primer lugar, entre los extranjeros mejora la imagen de España
 - * en segundo lugar, el Pabellón ha logrado aumentar la sensibilización de los visitantes ante las cuestiones medioambientales.

Javier Noya

Investigador principal, Imagen Exterior de España y Opinión Pública, Real Instituto Elcano