

**Enquesta Tourist Info**  
**Resultats estiu 2017**  
**XX edició**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**



# ÍNDEX

1. Metodologia.....	3
2. Característiques sociodemogràfiques.....	4
2.1. Lloc de residència.....	4
2.2. Sexe.....	5
2.3. Edat.....	6
2.4. Nivell d'estudis.....	7
3. Característiques del viatge.....	8
3.1. Canals d'informació.....	8
3.2. Ús d'internet.....	10
3.3. Reserves.....	11
3.4. Mitjans de transport.....	13
3.5. Composició del grup de viatge.....	14
3.6. Allotjament utilitzat.....	15
3.7. Motius de visita.....	16
3.8. Activitats previstes o realitzades.....	19
3.9. Ús de telèfons intel·ligentss o tauletes tàctils.....	22
4. Valoració de la destinació.....	27
4.1. Fidelitat a la destinació.....	27
4.2. Satisfacció d'expectatives.....	30
5. Valoració de la qualitat oferida per la Xarxa Tourist Info.....	32
6. Conclusions.....	34
7. Fonts.....	36
Annex I: Fitxa tècnica.....	37
Annex II: Relació oficines participants.....	38
Annex III: Qüestionari.....	41

# 1. METODOLOGIA

## METODOLOGIA DE TREBALL EMPRADA

El procés de l'Enquesta Tourist Info corresponent a l'estiu 2017 s'ha realitzat durant els mesos de juliol, agost i primera quinzena de setembre, període de màxima afluència de fluxos de visitants als municipis turístics de la Comunitat Valenciana.

El nombre de qüestionaris rebuts des de les 115 oficines Tourist Info participants ha sigut de 7.561.

En relació al lloc de residència, la mostra de residents americans suposa un 1,7% del total d'enquestats que, juntament amb europeus (34,8%) i espanyols (61,7%) es desagreguen per a les variables analitzades; la resta de procedències (0,6% dels enquestats) es tracten de manera agregada.

Quant als resultats del present informe, ha de tenir-se en compte que, en haver sigut obtinguts a partir de la informació facilitada exclusivament pels usuaris d'oficines de la Xarxa Tourist Info, no es poden considerar de representativitat en l'àmbit estadístic, suficients per a extrapolar-los al conjunt de la demanda de la Comunitat Valenciana. No obstant això aquesta enquesta sí resulta significativa per a l'univers de persones que visiten les oficines de la Xarxa Tourist Info.

A partir d'aquestes limitacions i avantatges, l'enquesta Tourist Info arreplega els següents objectius d'informació:

- Conèixer el perfil de l'usuari
- Esbrinar el seu grau de satisfacció
- Avaluar el nivell de qualitat de les oficines de la Xarxa

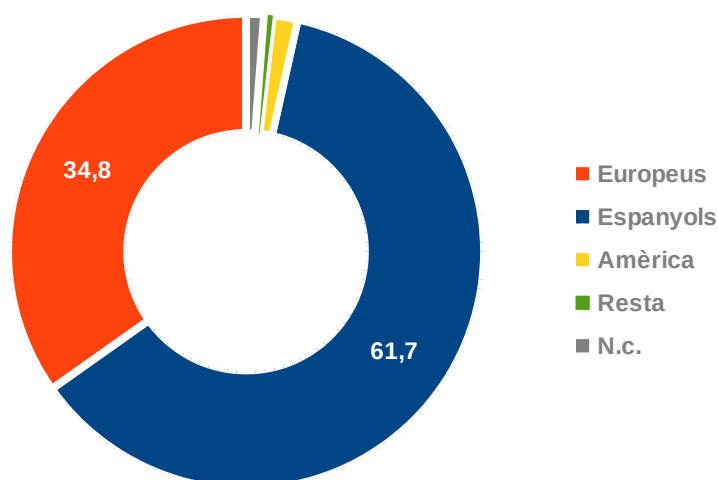
La població enquestada correspon a tots els usuaris majors de 16 anys que visiten les oficines de la Xarxa Tourist Info.

Ha de tenir-se en compte que el mostreig no segueix un rigorós procés de *random* ni és un mostreig aleatori simple estratificat (per quotes).

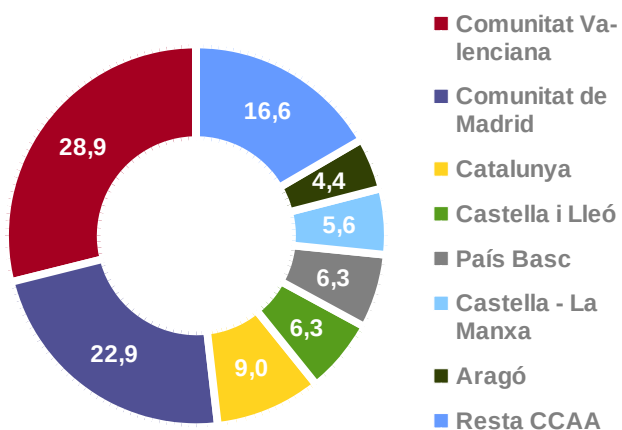
## 2. CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

### 2.1 Lloc de residència

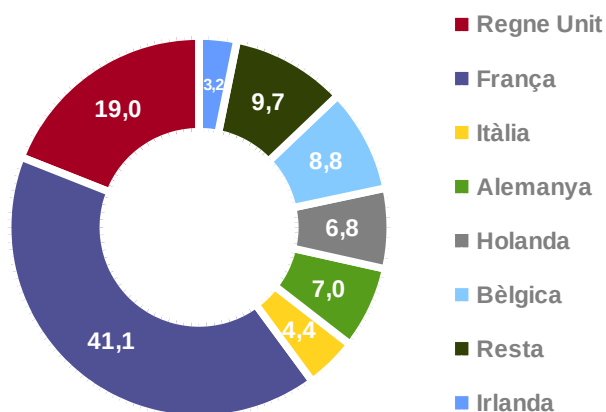
% nacionalitat dels enquestats



Distribució % procedències nacionals

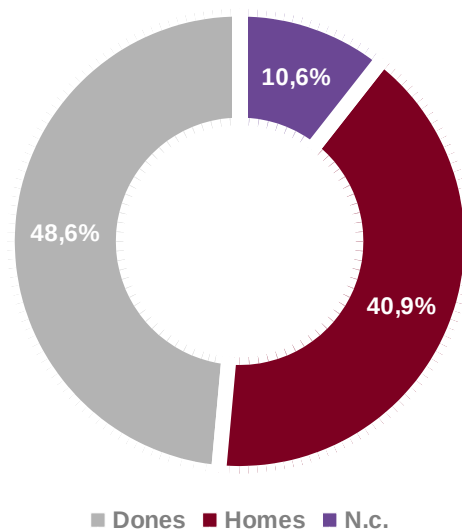


Distribució % procedències europees

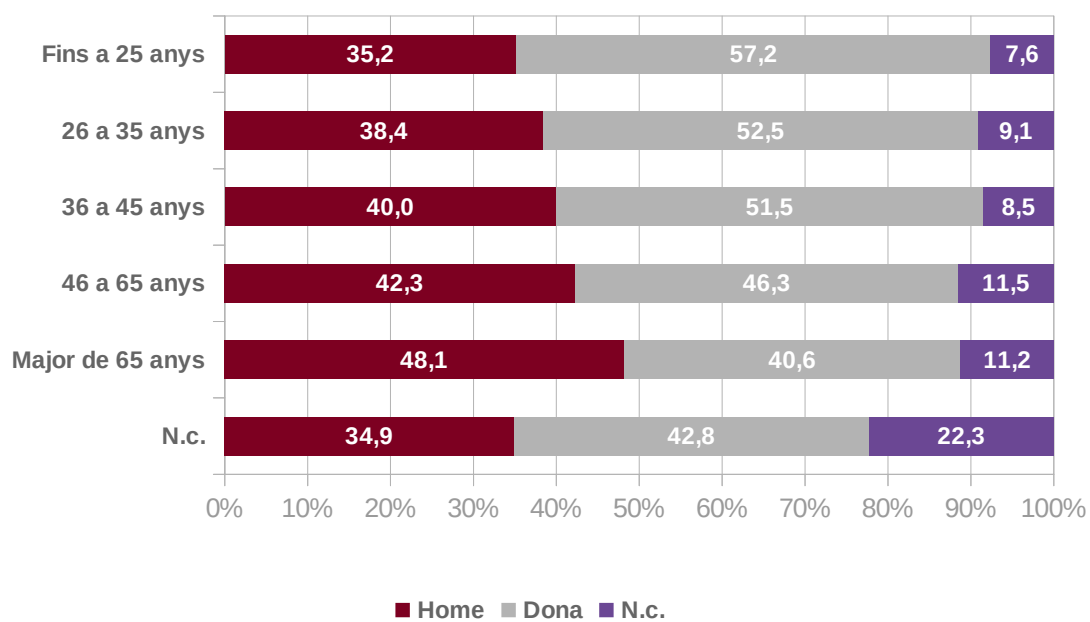


## 2.2 Sexe

% distribució per gènere

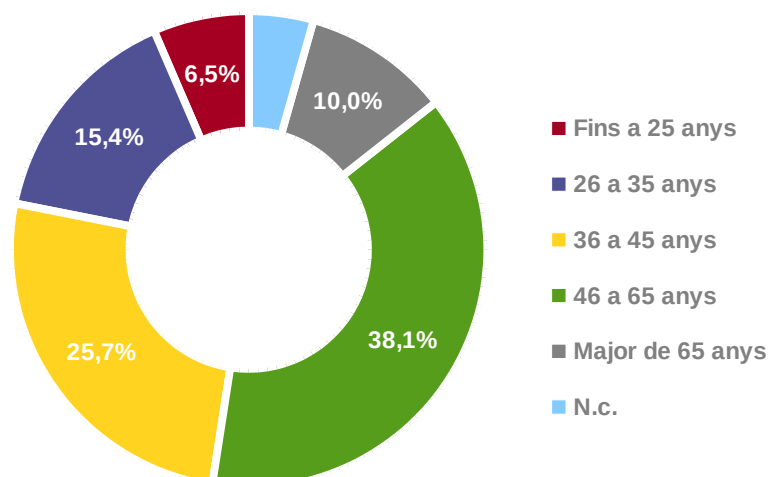


% distribució de gènere segons rangs d'edat

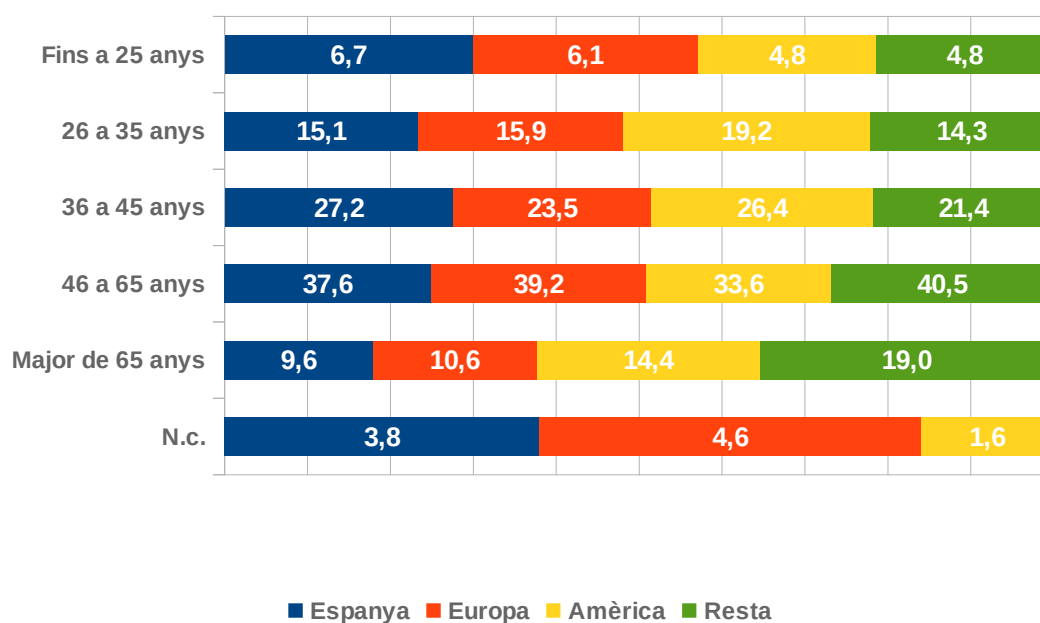


## 2.3 Edat

% grups d'edat enquestats

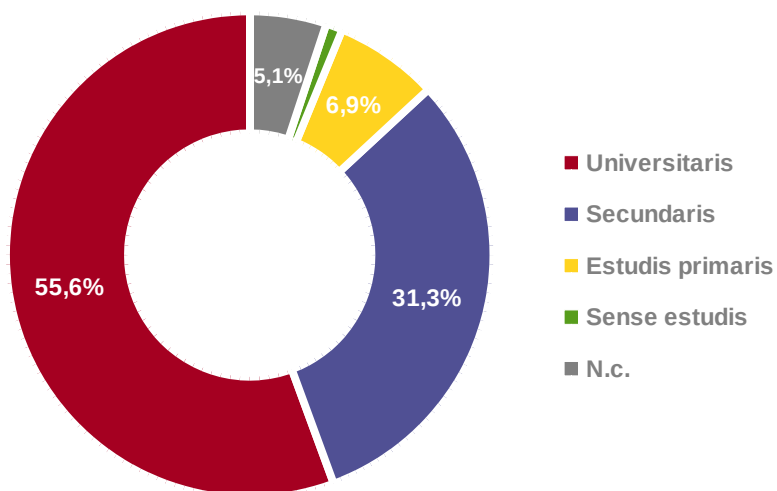


% grups d'edat, segons lloc de residència

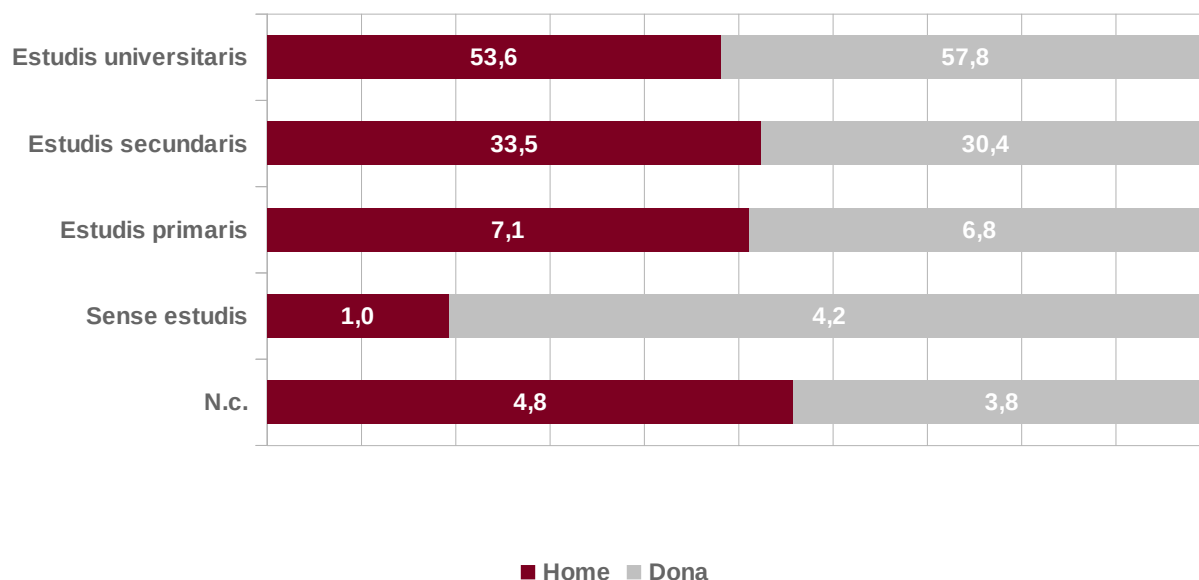


## 2.4 Nivell d'estudis

% nivell d'estudis



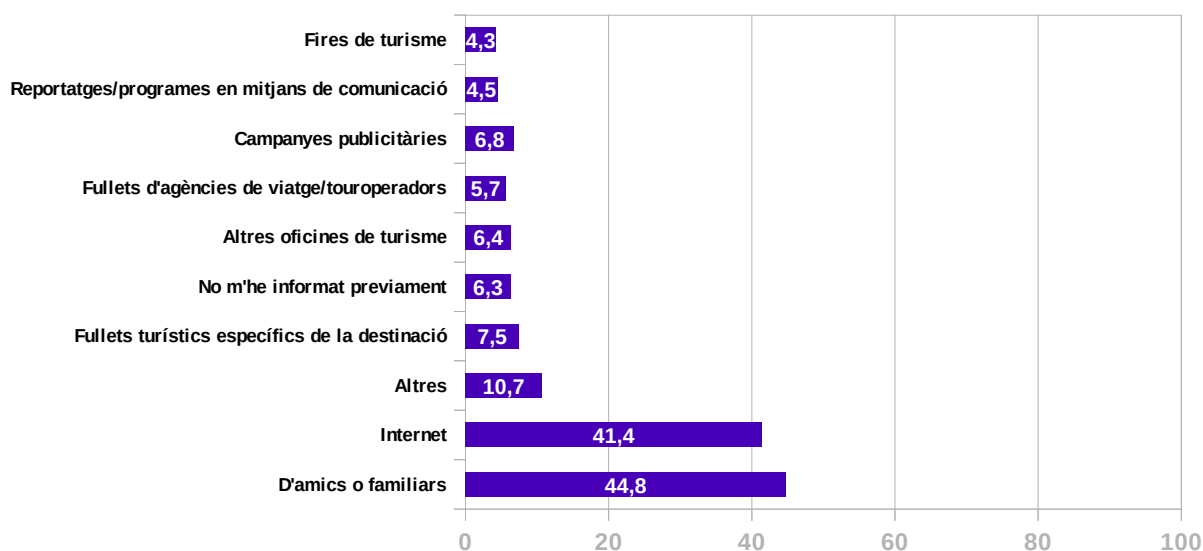
% nivell d'estudis, segons sexe dels enquestats



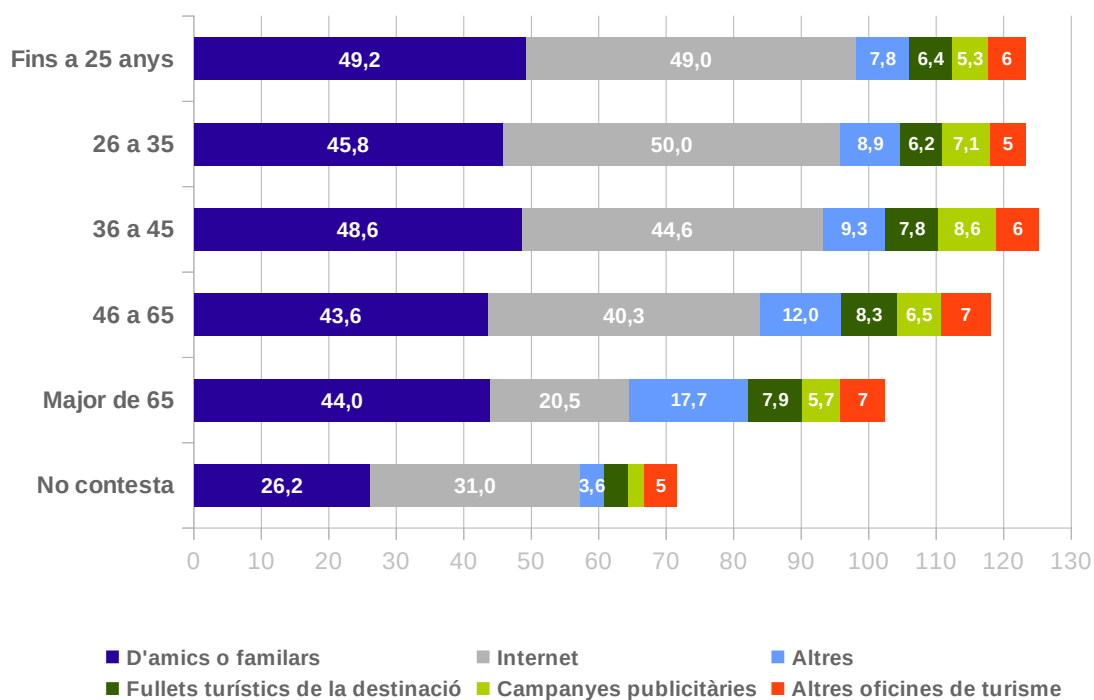
### 3. CARACTERÍSTIQUES DEL VIATGE

#### 3.1 Canals d'informació sobre destinacions turístiques

% mitjans d'informació emprats per obtenir informació sobre la destinació



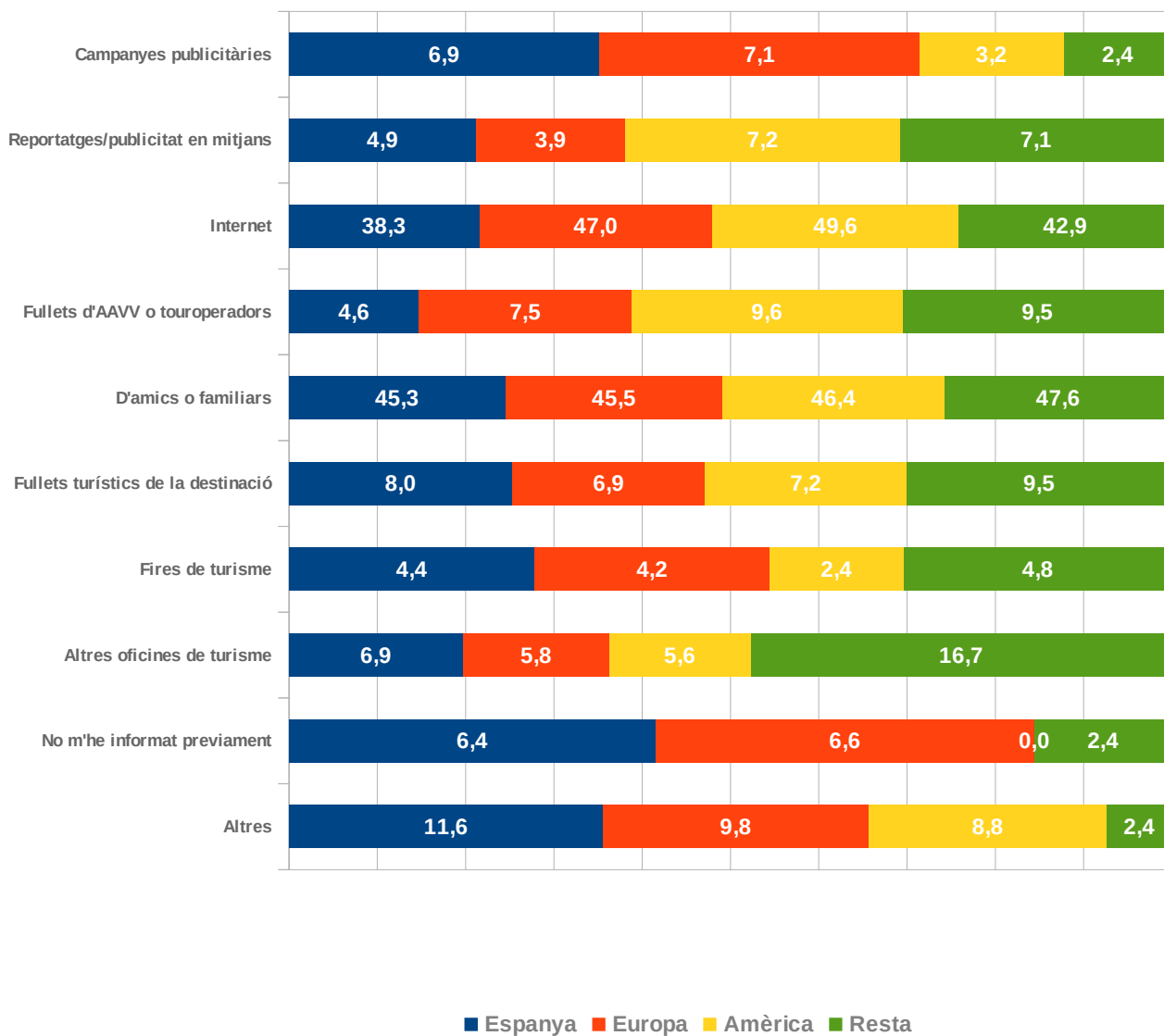
% principals mitjans d'informació emprats, segons edat





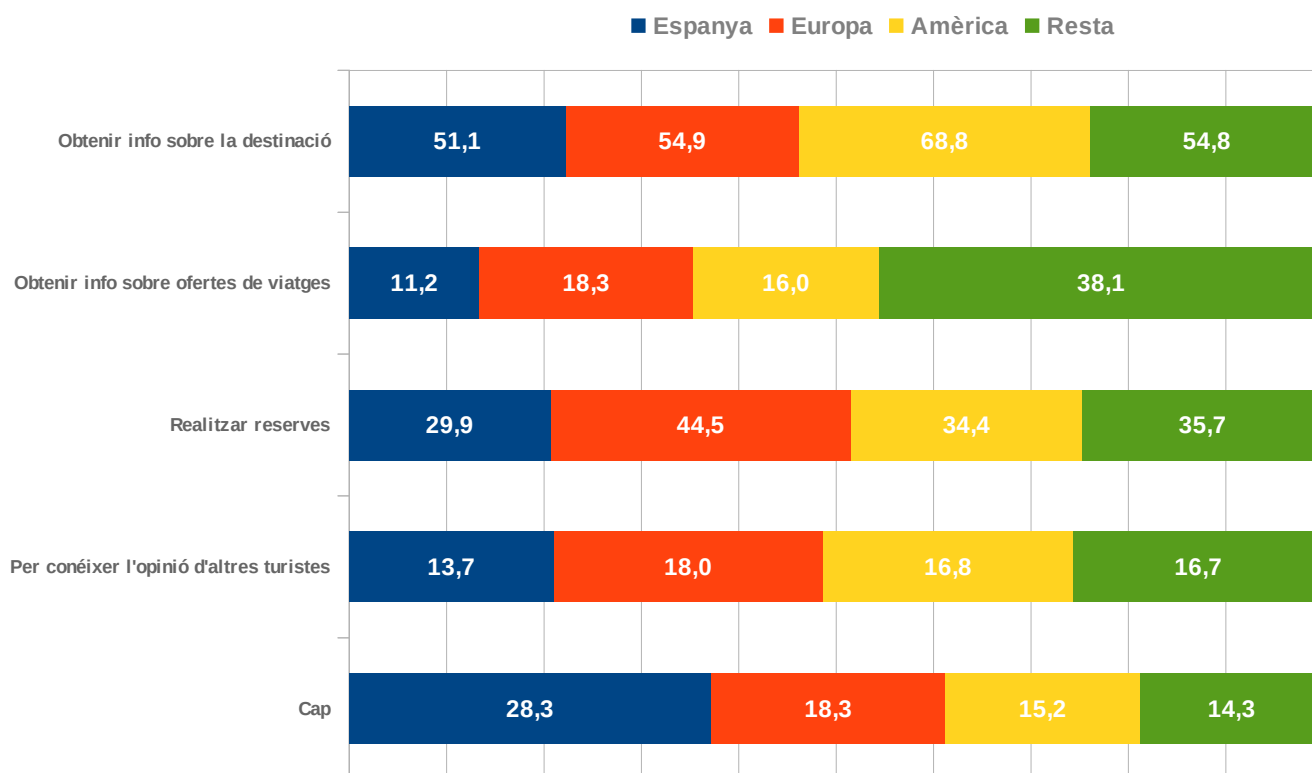
### 3.1 Canals d'informació sobre destinacions turístiques

% mitjans d'informació emprats, segons lloc de residència

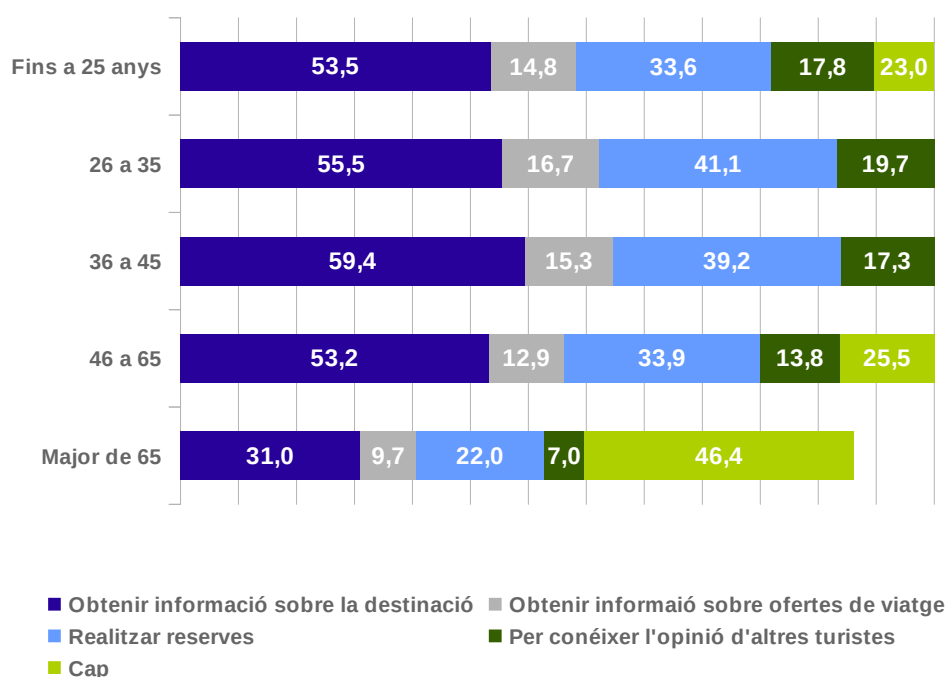


## 3.2 Ús d'Internet

### % ús realitzat d'internet segons lloc de residència

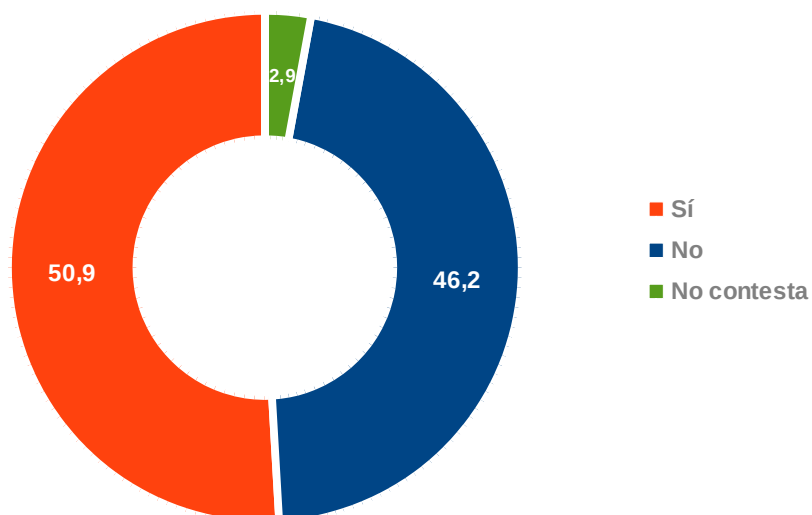


### % ús realitzat d'internet segons edat

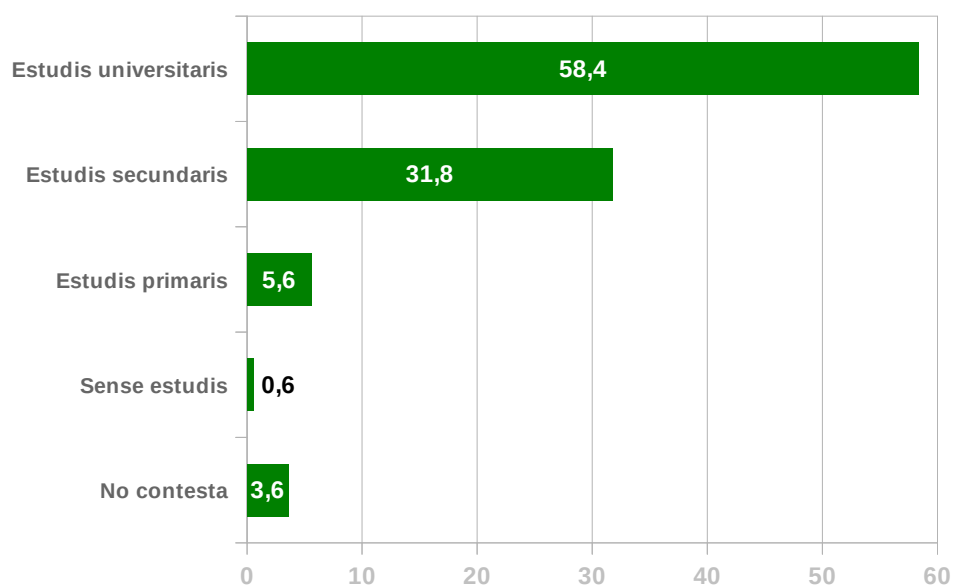


### 3.3 Reserves

% usuaris que han organitzat el seu viatge a la destinació efectuant reserva prèvia

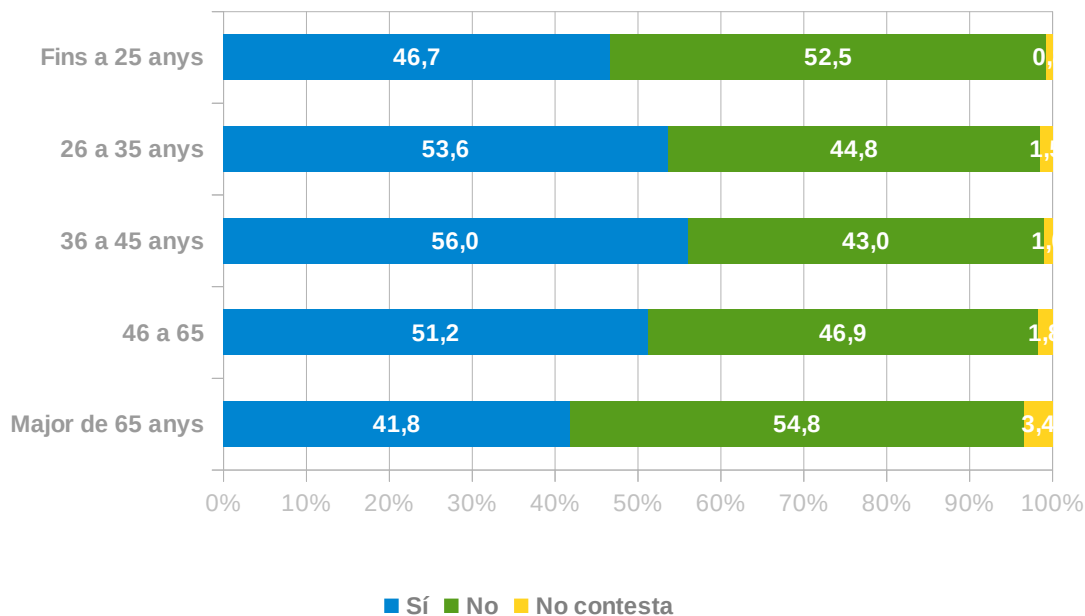


% usuaris que han efectuat reserva prèvia, segons nivell d'estudis

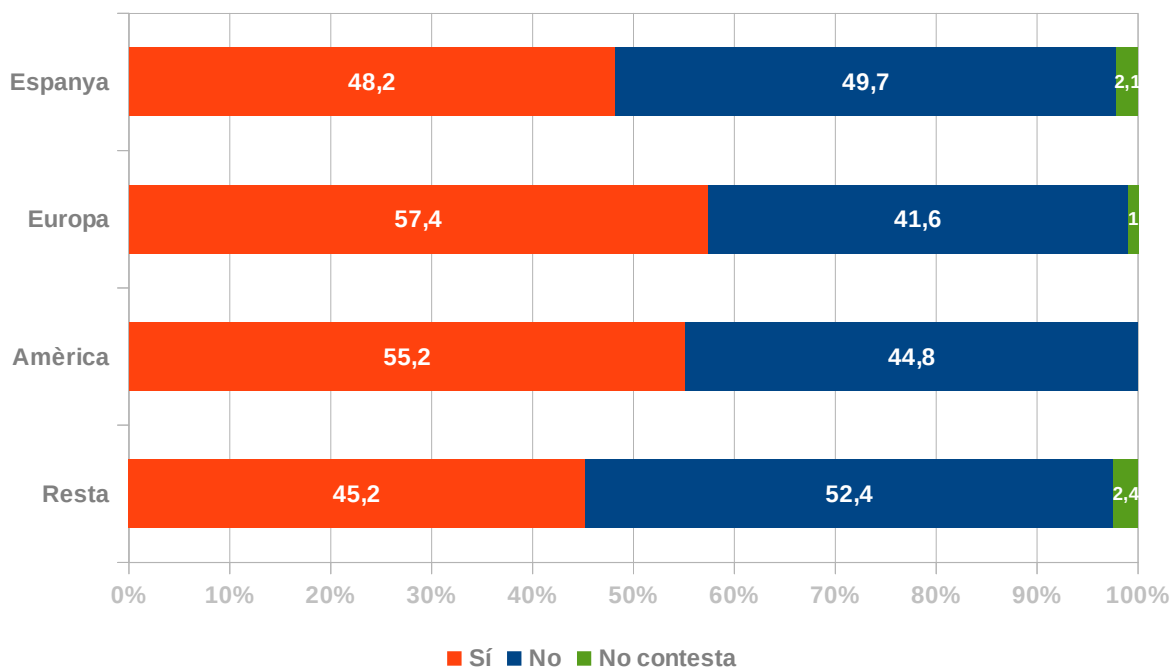


### 3.3 Reserves

% reserva prèvia segons edat

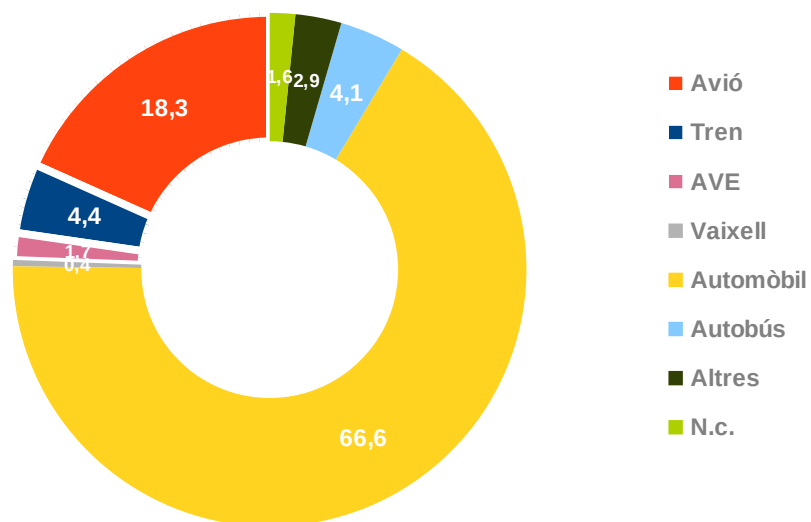


% reserva prèvia segons lloc de residència

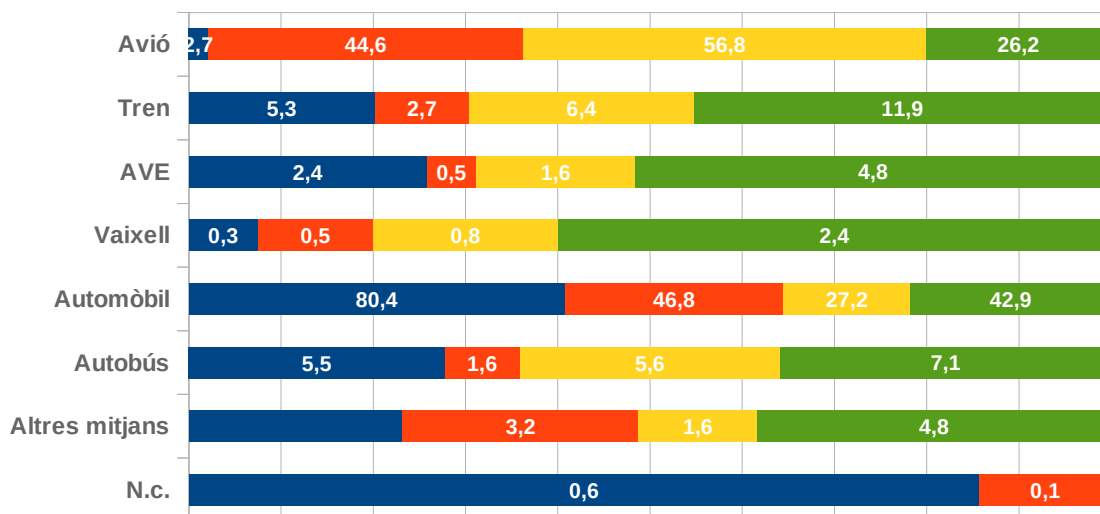


## 3.4 Mitjans de transport

% mitjans de transport utilitzats



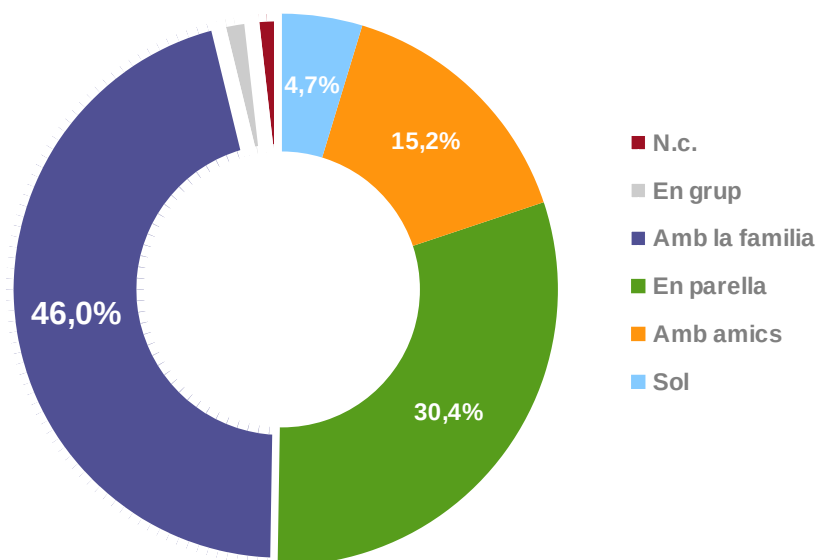
% mitjans de transport utilitzats segons lloc de residència



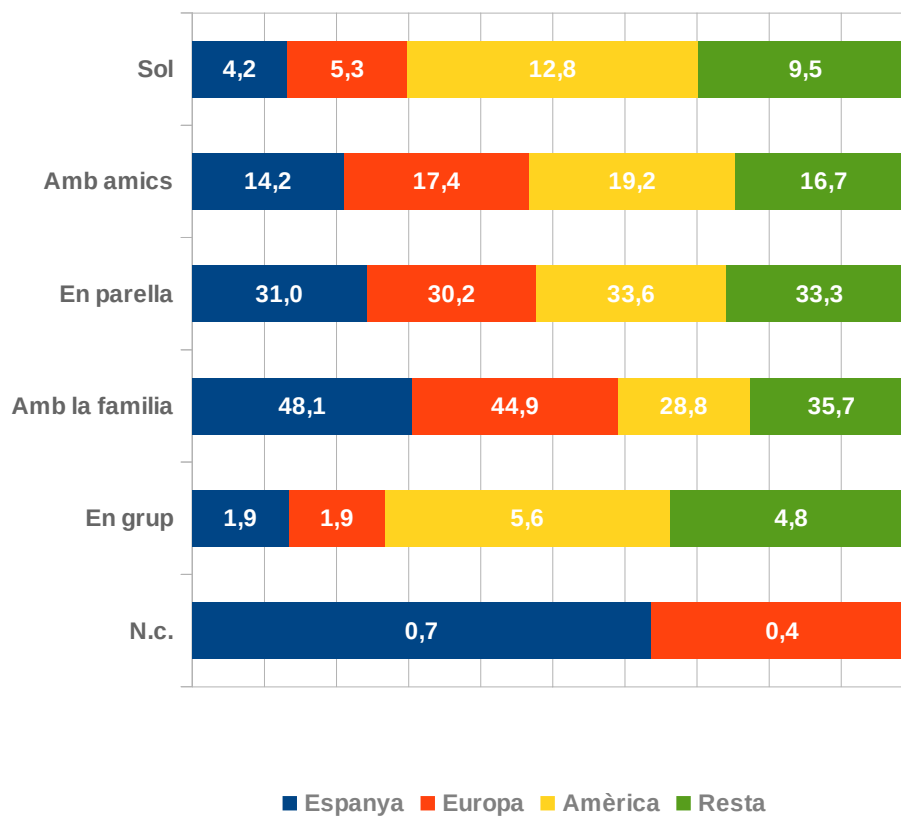
■ Espanya ■ Europa ■ Amèrica ■ Resta

### 3.5 Composició del grup de viatge

% Composició del grup de viatge

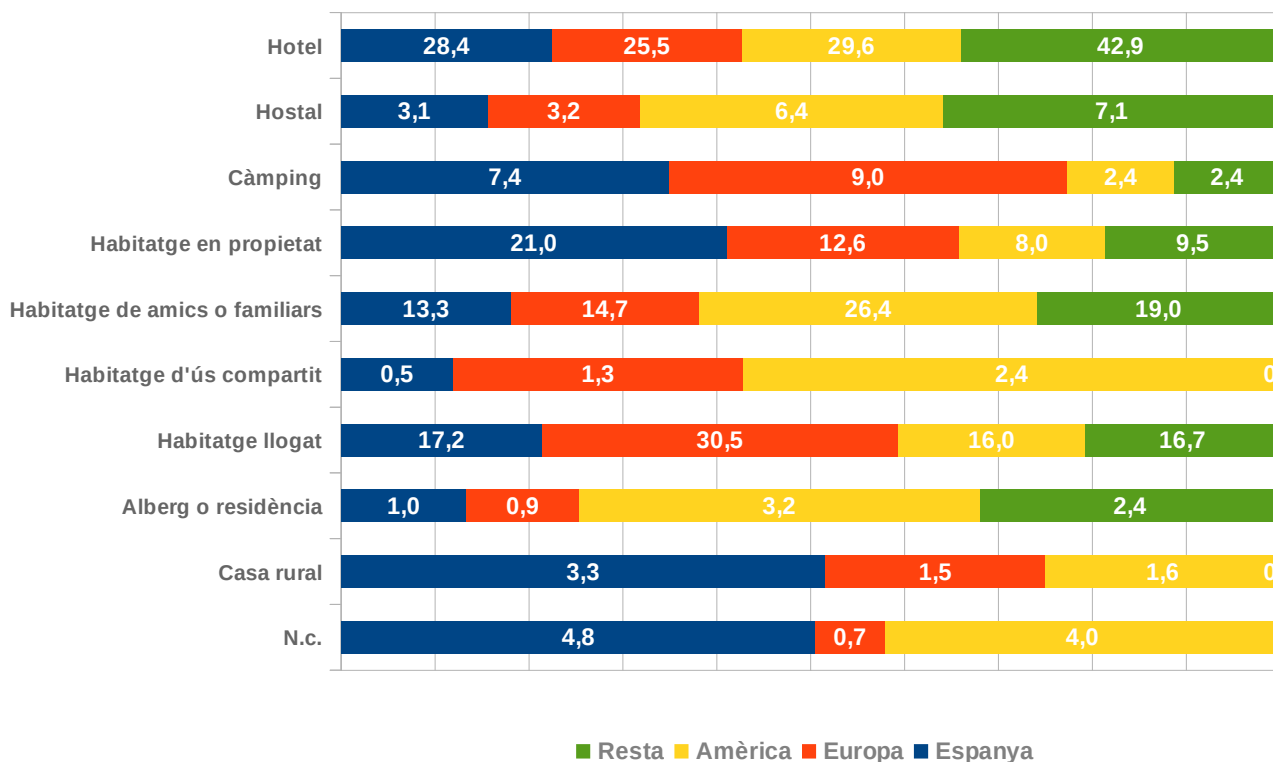
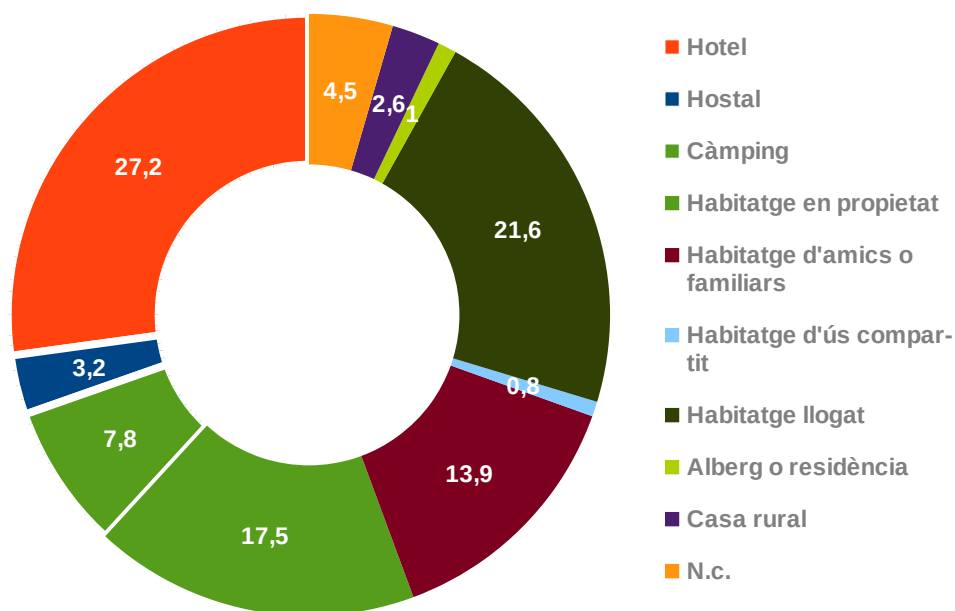


% Composició del grup de viatge segons lloc de residència



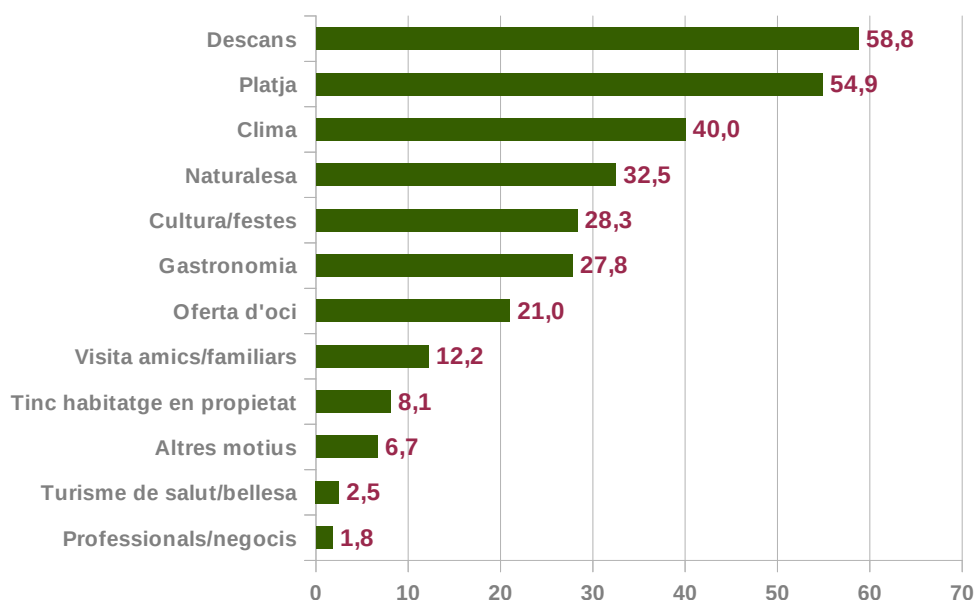
## 3.6 Allotjament utilitzat

% Allotjament utilitzat

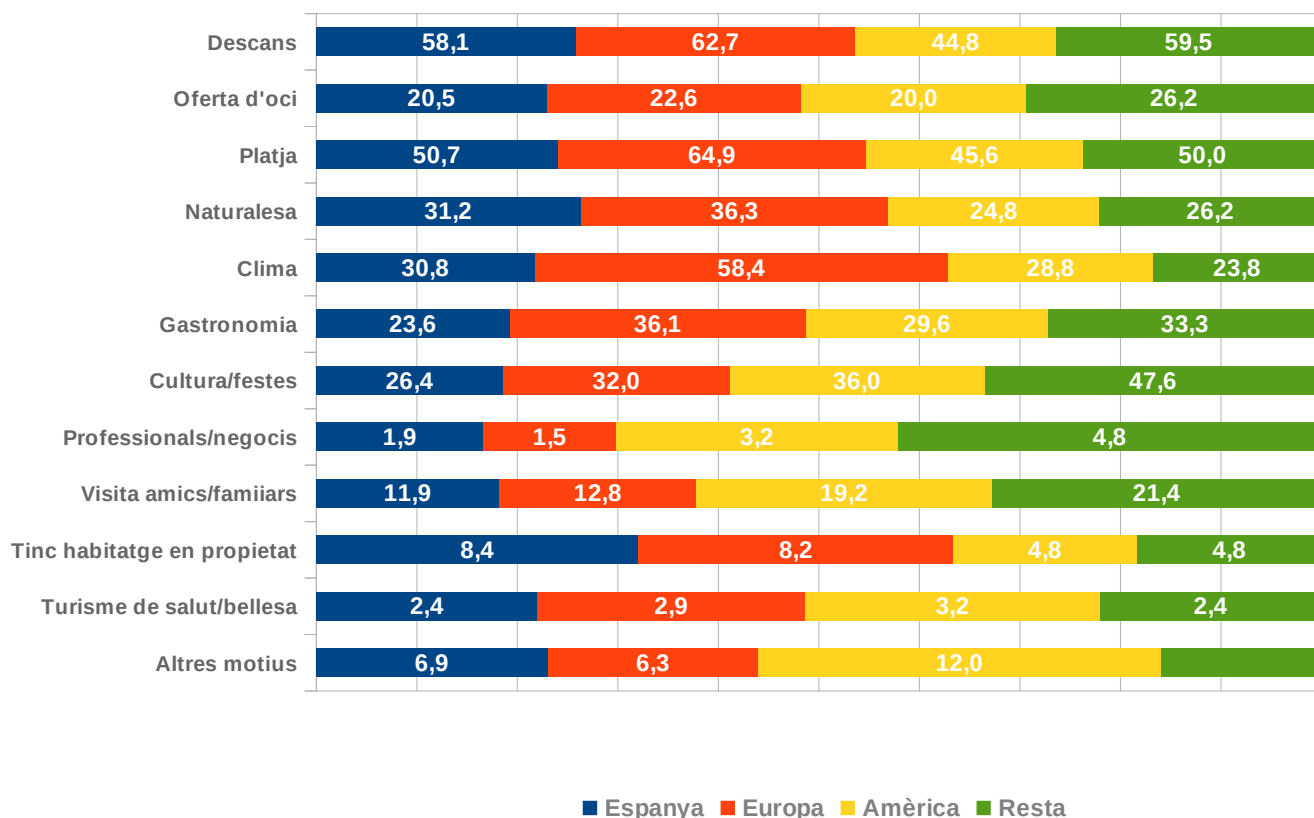


## 3.7 Motius de visita

Distribució % motius de visita



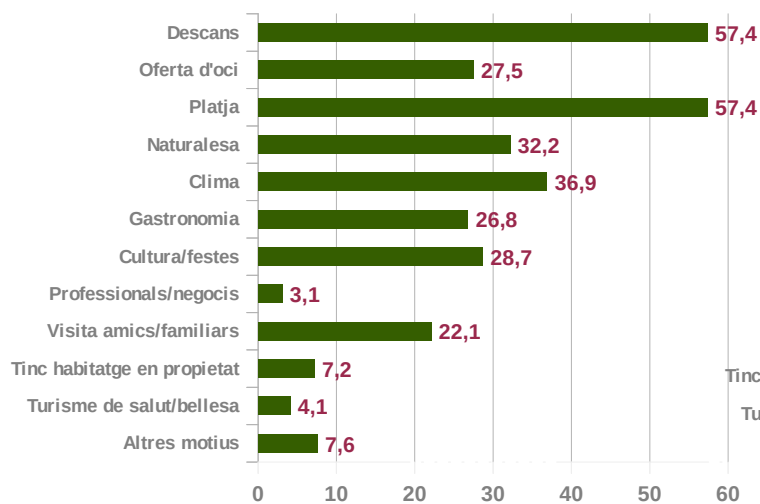
Distribució % motius de visita, segons lloc de residència



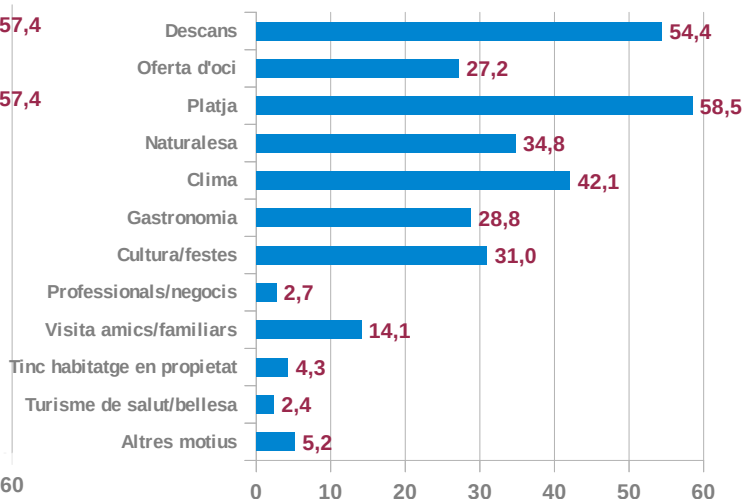


## 3.7 Motius de visita

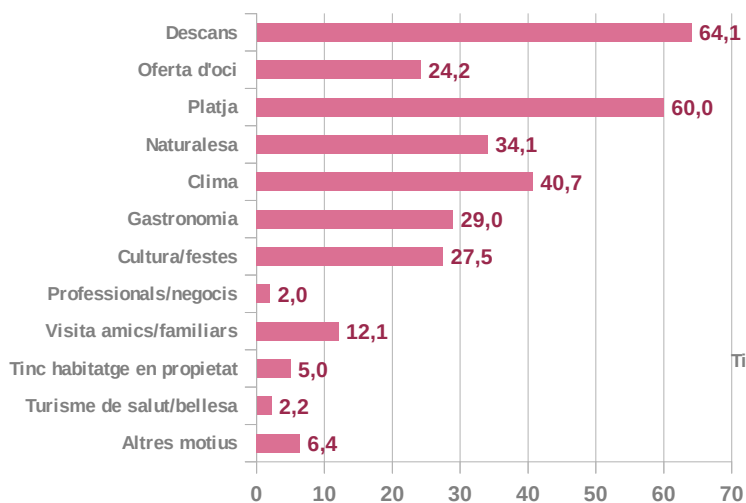
Distribució % motius de visita, segons edat.  
Fins a 25 anys



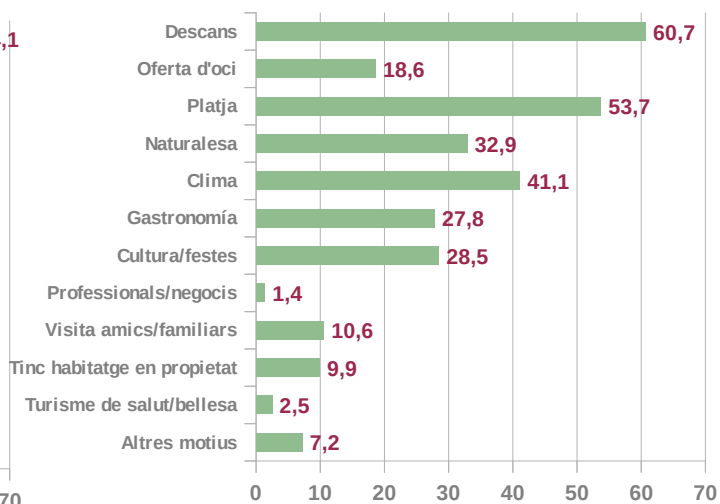
Distribució % motius de visita, segons edat.  
26 a 35 anys



Distribució % motius de visita, segons edat.  
36 a 45 anys

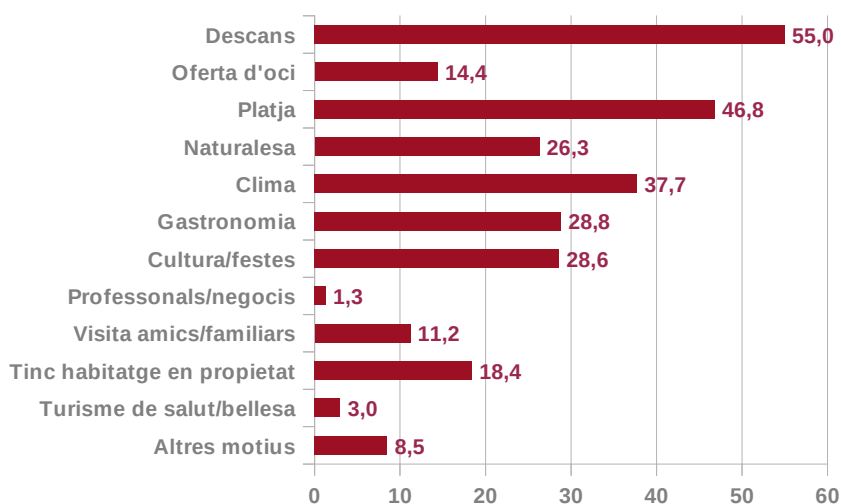


Distribució % motius de visita, segons edat.  
46 a 65 anys

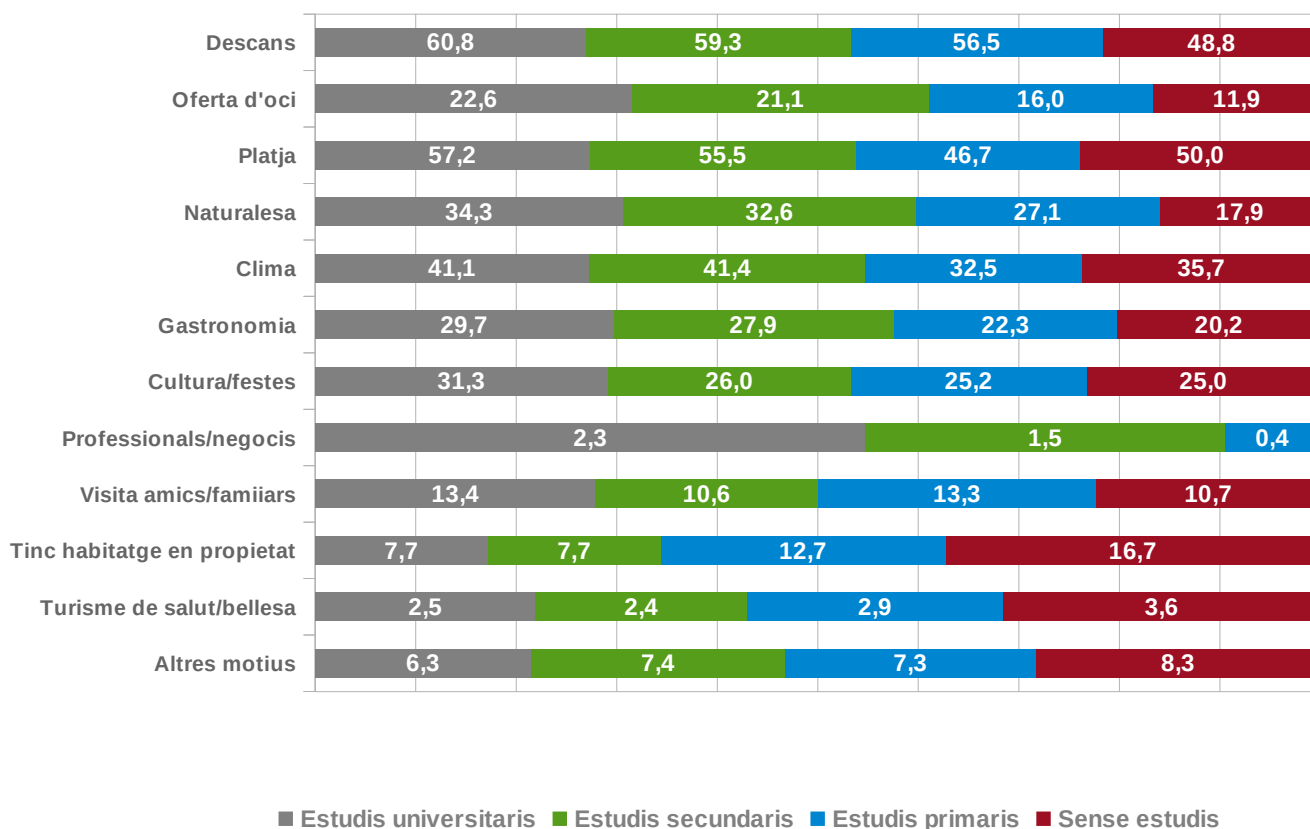


## 3.7 Motius de visita

Distribució % motius de visita, segons edat.  
Major de 65 anys

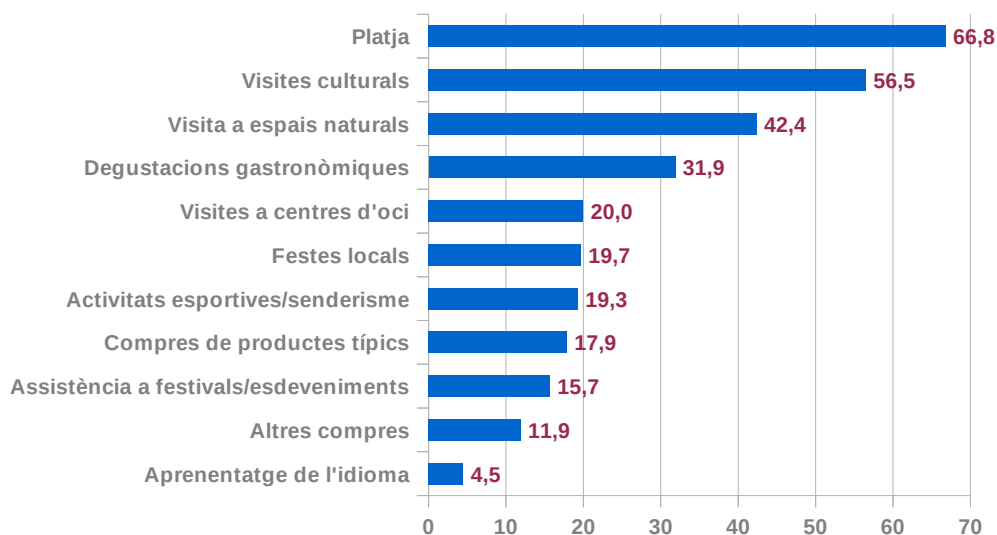


Distribució % motius de visita, segons nivell d'estudis

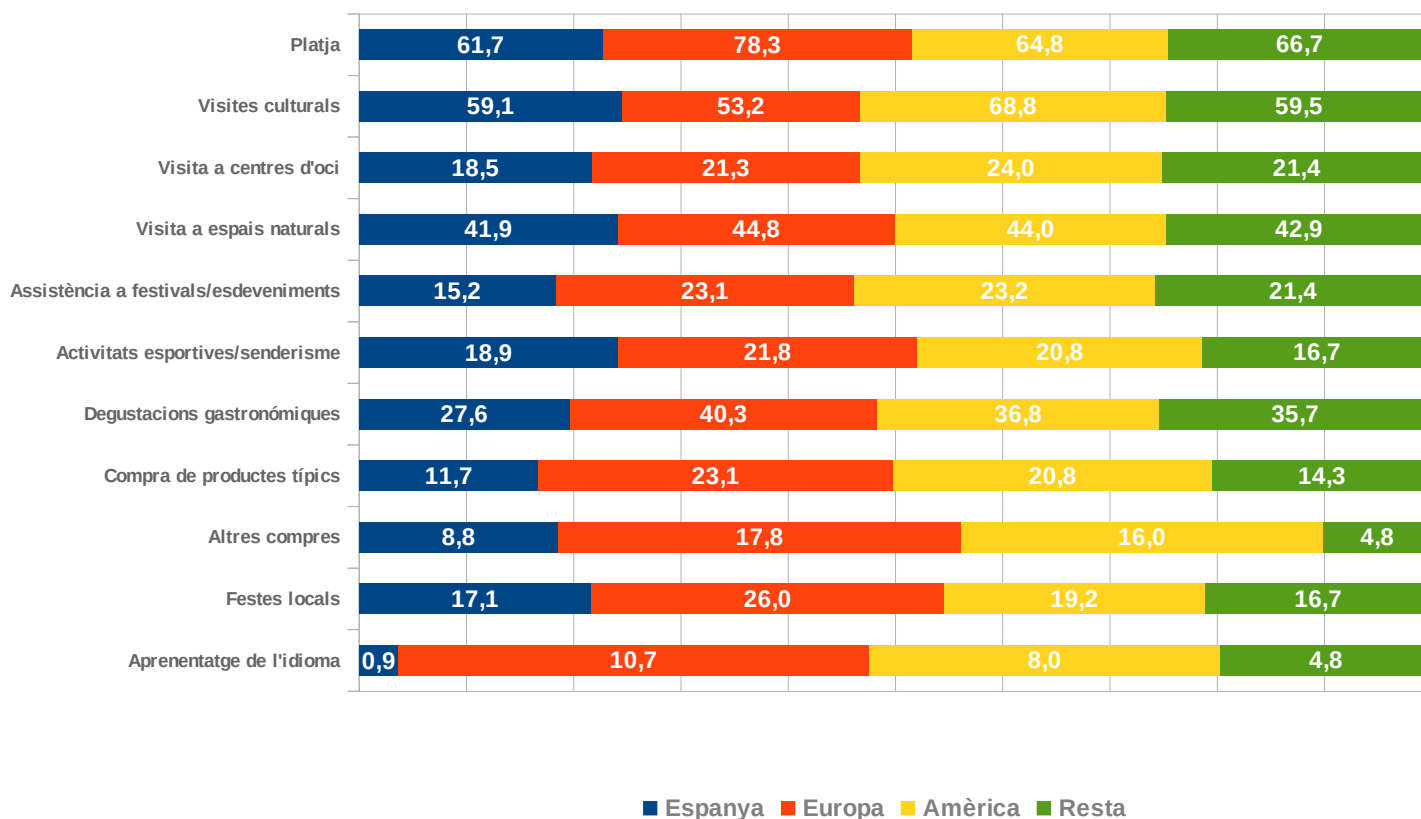


## 3.8 Activitats previstes o realitzades

Distribució % activitats previstes o realitzades

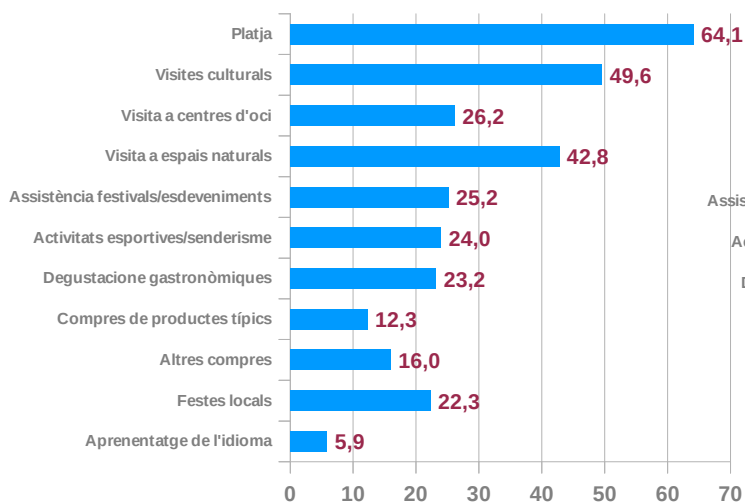


Distribució % activitats previstes o realitzades, segons lloc de residència

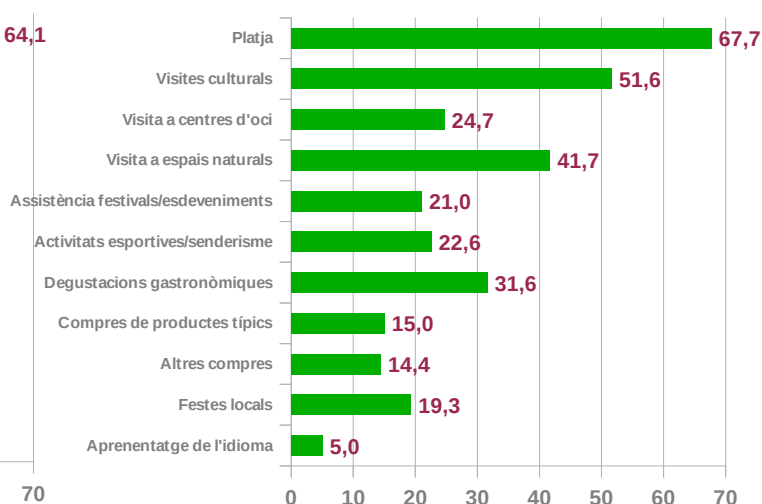


## 3.8 Activitats previstes o realitzades

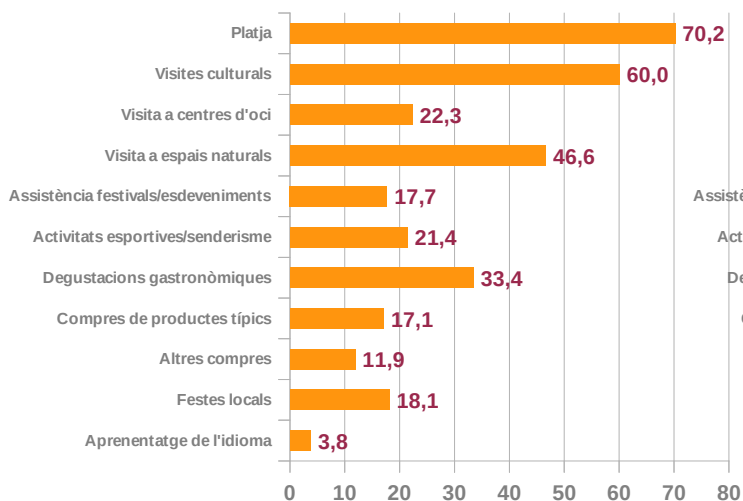
Distribució % activitats previstes o realitzades. Fins a 25 anys



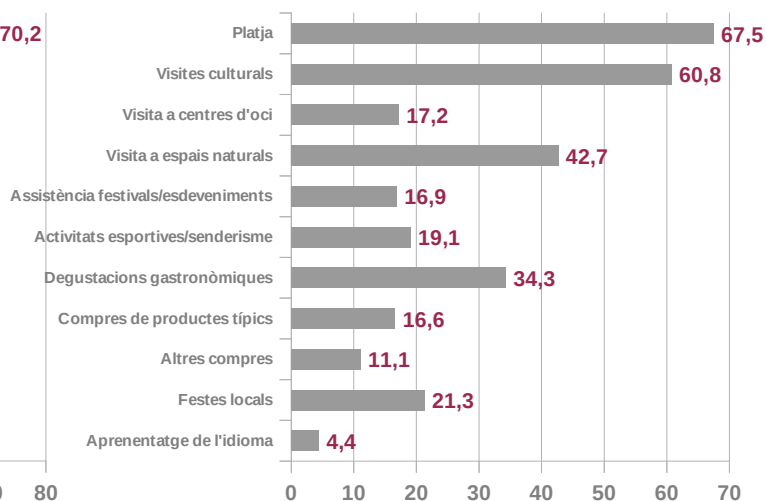
Distribució % activitats previstes o realitzades. De 26 a 35 anys



Distribució % activitats previstes o realitzades. De 36 a 45 anys

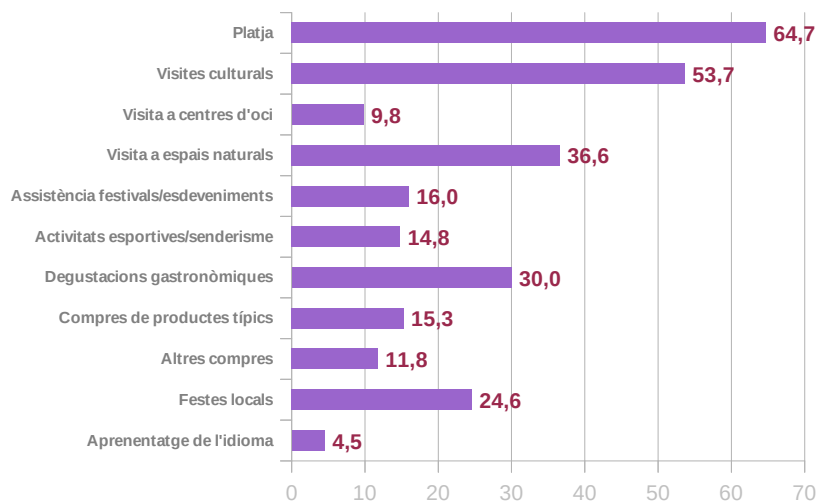


Distribució % activitats previstes o realitzades. De 46 a 65 anys

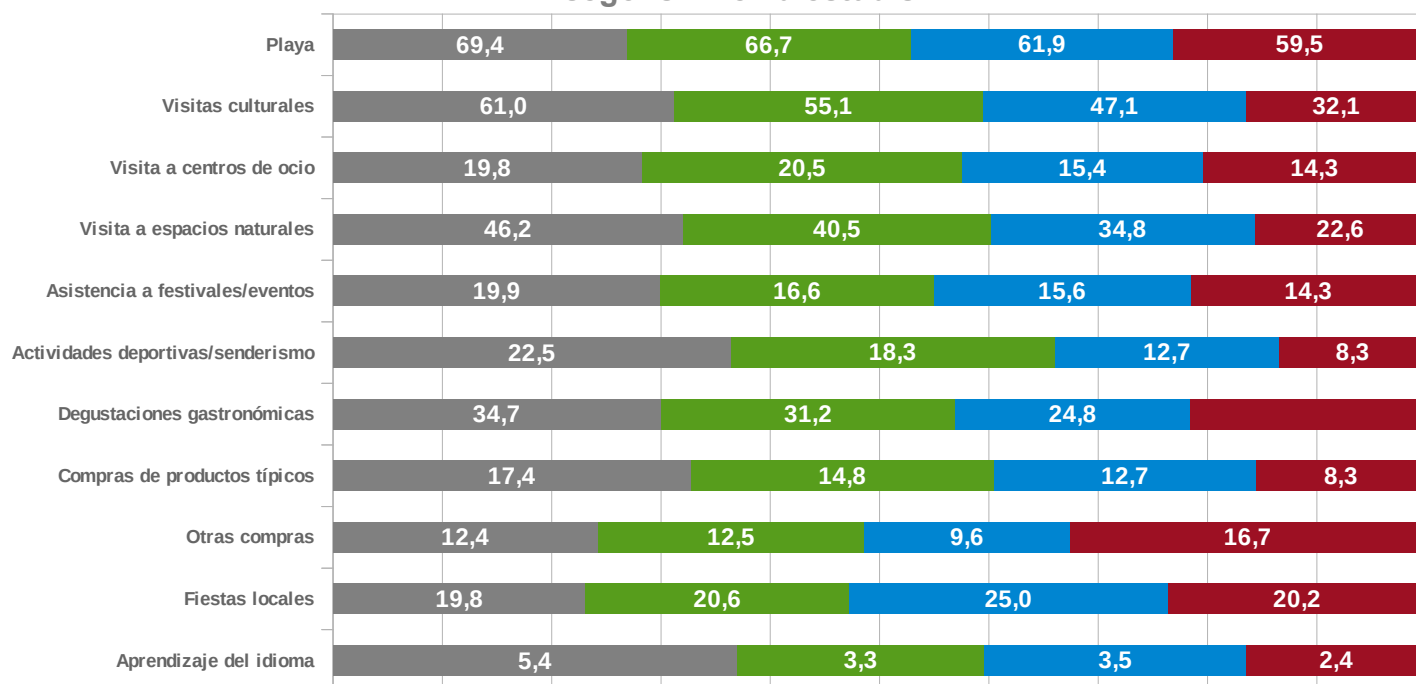


## 3.8 Activitats previstes o realitzades

Distribució % activitats previstes o realitzades  
Major de 65 anys



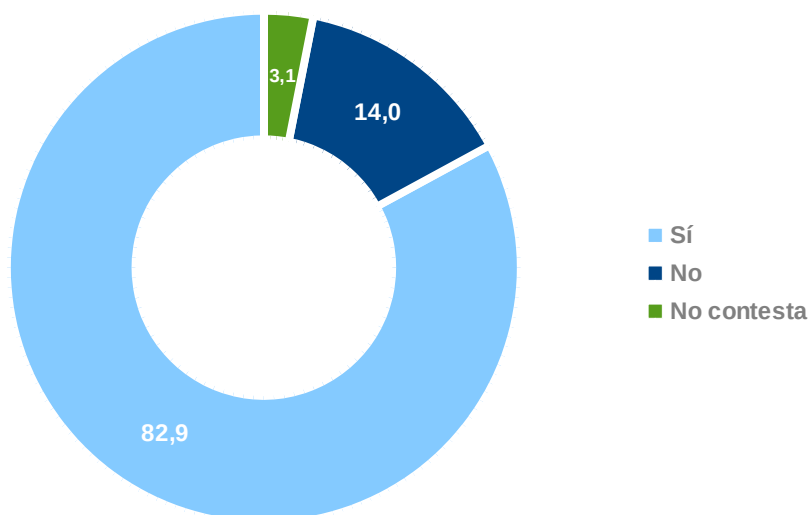
Distribució % activitats previstes o realitzades,  
segons nivell d'estudis



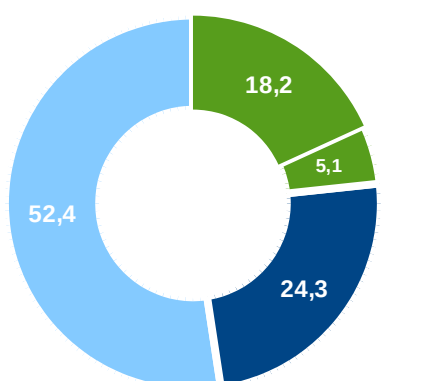
■ Estudios universitarios ■ Estudios secundarios ■ Estudios primarios ■ Sin estudios

### 3.9 Ús de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils

% usuaris de telèfon intel·ligent o tauleta tàctil amb accés a Internet

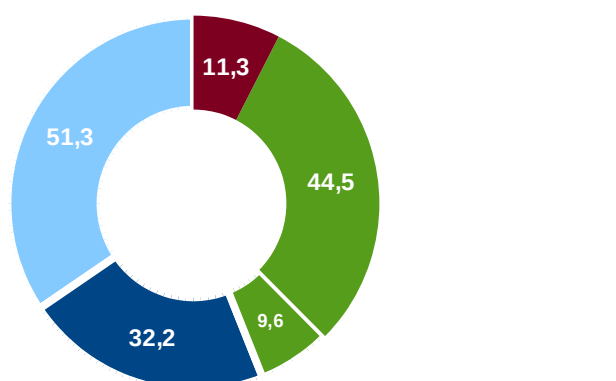


% usuaris de telèfon intel·ligent o tauleta tàctil que faran ús d'ella durant la seua visita (Prové de "Sí")



- Sí, amb la meua connexió a internet
- Sí, amb Wifi gratuït
- No
- N.c.

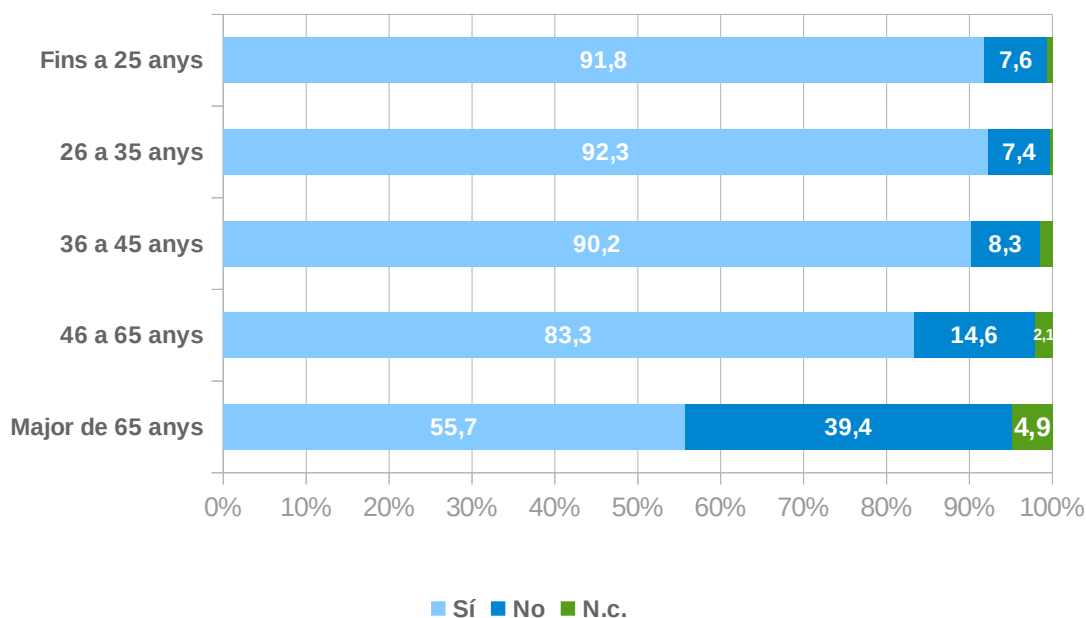
% Quin ús fa del seu telèfon intel·ligent o tauleta tàctil (Prové de "Sí")



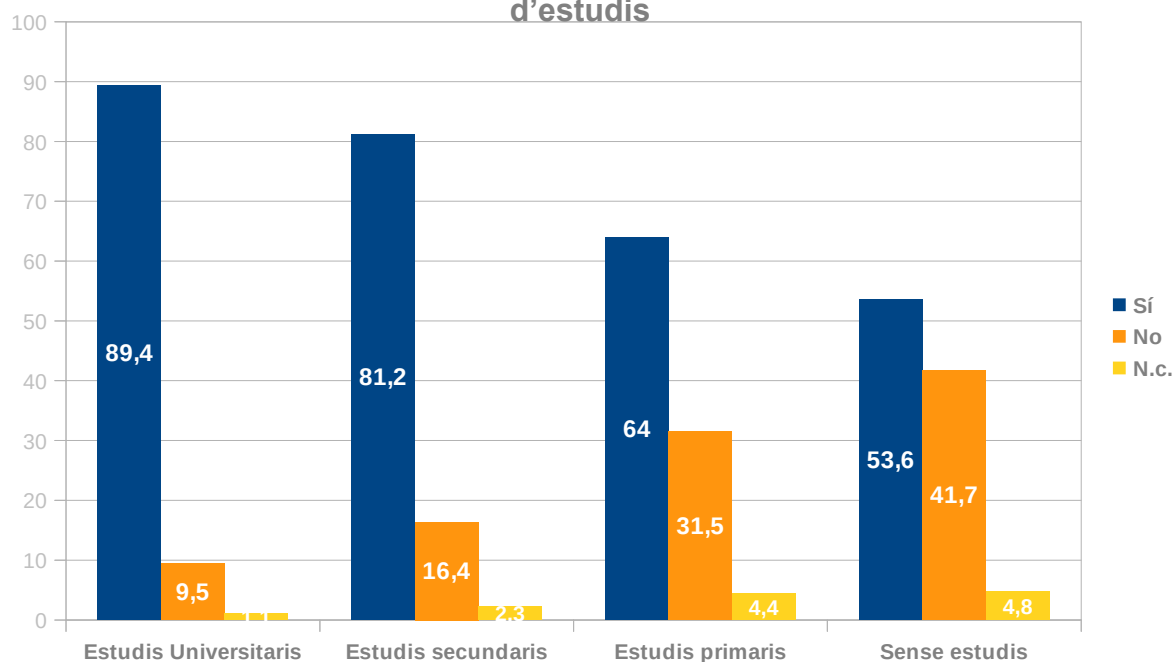
- Consultar plans, mapes, localitzacions o rutes
- Consultar informació sobre la destinació i l'oferta
- Descarregar APPS turístiques
- Compartir informació, imatges i vídeos
- Altres

### 3.9 Ús de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils

% usuaris de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils, segons edat

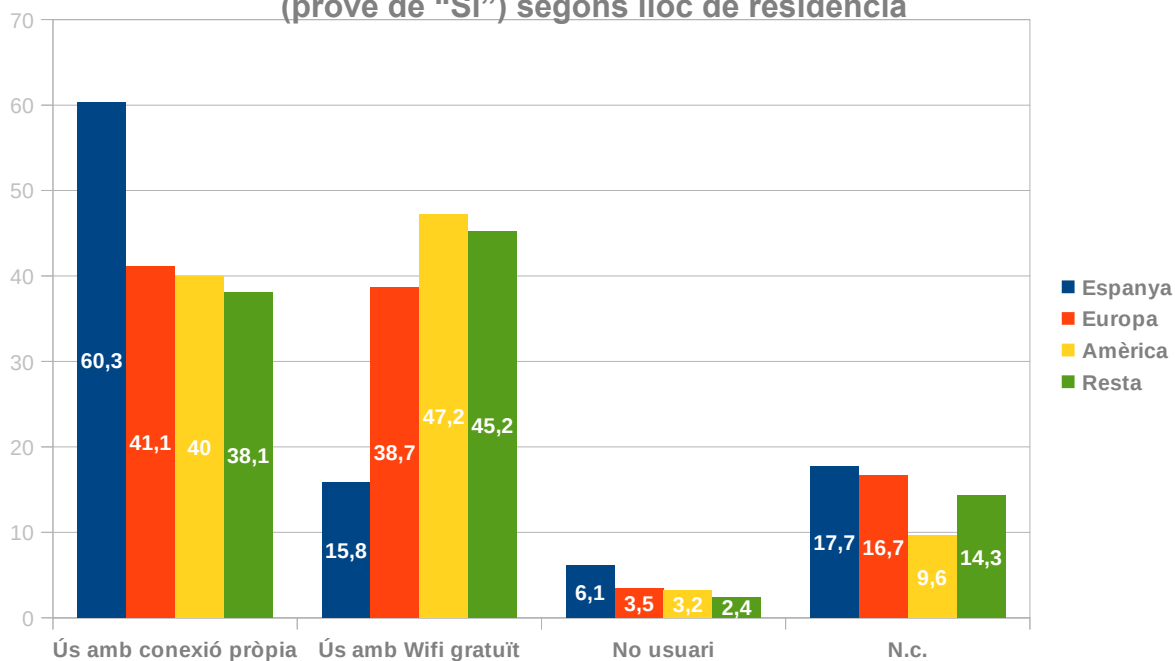


% usuaris de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils, segons nivell d'estudis

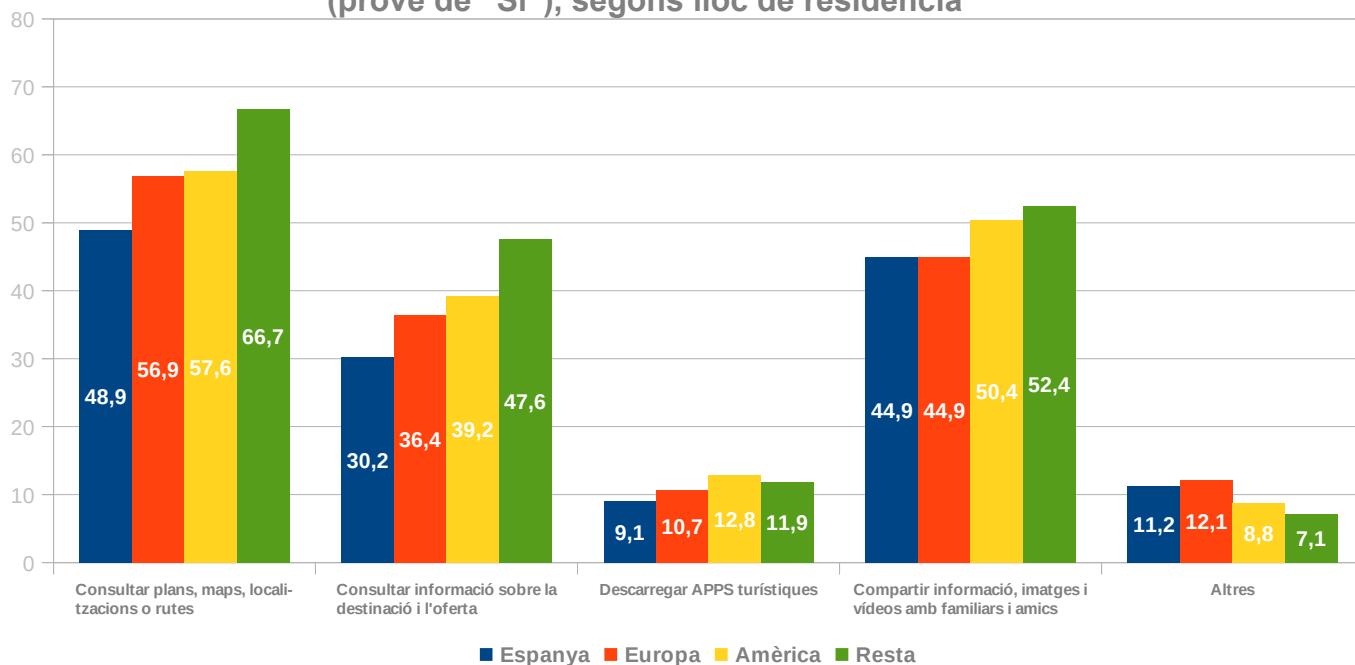


### 3.9 Ús de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils

% usuaris de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils que ho usaran durant la seua visita (prové de "Sí") segons lloc de residència



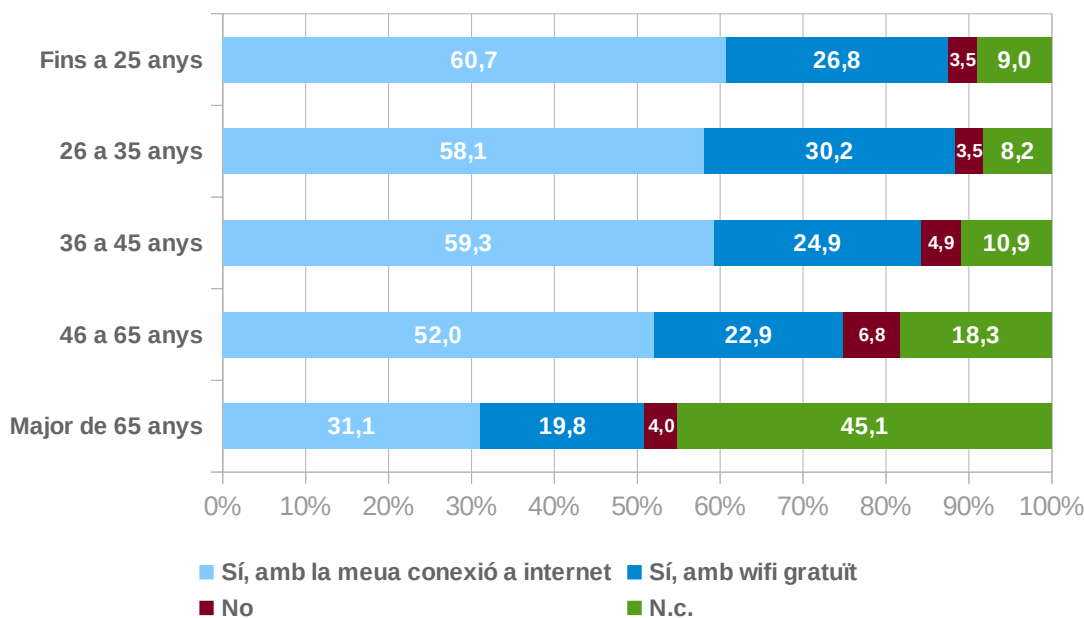
% ús que fa del seu telèfon intel·ligent o tauleta tàctil (prové de "Sí"), segons lloc de residència



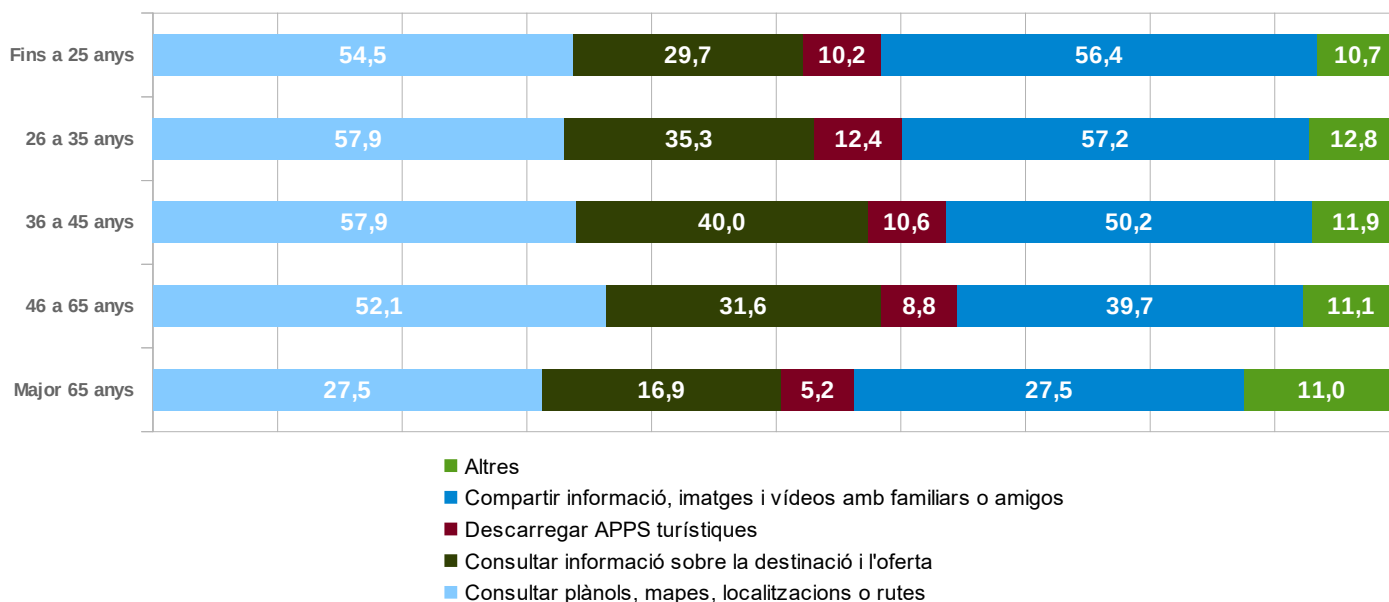


### 3.9 Ús de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils

% usuaris de telèfon intel·ligent o tauleta tàctil que ho usaran durant la seua visita (prové de "Sí") segons edat

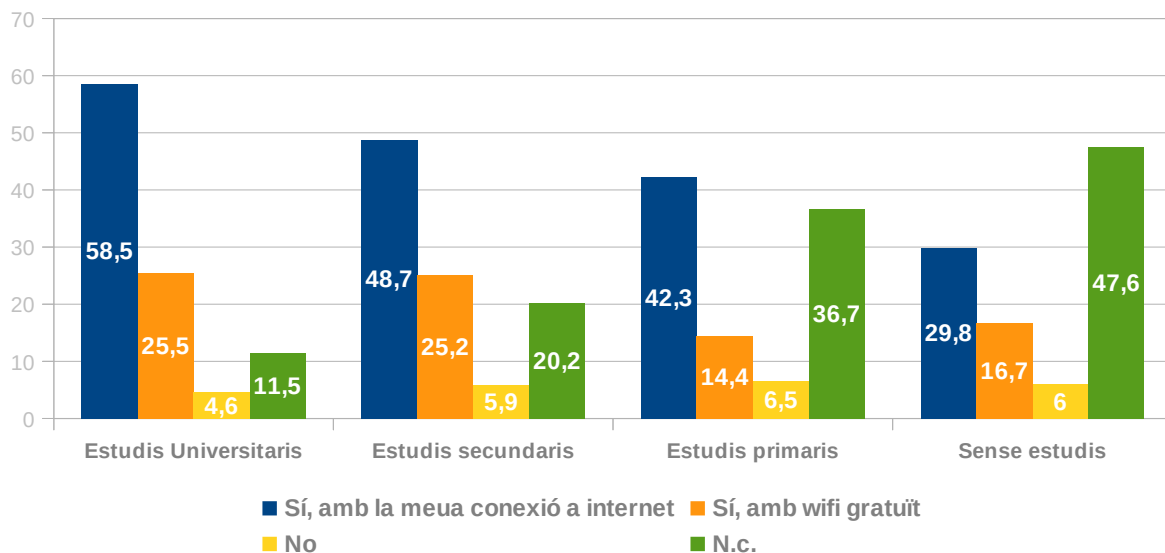


% ús que fa del seu telèfons intel·ligents o tauletes tàctils (prové de "Sí") segons edat

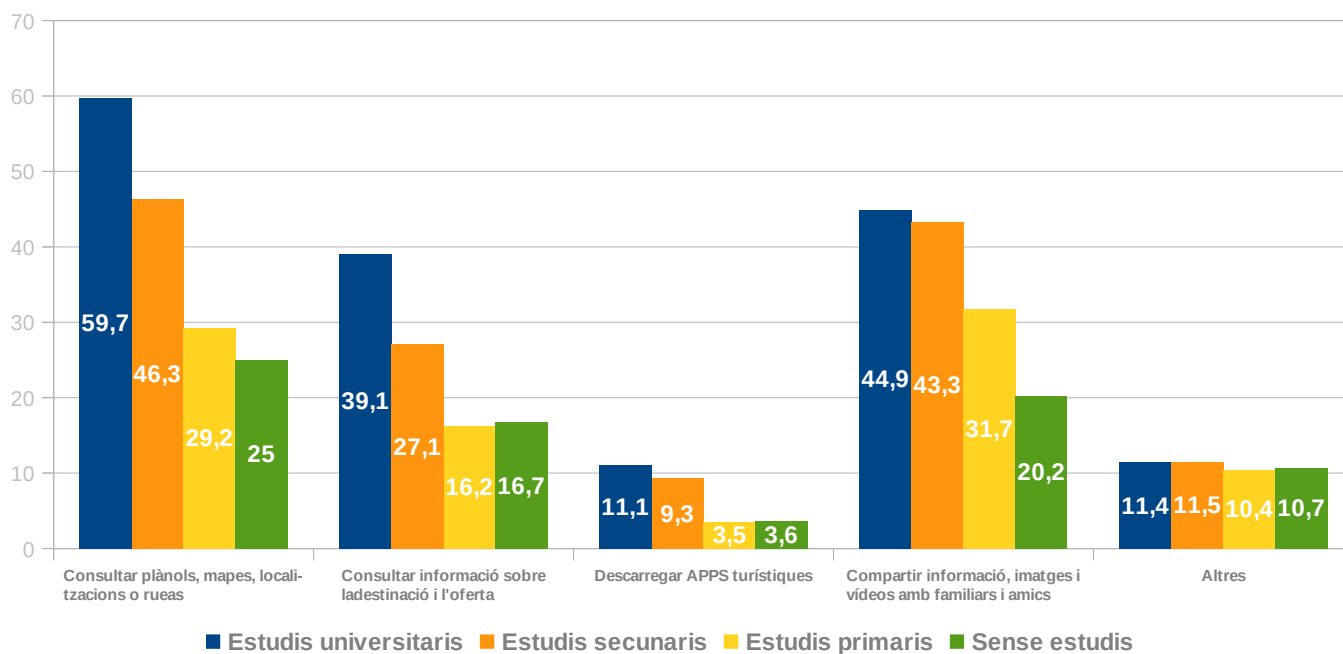


### 3.9 Ús de telèfons intel·ligents o tauletes tàctils

% usuaris de telèfon intel·ligent o tauleta tàctil que ho usaran durant la seua visita (Prové de "Sí"), segons nivell d'estudis



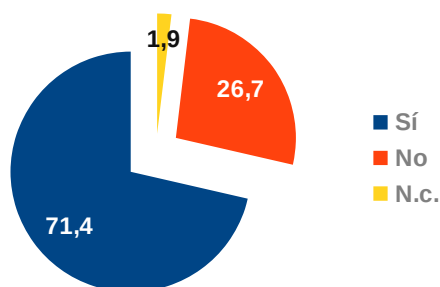
% ús que fa del seu telèfon intel·ligent o tauleta tàctil (prové de "Sí"), segons nivell d'estudis



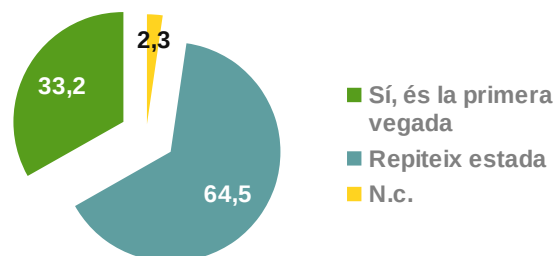
## 4. VALORACIÓ DE LA DESTINACIÓ VISITADA

### 4.1. Fidelitat a la destinació

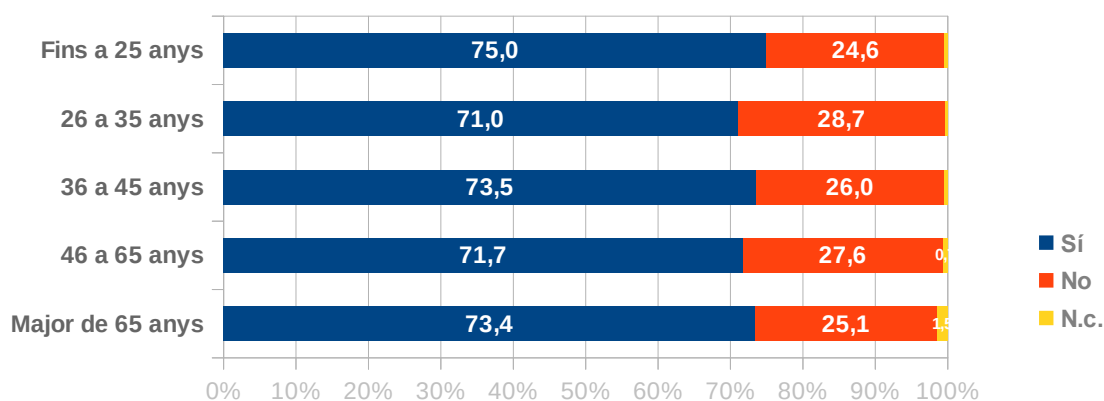
% Enquestados que gaudiran d'una estada per motius d'oci/vacances, pernoctant en el municipi



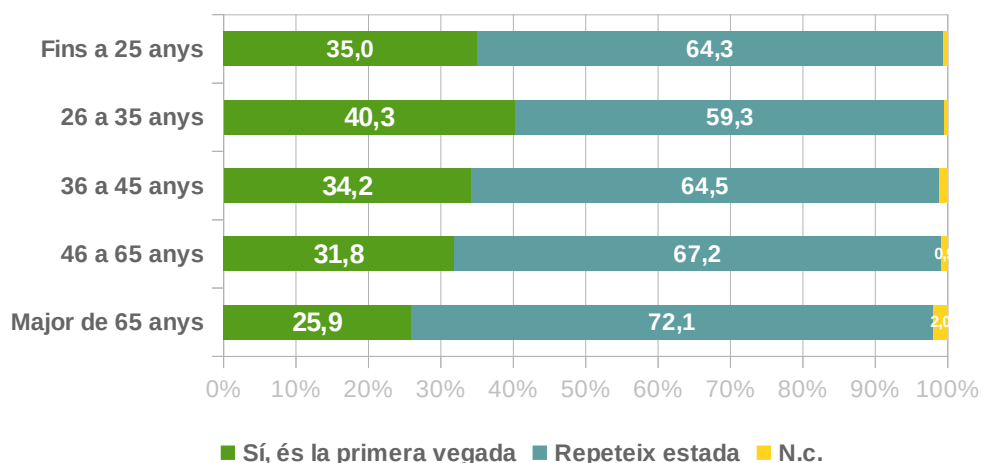
% Fidelitat a la destinació: és la primera vegada que gaudeix d'una estada de vacances/oci a la Comunitat Valenciana?



Distribució % dels enquestats que gaudiran d'una estada per motius d'oci/vacances, pernoctant en el municipi, segons edat

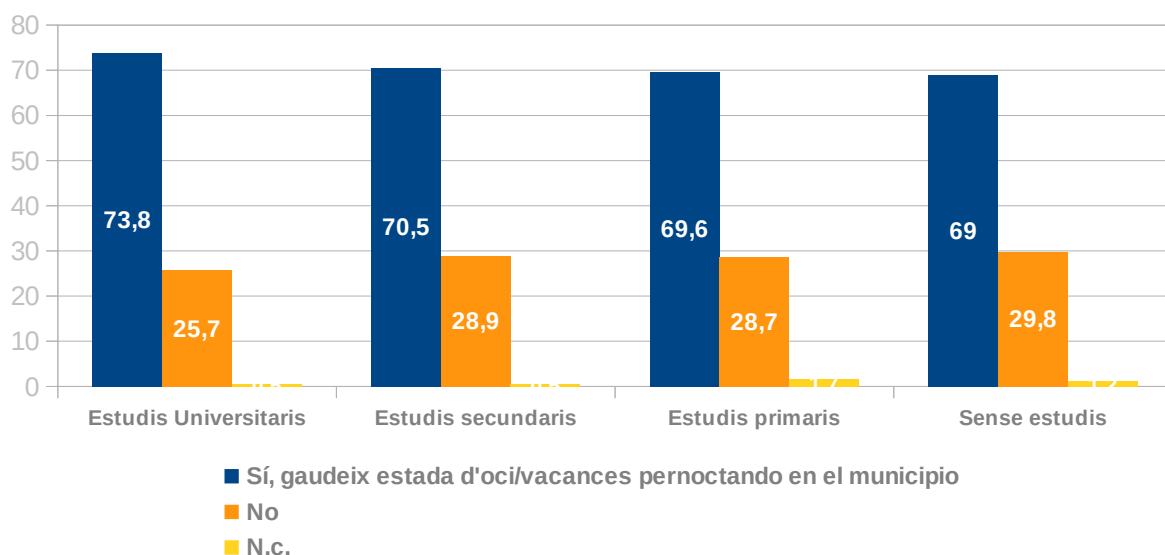


Distribució % de la fidelitat a la destinació dels enquestats segons edat: és la primera vegada que gaudeix d'una estada de vacances/oci a la Comunitat Valenciana?

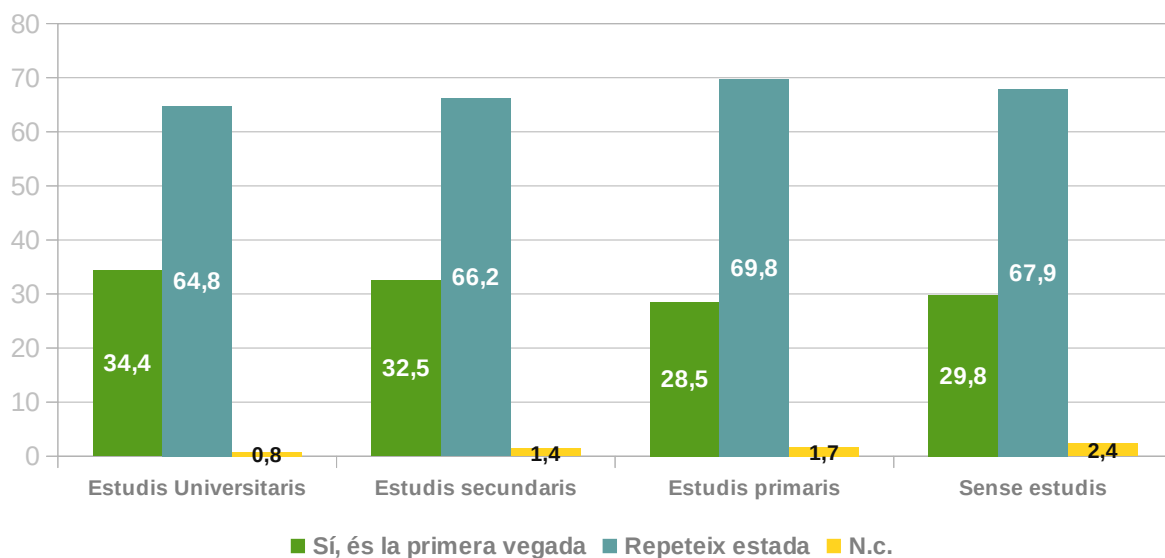


## 4.1. Fidelitat a la destinació

Distribució % dels enquestats que gaudiran d'una estada per motius d'oci/vacances, pernoctant en el municipi, segons nivell d'estudis

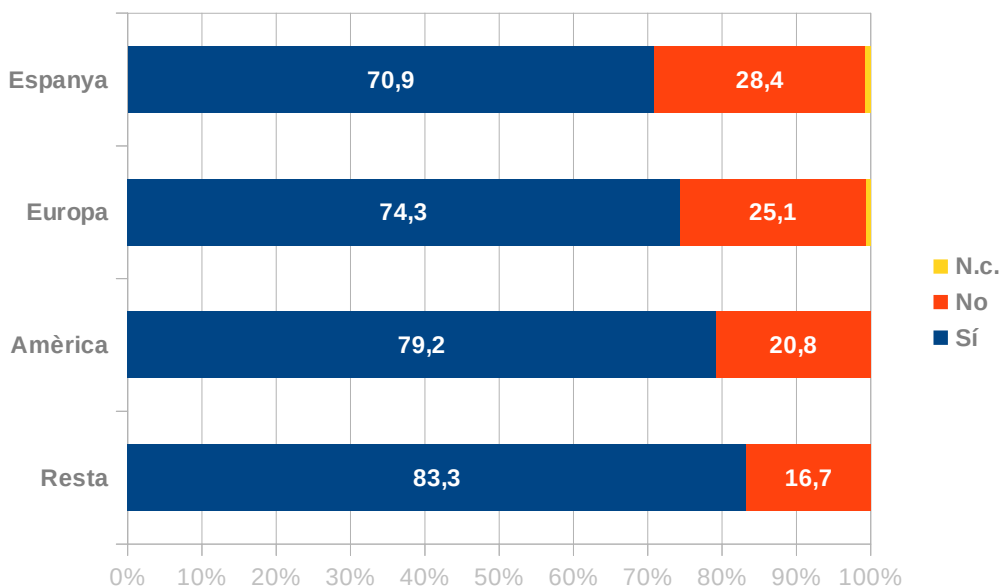


Distribució % de la fidelitat a la destinació dels enquestats, segons estudis: és la primera vegada que gaudeix d'una estada de vacances/oci a la Comunitat Valenciana?

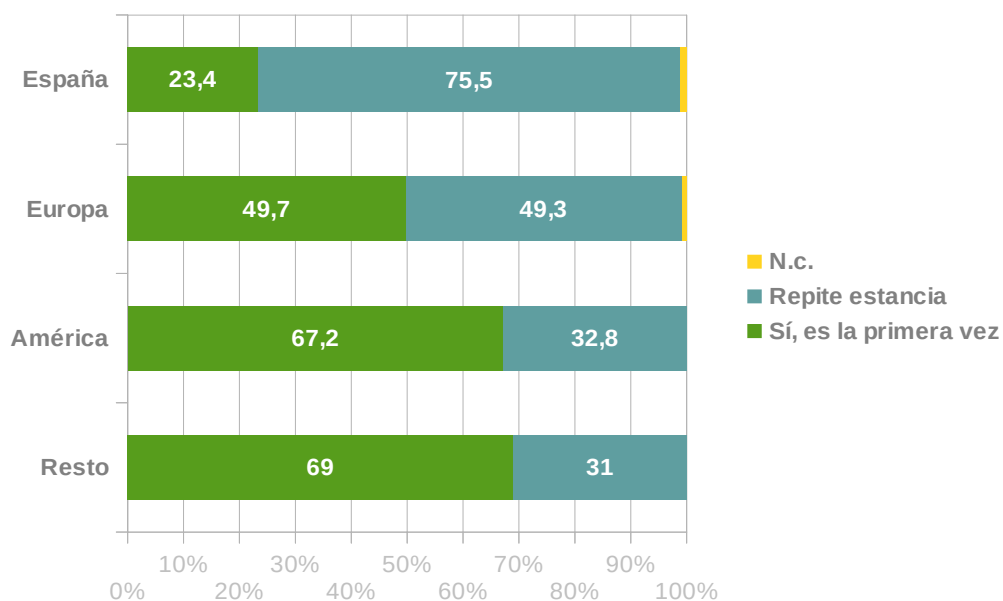


## 4.1. Fidelitat a la destinació

Distribució % dels enquestats que gaudiran d'una estada per motius d'oci/vacances, pernoctant en el municipi, segons lloc de residència

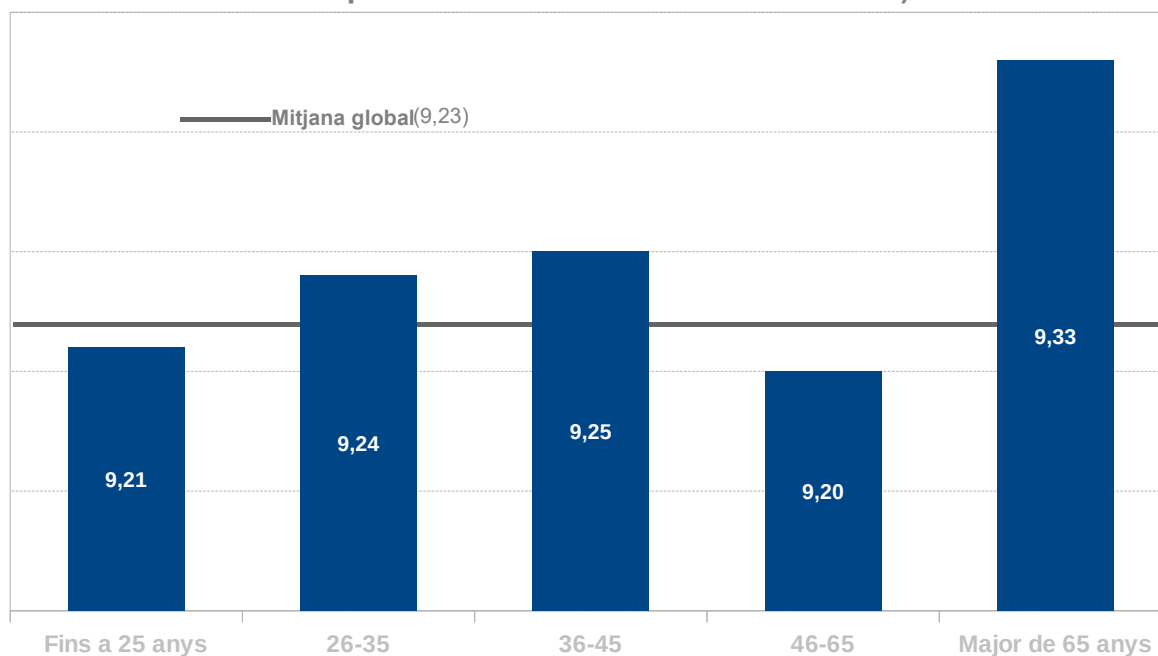


Distribució % de la fidelitat a la destinació dels enquestats, segons lloc de residència: ¿és la primera vegada que gaudeix d'una estada de vacances/oci a la Comunitat Valenciana?

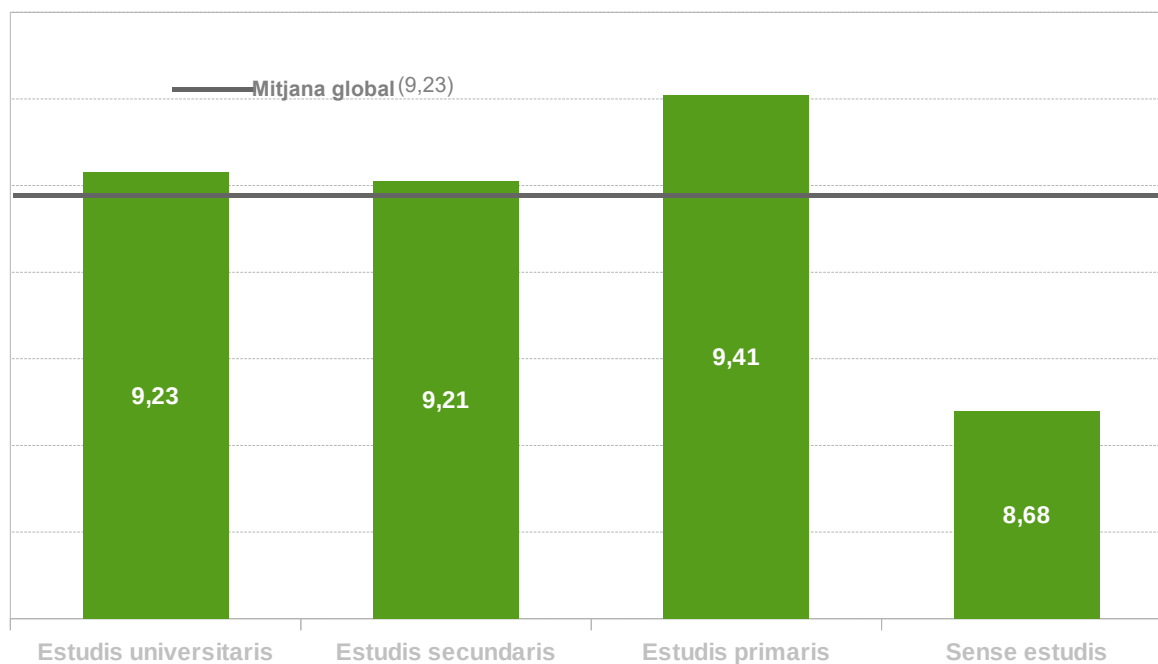


## 4.2. Satisfacció d'expectatives

Grau de satisfacció del municipi visitat, segons edat (escala de 0 a 10, a on 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta)

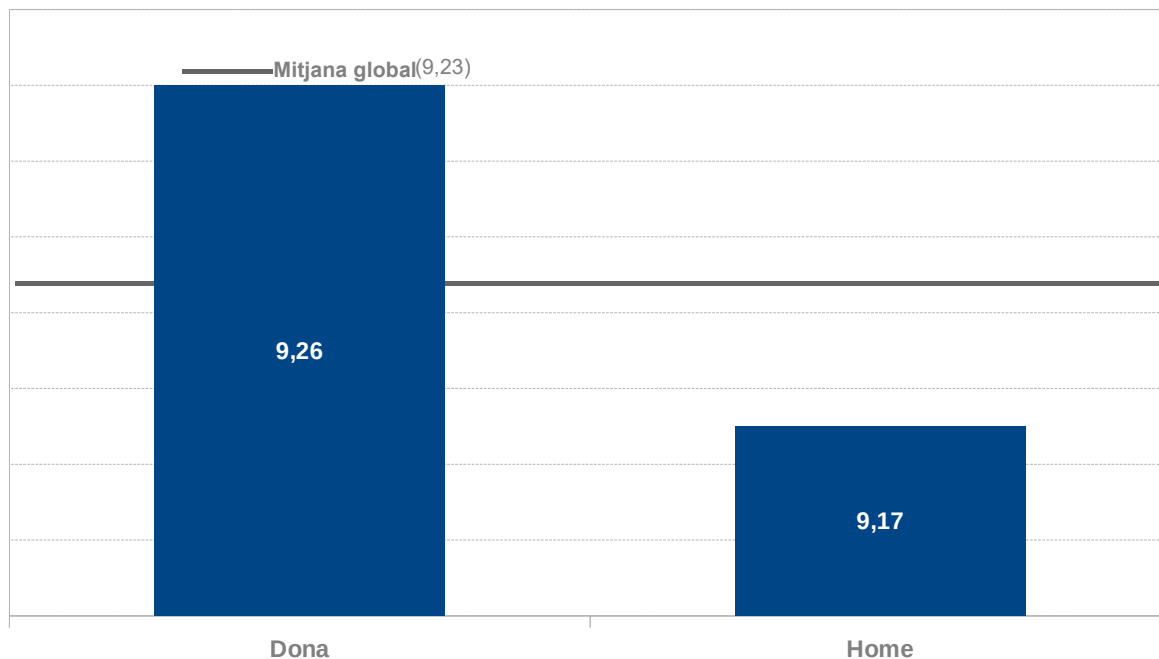


Grau de satisfacció del municipi visitat, segons nivell d'estudis (escala de 0 a 10, a on 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta)

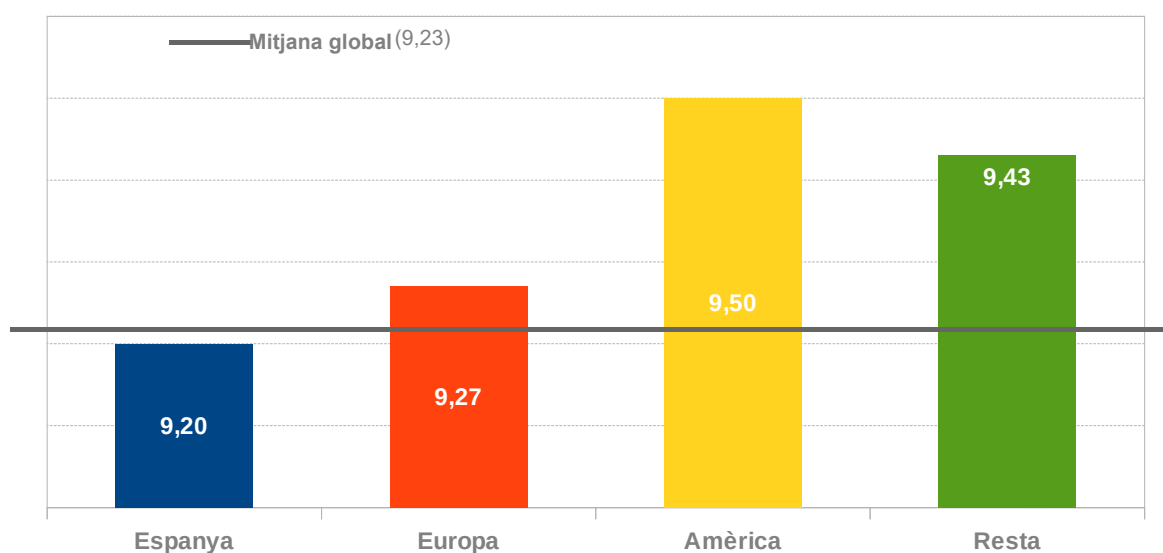


## 4.2. Satisfacció d'expectatives

Grau de satisfacció del municipi visitat, segons sexe (escala de 0 a 10, a on 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta)

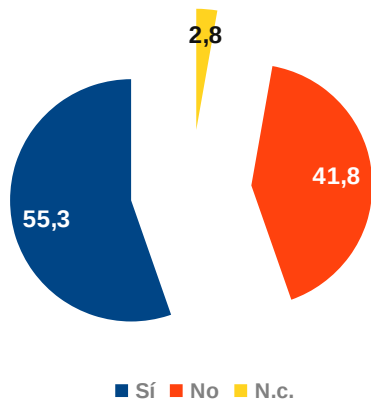


Grau de satisfacció del municipi visitat, segons lloc de residència (escala de 0 a 10, a on 0 és la puntuació més baixa i 10 la més alta)

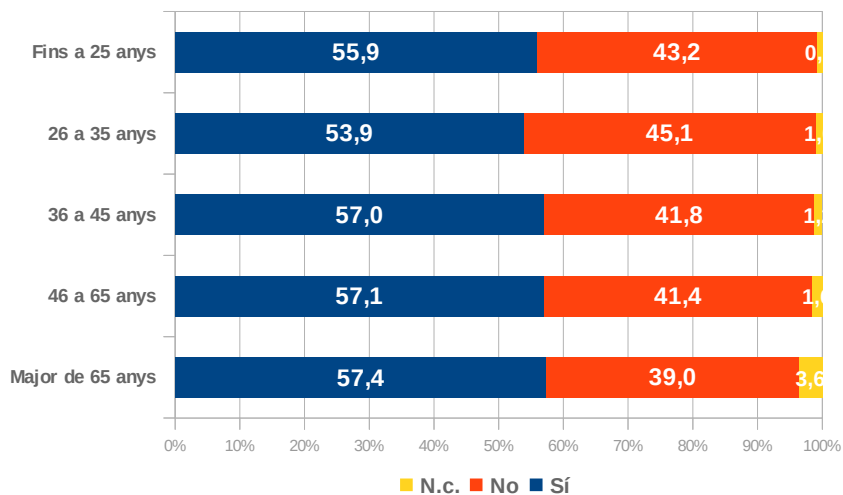


## 5. VALORACIÓ DE LA QUALITAT OFERIDA PER LA XARXA TOURIST INFO

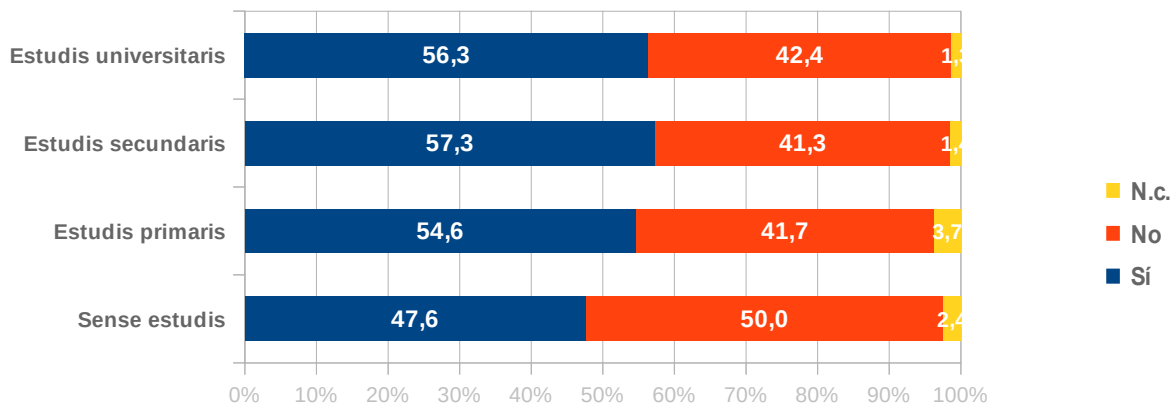
% Enquestats que conèixen la Xarxa Tourist Info



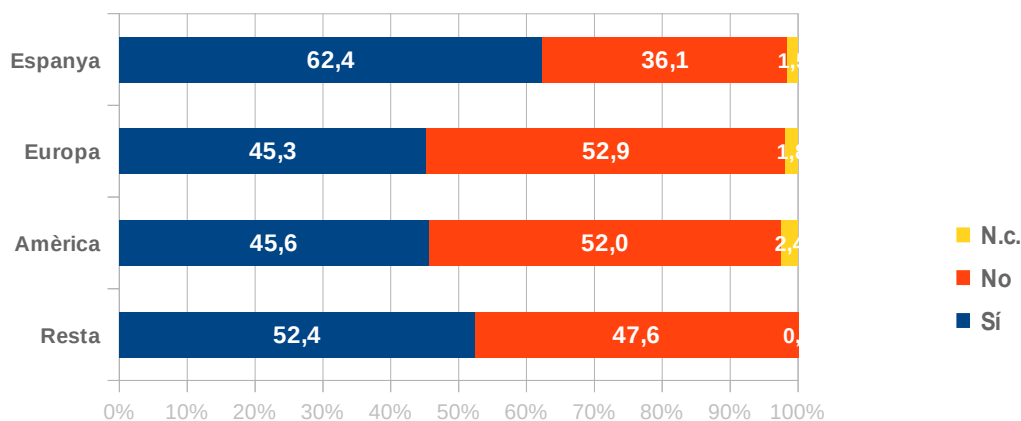
% Enquestats que conèixen la Xarxa Tourist Info, segons edat



% Enquestats que conèixen la Xarxa Tourist Info, segons nivell d'estudis



% Enquestats que conèixen la Xarxa Tourist Info, segons lloc de residència





## 5. VALORACIÓ DE LA QUALITAT OFERIDA PER LA XARXA TOURIST INFO

### Valoració de la qualitat de les oficines Tourist Info

Aspectes valorats	Mitjana global
Temps d'espera	9,54
Presència/imatge personal	9,62
To de veu emprat/amabilitat	9,66
Atenció rebuda	9,64
Imatge de l'oficina	9,27
Ambient de l'oficina	9,35
Localització/accessibilitat oficina	9,17
Imatge i estètica material informatiu	9,31
Oferta informació en idiomes	9,29
Horari d'atenció al públic	9,29
Fiabilitat/claredat informació rebuda	9,56
<b>Mitjana global</b>	<b>9,42</b>

### Valoració de la qualitat de les oficines Tourist Info. Període 2001-2017

Any	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007-2010	2011	2012-2017
Mitjana global	9,2	9,1	9,3	9,3	9,1	9,1	9,2	9,3	9,4

### Altra informació que li haguera agradat rebre i NO li ha sigut proporcionada

Aspectes valorats	%
Plànols, mapes	4,8
Informació sobre rutes	3,8
Oferta gastronòmica del municipi	3,5
Oferta cultural, històrica del municipi	2,5
Activitats d'ocio-trecreatives	2,6
Infraestructures/serveis públics del municipi	1,9
Allotjament	1,2
Recursos naturals	2,0
Altres	5,5
No contesta	72,3

El grau mitjà de satisfacció d'expectatives de l'oficina visitada és de 9,58 punts sobre 10, puntuació que aconsegueix 9,60 segons els europeus i fins als 9,81 punts dels americans enquestats; per sexes, són les dones enquestades les que posen millor nota (9,60 punts enfront de la puntuació dels homes 9,52 punts). Per edats, els majors de 65 anys són els que posen més nota (9,64 punts).

## 6. CONCLUSIONS

### CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

El 61,7% del total dels enquestats són residents a Espanya, el 37% són estrangers i l'1,2% no contesta.

Del total d'estrangers, el 94% són residents europeus, el 4,4% són residents americans, el 0,4% residents a Àfrica, 0,4% residents a Àsia i 0,6% residents a Oceania.

Del reduït grup d'estrangers no europeus, aquests procedeixen en la seua majoria d'Argentina (20,4%), EUA (21,6%), Austràlia (9%), Canadà (6%) o Mèxic (4%)

Entre els enquestats residents a Espanya, destaquen el 28,9% de residents a la Comunitat Valenciana, el 22,9% procedeixen de la Comunitat de Madrid, en tercer lloc de Catalunya amb 9% i Castella-Lleó el 6%. Entre els residents europeus, el grup d'enquestats més nombrós procedeix de França amb un 41%, seguit de Regne Unit amb un 19%, Bèlgica amb 9% o Alemanya amb el 7% dels residents a Europa enquestats.

El 55,7% dels enquestats posseeix estudis universitaris, el 31,3 secundaris i el 6,9 primaris.

### CARACTERÍSTIQUES DEL VIATGE

Els principals canals d'informació emprats per a informar-se de la destinació visitada van ser d'amics o familiars (44,8%) en primer lloc, seguit d'Internet (41,1%) .

Més de la meitat dels enquestats va utilitzar Internet per a preparar la seua visita (52,1%), aconseguint un 54,9% els residents europeus i un 69% els residents americans.

El 45,8% ha visitat la pàgina web del municipi.

El 50,9% ha realitzat algun tipus de reserva prèvia enfront del 46,2% que no la va realitzar.

Els viatgers gaudeix de la seua estada a la Comunitat Valenciana majoritàriament amb la família (46%), seguits per la parella (30,4%) i en menor mesura amb amics (15,2%).

El mitjà de transport més utilitzat va ser l'automòbil (66,6%), tant per als residents a Espanya (80,4%) com per als residents europeus (46,8%).

## 6. CONCLUSIONS

La tipologia principal d'allotjament de la mostra va ser: hotel 27,2%, habitatge llogat, 21,6%, habitatge en propietat 17,5% i habitatge d'amics o familiars 13,9%.

Les principals motivacions del viatge a la Comunitat Valenciana són el descans 58,8%, la platja 54,9%, el clima 40%, naturalesa 32,5%, cultura/festes 28,3% i gastronomia 27,8%, entre uns altres.

Les principals activitats que els enquestats realitzen són anar a la platja (66,8%), visites culturals (56,5%), visites a espais naturals (42,4%), degustacions gastronòmiques (31,9%) o festes locals (20%).

El 82,9% dels enquestats és usuari de dispositius tipus telèfons intel·ligents o tauletes tàctils, i d'ells, el 52,4% manifesta que ho utilitza durant la seua visita amb connexió pròpia a Internet i el 24,3% indica que fa ús de *wifi* gratuït. L'ús que van a donar a aquests dispositius coincideix per a tots els grups d'edat i procedències: compartir informació, imatges i vídeos amb familiars i amics, consultar plànols, mapes, localitzacions i rutes i consultar informació sobre la destinació/ofereix.

### VALORACIÓ DE LA COMUNITAT VALENCIANA COM A DESTINACIÓ VACACIONAL

El grau de satisfacció d'expectatives del municipi visitat per l'usuari de la Xarxa Tourist Info ha sigut de 9,23 punts sobre 10.

Elevat índex de fidelitat a la destinació: el 64,5% del total d'enquestats declara que ja ha gaudit anteriorment d'una estada de vacances/oci a la Comunitat Valenciana.

El 85,9% dels enquestats declara que pensa tornar a visitar el municipi.

### VALORACIÓ DE LA QUALITAT DE LA XARXA TOURIST INFO

Un 55,3% declara conèixer la Xarxa Tourist Info.

Un 46,9% dels enquestats va manifestar haver visitat més d'una oficina de la Xarxa.

El 72,3% dels enquestats, manifesta que ha rebut de forma completa la informació sol·licitada.

La valoració mitjana de les oficines de la Xarxa Tourist Info és excel·lent, amb una puntuació mitjana de 9,42 punts sobre 10.

El grau mitjà de satisfacció d'expectatives de l'oficina visitada ha sigut de 9,58 punts sobre 10.

## 7. FONTS

Document elaborat per l'Àrea de Competitivitat Turística de l'Agència Valenciana del Turisme a partir de les dades aportades per l'enquesta realitzada en les 115 oficines de la Xarxa Tourist Info, participants durant el període estival 2017 (de l'1 de juliol a 15 de setembre).

### **MÁS INFORMACIÓN**

**Web:** [estadistiquesdeturisme.gva.es](http://estadistiquesdeturisme.gva.es)

**Twitter:** [twitter.com/TuriStatCV](https://twitter.com/TuriStatCV)

**Email:** [estadistiques\\_turisme@gva.es](mailto:estadistiques_turisme@gva.es)

# ANNEX I: FITXA TÈCNICA

## UNIVERS

Usuaris de la Xarxa Tourist Info

## ÀMBIT DE L'ESTUDI

Comunitat Valenciana

## GRANDÀRIA MOSTRAL

7.561 qüestionaris vàlids

## PERÍODE D'ENQUESTAT

Des del dia 1 de juliol fins al 15 de setembre

## TÈCNICA UTILITZADA

Qüestionari autoadministrat amb respostes tancades (binàries, resposta múltiple i *likert*)

## TIPUS DE MOSTREIG

Aleatori entre els usuaris de 115 oficines de la Xarxa Tourist Info de la Comunitat Valenciana

## ERROR MOSTRAL

No considerat perquè els resultats no són extrapolables sinó una aproximació

## ANNEX II: RELACIÓ OFICINES PARTICIPANTS

Núm. d'ordre	Oficines	Total qüestionaris completats
1	TOURIST INFO PEÑÍSCOLA	427
2	TOURIST INFO ALICANTE	183
3	TOURIST INFO CULLERA - PLAYA	182
4	TOURIST INFO VINARÒS	153
5	TOURIST INFO GANDIA - PLAYA (FARO 1)	150
6	TOURIST INFO EL CASTELL DE GUADALEST	149
7	TOURIST INFO TORREBLANCA	143
8	TOURIST INFO EL PUIG	134
9	TOURIST INFO CASTELLÓN	124
10	TOURIST INFO CALPE - PEÑÓN	117
11	TOURIST INFO PEÑÍSCOLA - PORT	117
12	TOURIST INFO PILAR DE LA HORADADA	116
13	TOURIST INFO COFRENTES	100
14	TOURIST INFO OROPESA DEL MAR - AMPLARIES	96
15	TOURIST INFO EL CAMPELLO	92
16	TOURIST INFO LA VALL D'UIXÓ	83
17	TOURIST INFO SEGORBE	81
18	TOURIST INFO ONDA	81
19	TOURIST INFO BENICARLÓ	80
20	TOURIST INFO OROPESA DEL MAR	79
21	TOURIST INFO XÀBIA - ARENAL	78
22	TOURIST INFO SERRA	78
23	TOURIST INFO ALTEA	78
24	TOURIST INFO AEROPUERTO DE ALICANTE - ELCHE	78
25	TOURIST INFO ALCOY	78
26	TOURIST INFO AYORA	78
27	TOURIST INFO BENICÀSSIM	78
28	TOURIST INFO ORIHUELA - CENTRO	77
29	TOURIST INFO SAGUNTO - PLAYA	77
30	TOURIST INFO ALCOSSEBRE	77
31	TOURIST INFO LA MARINA D'ELX	77
32	TOURIST INFO BENICÀSSIM - TORRE SAN VICENTE	77
33	TOURIST INFO XÀBIA - PORT	77
34	TOURIST INFO BENICÀSSIM - HELIÓPOLIS	77
35	TOURIST INFO CINCTORRES	77
36	TOURIST INFO ALZIRA	77
37	TOURIST INFO ELX - ELS ARENALS DEL SOL	77
38	TOURIST INFO GATA	77
39	TOURIST INFO TAVERNES DE LA VALLDIGNA	76
40	TOURIST INFO ELX	76
41	TOURIST INFO ALTO TURIA	75

## ANNEX II: RELACIÓ OFICINES PARTICIPANTS

Núm. d'ordre	Oficines	Total qüestionaris completats
42	TOURIST INFO BOCAIRENT	74
43	TOURIST INFO ONTINYENT	74
44	TOURIST INFO PILES	73
45	TOURIST INFO TORREVIEJA	71
46	TOURIST INFO DÉNIA	70
47	TOURIST INFO SANTA POLA - CENTRO	69
48	TOURIST INFO BENISSA - PLAYA	69
49	TOURIST INFO GRAO DE CASTELLÓN	68
50	TOURIST INFO PEÑÍSCOLA - PEÑISMAR	68
51	TOURIST INFO XÀTIVA	68
52	TOURIST INFO DÉNIA - PLAZA EL CONSELL	67
53	TOURIST INFO CABANES	67
54	TOURIST INFO LLÍRIA	66
55	TOURIST INFO SANTA POLA	66
56	TOURIST INFO GANDIA	65
57	TOURIST INFO TEULADA - MORAIRA	64
58	TOURIST INFO SAN FULGENCIO	64
59	TOURIST INFO BENIDORM - CENTRO	64
60	TOURIST INFO EL POBLE NOU DE BENITATXELL	64
61	TOURIST INFO BALCÓ DE L'ALGAR	63
62	TOURIST INFO BENIDORM - RINCON LOIX	63
63	TOURIST INFO XÀBIA - CENTRE	63
64	TOURIST INFO SAGUNTO	62
65	TOURIST INFO OLIVA	62
66	TOURIST INFO EL CAMPELLO - PLAYA MUCHAVISTA	62
67	TOURIST INFO CALLOSA D'EN SARRIÀ	61
68	TOURIST INFO ONDA-CASTILLO	61
69	TOURIST INFO CALPE CENTRO	60
70	TOURIST INFO CASTALLA	59
71	TOURIST INFO ALICANTE - RENFE	57
72	TOURIST INFO BUÑOL	56
73	TOURIST INFO MANISES	56
74	TOURIST INFO BENISSA	55
75	TOURIST INFO REQUENA	52
76	TOURIST INFO ALICANTE - AYUNTAMIENTO	52
77	TOURIST INFO AIELO DE MALFERIT	51
78	TOURIST INFO VALL DE POP	50
79	TOURIST INFO FINESTRAT-LA CALA	48
80	TOURIST INFO IBI	47
81	TOURIST INFO PEGO I LES VALLS	47
82	TOURIST INFO PUÇOL	45
83	TOURIST INFO ONIL	45
84	TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA	42
85	TOURIST INFO VINARÒS - ZONA SUD	41
86	TOURIST INFO XIXONA	40

## ANNEX II: RELACIÓ OFICINES ARTICIPANTS

Núm. d'ordre	Oficines	Total qüestionaris completats
87	TOURIST INFO NOVELDA	39
88	TOURIST INFO ORIHUELA - PLAYA	38
89	TOURIST INFO OLIVA - PLAYA	37
90	TOURIST INFO VILAFAMÉS	37
91	TOURIST INFO VILLENA	37
92	TOURIST INFO GUARDAMAR	34
93	TOURIST INFO LA VILA JOIOSA	33
94	TOURIST INFO ALMORADÍ	30
95	TOURIST INFO RIBA-ROJA DE TÚRIA	29
96	TOURIST INFO ARES DEL MAESTRAT	26
97	TOURIST INFO ASPE	26
98	TOURIST INFO MORELLA	21
99	TOURIST INFO FINESTRAT	20
100	TOURIST INFO CAMP DE TÚRIA	20
101	TOURIST INFO PETRER	17
102	TOURIST INFO ELDA	16
103	TOURIST INFO ALICANTE - PLAYA SAN JUAN	12
104	TOURIST INFO VALENCIA - MARINA REAL JUAN CARLOS I	12
105	TOURIST INFO JÉRICA	12
106	TOURIST INFO MONTANEJOS	11
107	TOURIST INFO ALGEMESÍ	11
108	TOURIST INFO COCENTAINA	11
109	TOURIST INFO L'ALFÀS DEL PI - PLATJA	10
110	TOURIST INFO DOLORES	8
111	TOURIST INFO SIMAT DE LA VALLDIGNA	7
112	TOURIST INFO CHESTE	3
113	TOURIST INFO MURO	3
114	TOURIST INFO BURRIANA - L'ARENAL	2
115	TOURIST INFO MONFORTE DEL CID	1



# ANNEX III: QÜESTIONARI



## Enquesta Tourist Info 2017

OFICINA

Data:    20

- [1] - Està vostè gaudint o va a gaudir d'una estada per motiu d'oci/vacances pernactant en aquest municipi?  
 Sí  No
- [2] - És la primera vegada que gaudeix d'una estada de vacances/oci a la Comunitat Valenciana?  
 Sí  No
- [3] - On us allotjeu?  
 Hotel  
 Hostal  
 Camping  
 Vivenda en propietat  
 Vivenda d'amics o familiars  
 Vivenda d'us compartit ( timesharing)  
 Vivenda alquilada  
 Alberg o residència  
 Casa rural
- [4] - Quin és el mitjà principal de transport que ha utilitzat en el seu viatge al lloc de destinació?  
 Avió  
 Tren  AVE  
 Vaixell  
 Automòbil  
 Autobús  
 Altre mitjà de transport
- [5] - Ha realitzat alguna reserva per a organitzar aquest viatge a la Comunitat Valenciana?  
 Sí  No
- [6] - Amb qui està gaudint de la seua estada a la Comunitat Valenciana?  
 Sol  
 Amb amics  
 En parella  
 Amb la família  
 En grup
- [7] - Quin ús ha realitzat d'Internet per a la preparació de la seua visita a aquest municipi?  
 Obtindre informació sobre la destinació  
 Obtindre informació de les ofertes de viatges  
 Realitzar reserves  
 Per a conèixer l'opinió d'altres turistes  
 Cap
- [8] - Ha visitat la pàgina web turística d'aquest municipi?  
 Sí  No
- [9] - A través de quins mitjans va rebre informació sobre aquest municipi? (pot assenyalar diverses opcions).  
 Campanyes publicitàries  
 Reportatges / Programes en els mitjans de comunicació  
 Internet  
 Fullets d'agències de viatges o touoperadors  
 D'amics o familiars  
 Fullets turístics específics de la destinació  
 Fires de turisme  
 Altres oficines de turisme  
 No m'he informat prèviament  
 Uns altres
- [10] - És usuari d'un *smartphone* o *tablet* amb connexió a Internet? (En cas negatiu, passe a la pregunta 13)  
 Sí  No
- [11] - Va a utilitzar-lo durant la seua visita?  
 Sí, amb la meua connexió a Internet  
 Sí, amb WiFi gratuït  
 No
- [12] - En cas afirmatiu, quin ús fa del seu *smartphone* o *tablet*? (Pot assenyalar diverses opcions).  
 Consultar planols, mapes, localitzacions o rutes  
 Consultar informació sobre la destinació i l'oferta  
 Descarregar APPS turístiques  
 Compartir informació, imatges i vídeos amb familiars i amics.  
 Altres
- [13] - Coneix la programació d'activitats festives i culturals d'aquesta localitat?  
 Sí  No
- [14] - Indique amb una X el principal motiu pel que visita aquesta localitat (pot assenyalar diverses opcions).  
 Descans  
 Oferta d'oci  
 Platja  
 Natura  
 Clima  
 Gastronomia  
 Cultura/Festes  
 Professionals/negocis  
 Visites a amics i familiars  
 Tinc un habitatge en propietat  
 Turisme de salut/bellesa  
 Altres motius
- [15] - Indique amb una X les activitats a les quals ha dedicat o pensa dedicar el seu temps durant la seua estada en aquesta localitat (pot assenyalar diverses opcions).  
 Platja  
 Visites culturals  
 Visites a centres d'oci  
 Visites a espais naturals  
 Assistència a festivals / esdeveniments  
 Activitats esportives/senderisme  
 Degustacions gastronòmiques  
 Compres de productes típics  
 Altres compres ("shopping")  
 Festes locals  
 Aprenentatge de l'idioma
- [16] - Té intenció de tornar a visitar aquest municipi?  
 Sí  No
- [17] - Coneix la xarxa d'oficines d'informació turística (*Xarxa Tourist Info*) de la Comunitat Valenciana?  
 Sí  No

continua  
al dors

## ANNEX III: QÜESTIONARI

/18/- Si està gaudint d'una estada d'oci/vacances a la Comunitat Valenciana ha visitat més d'una oficina d'informació turística (*Tourist Info*)?

Sí  No

/19/- En quina mesura (sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet) valora els següents aspectes de la QUALITAT d'aquesta oficina d'informació turística (*Tourist Info*)

		☹										☺
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Temps d'espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presència i imatge del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
To de veu empleat/amabilitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atenció rebuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imatge de l'oficina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambient de l'oficina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Localització/accessibilitat de l'oficina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imatge i estètica del material informatiu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oferta d'informació en idiomes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horari d'atenció al públic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilitat i claredat de la informació i documentació rebuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

/20/- Assenyale amb una X el tipus d'informació que li haguera agradat rebre i NO li ha estat proporcionada:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Plànols, mapes                      | <input type="checkbox"/> Informació sobre rutes                        |
| <input type="checkbox"/> Ofertes gastronòmiques del municipi | <input type="checkbox"/> Oferta cultural, històrica del municipi       |
| <input type="checkbox"/> Activitats d'oci - recreatives      | <input type="checkbox"/> Infraestructures/serveis públics del municipi |
| <input type="checkbox"/> Allotjament                         | <input type="checkbox"/> Recursos naturals                             |
| <input type="checkbox"/> Uns altres                          |  |

/21/- En quina mesura (sent 0 molt insatisfet i 10 molt satisfet):

		☹										☺
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Ha satisfet AQUESTA OFICINA les seues expectatives?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha satisfet AQUEST MUNICIPI les seues expectatives?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Lloc de residència habitual:**

<input type="checkbox"/> França	<input type="checkbox"/> Holanda	<input type="checkbox"/> Irlanda	<input type="checkbox"/> Bèlgica
<input type="checkbox"/> Alemanya	<input type="checkbox"/> Regne Unit	<input type="checkbox"/> Itàlia	

Altres països (indicar país):

**Espanya:**

<input type="checkbox"/> Andalusia	<input type="checkbox"/> Catalunya	<input type="checkbox"/> Com. de Madrid	<input type="checkbox"/> Com. Valenciana
<input type="checkbox"/> Galícia	<input type="checkbox"/> Castilla y León	<input type="checkbox"/> País Vasco	<input type="checkbox"/> Canaries
<input type="checkbox"/> Castilla-La Mancha	<input type="checkbox"/> Región de Murcia	<input type="checkbox"/> Aragón	<input type="checkbox"/> Extremadura
<input type="checkbox"/> Asturias	<input type="checkbox"/> Balears	<input type="checkbox"/> Navarra	<input type="checkbox"/> Cantabria
<input type="checkbox"/> La Rioja	<input type="checkbox"/> Ceuta	<input type="checkbox"/> Melilla	

**Nivell d'estudis aconseguit:**

<input type="checkbox"/> Estudis Universitaris	
<input type="checkbox"/> Estudis Secundaris	
<input type="checkbox"/> Estudis Primaris	
<input type="checkbox"/> Sense estudis	

**Any de naixement**

(Anote, per favor, els quatre dígitos):