

XXIII edició Enquesta Tourist Info

Resultats estiu 2020



**GENERALITAT
VALENCIANA**



TURISME
COMUNITAT VALENCIANA

ÍNDIX

1. Metodologia.....	1
2. Característiques sociodemogràfiques.....	2
2.1. Lloc de residència.....	2
2.2. Sexe.....	3
2.3. Edat.....	4
2.4. Nivell d'estudis.....	5
3. Valoració de la destinació.....	6
3.1. Satisfacció d'expectatives.....	6
4. Valoració de la qualitat oferida per la Xarxa Tourist Info.....	8
5. Valoració de la seguretat de mesures anti COVID-19 de l'oficina.....	10
6. Valoració de la seguretat de mesures anti COVID-19 de l'oferta turística del municipi.....	11
7. Conclusions.....	12
8. Annexos: enquesta i relació oficines participants.....	14

1. METODOLOGIA

METODOLOGIA DE TREBALL EMPRADA

El procés de l'Enquesta Tourist Info corresponent a l'estiu 2020 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 103 oficines Tourist Info participants ha sigut de 5.466.

Durant el present exercici i donada la situació deguda a la pandèmia per COVID-19, s'ha reduït l'enquesta, que passa de les 21 preguntes habituals a 6, recollint els següents objectius d'informació:

- Esbrinar el grau de satisfacció de l'usuari de la Xarxa
- Avaluar el nivell de qualitat de les oficines de la Xarxa
- Nivell de satisfacció de l'oficina i del municipi
- Valoració respecte a la seguretat anti COVID de l'oficina
- Valoració respecte a la seguretat anti COVID de l'oferta turística i d'oci del municipi

En relació amb el lloc de residència, si bé l'enquesta desagrega les dades per continent, són significatius els residents a Espanya (81,6% del total d'enquestats) i europeus (16,3%), la resta de nacionalitats (1%) s'agrega (Àfrica, Amèrica, Àsia i Oceania); els no contesta suposen l'1,2%.

Quant als resultats del present informe, ha de tindre's 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 que resulta significativa per a l'univers de persones que visiten les oficines de la Xarxa Tourist Info.

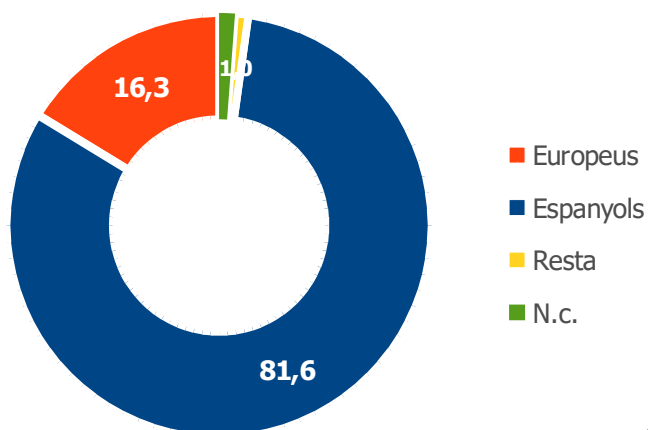
La població enquestada correspon a tots els usuaris majors de 16 anys que visiten les oficines de la Xarxa Tourist Info.

Ha de tindre's en compte que el mostreig no segueix un rigorós procés de random ni és un mostreig aleatori simple estratificat (per quotes).

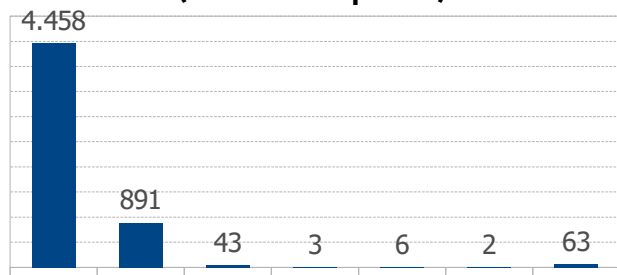
2. CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

2.1 Lloc de residència

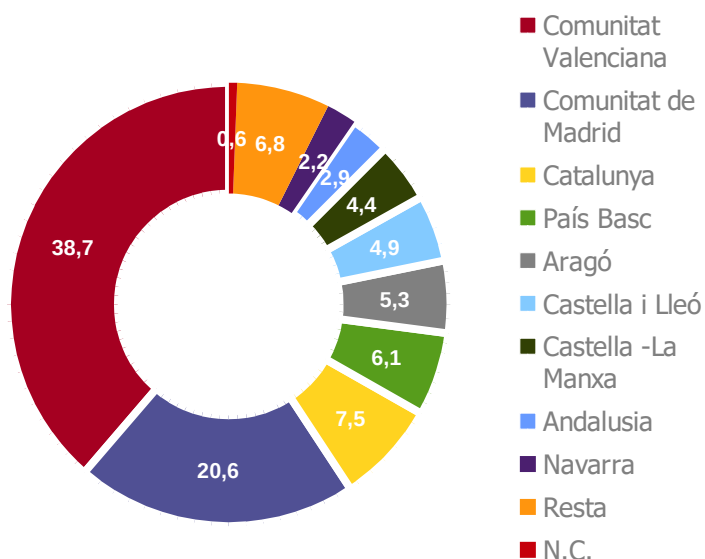
% NACIONALITAT DELS ENQUESTATS



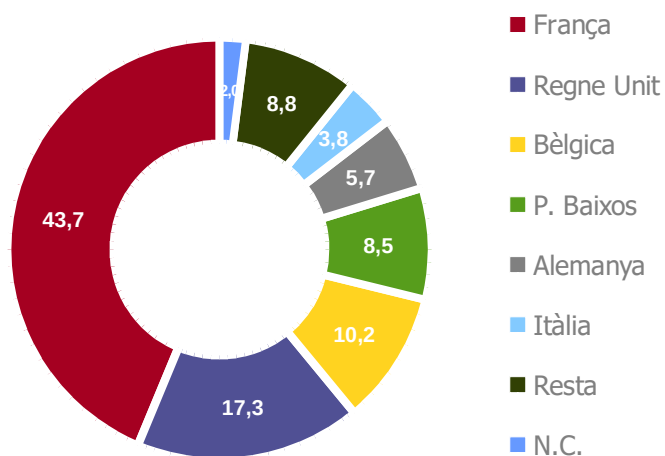
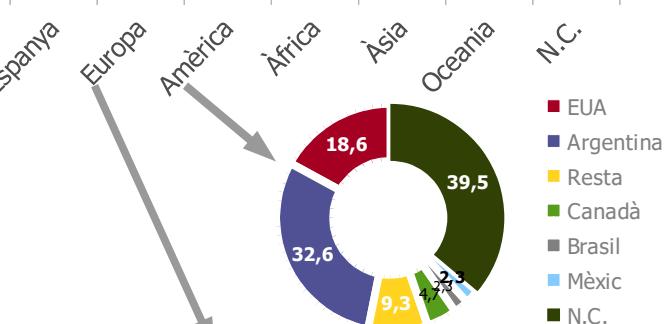
DESGLOSSAMENT ENQUESTES REALITZADES SEGONS PROCEDÈNCIA (Total 6.861 enquestes)



DISTRIBUCIÓ % PROCEDÈNCIES NACIONALS (PROVÉ DE TOTAL ESPANYOLS)

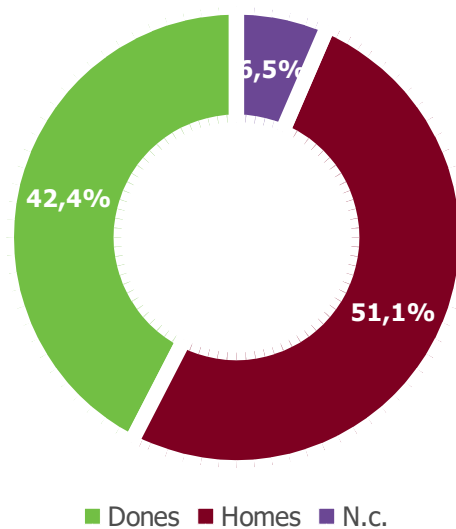


DISTRIBUCIÓ % PROCEDÈNCIES EUROPEUS (PROVÉ DE TOTAL EUROPEUS)

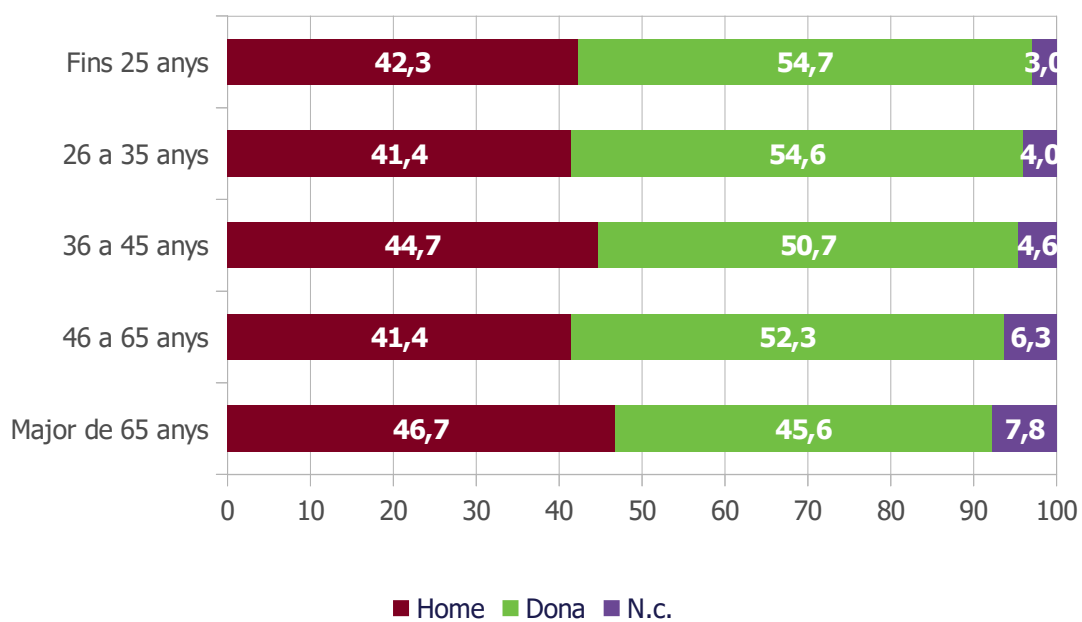


2.2 Sexe

% DISTRIBUCIÓ PER GÈNERE

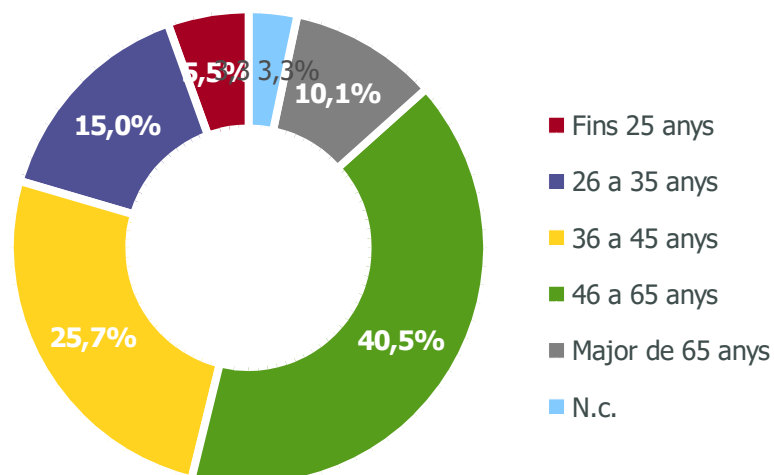


% DISTRIBUCIÓ DE GÈNERE, SEGONS RANGS D'EDAT

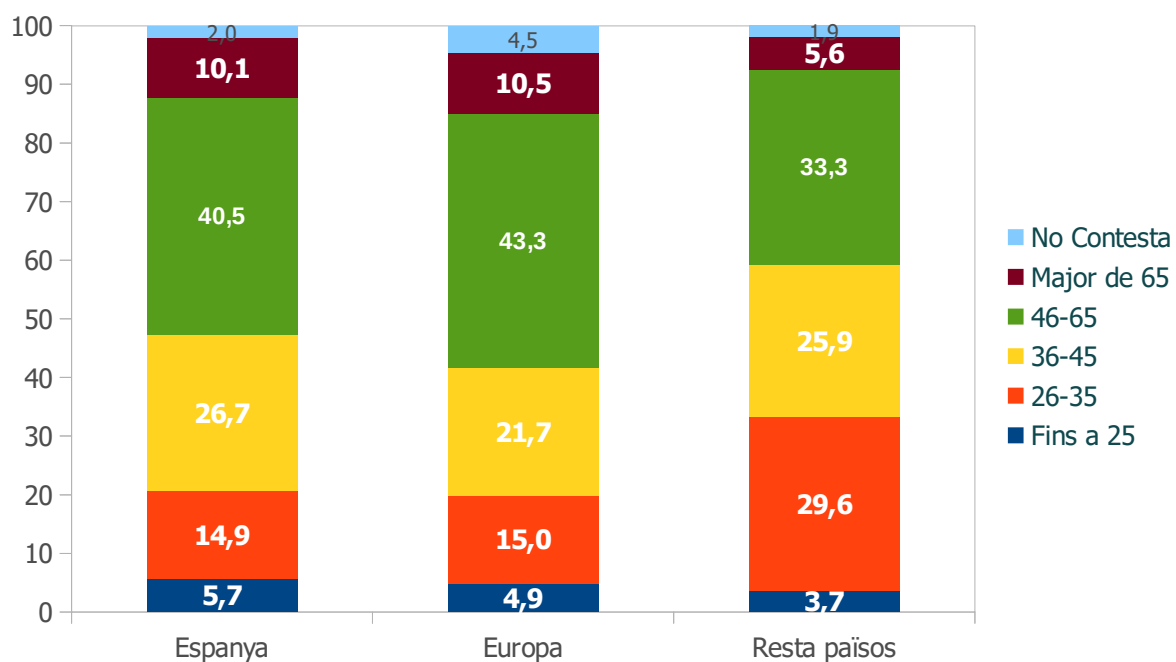


2.3 Edat

% GRUPS D'EDAT ENQUESTATS

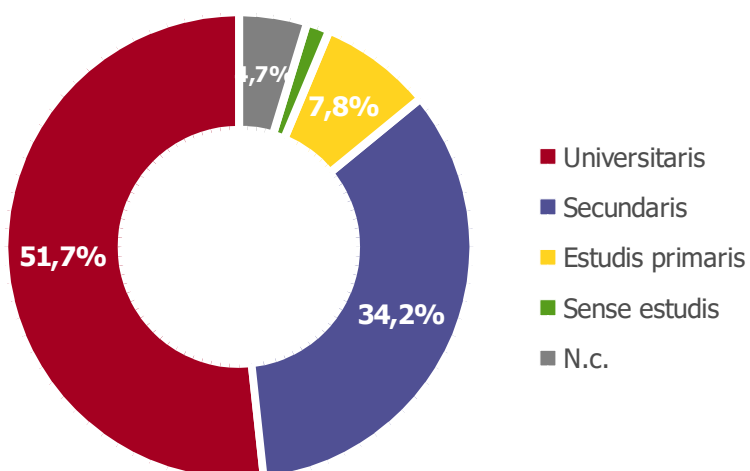


% GRUPS D'EDAT SEGONS LLOC DE RESIDÈNCIA

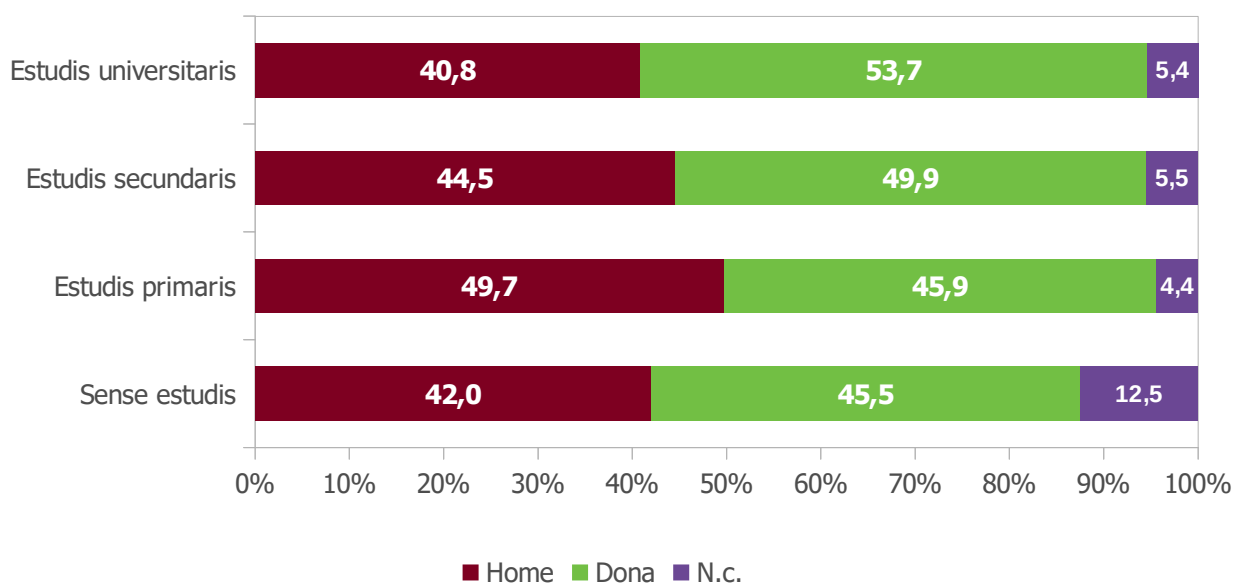


2.4 Nivell d'estudis

% NIVELL D'ESTUDIS



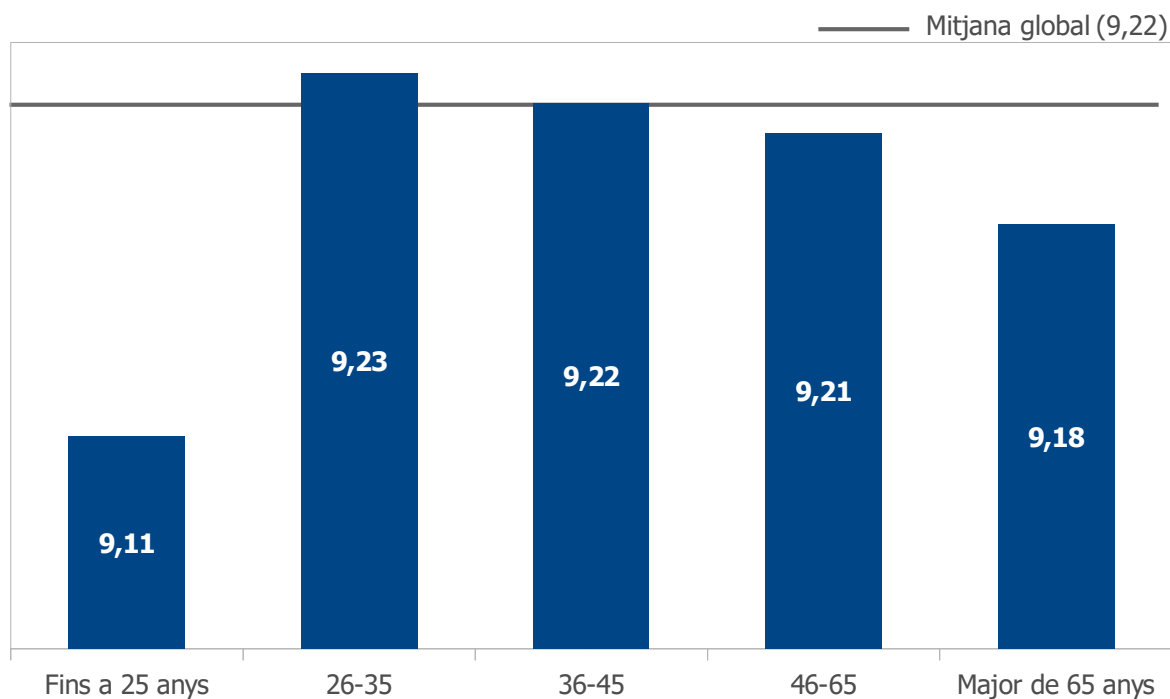
% NIVELL D'ESTUDIS SEGONS SEXE DELS ENQUESTATS



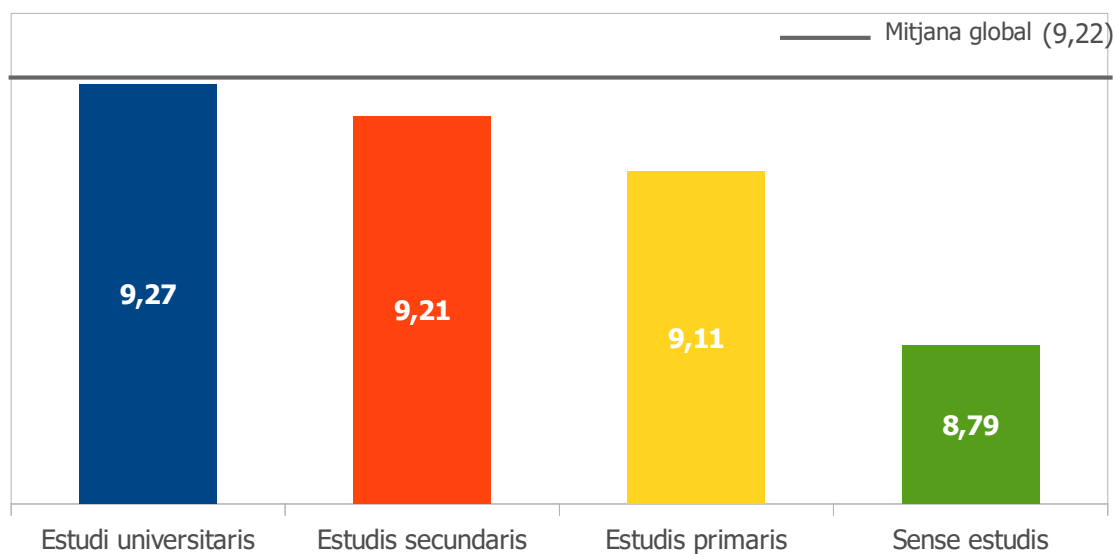
3. VALORACIÓ DE LA DESTINACIÓ

3.1 Satisfacció d'expectatives

GRAU DE SATISFACCIÓ DEL MUNICIPI VISITAT SEGONS EDAT (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

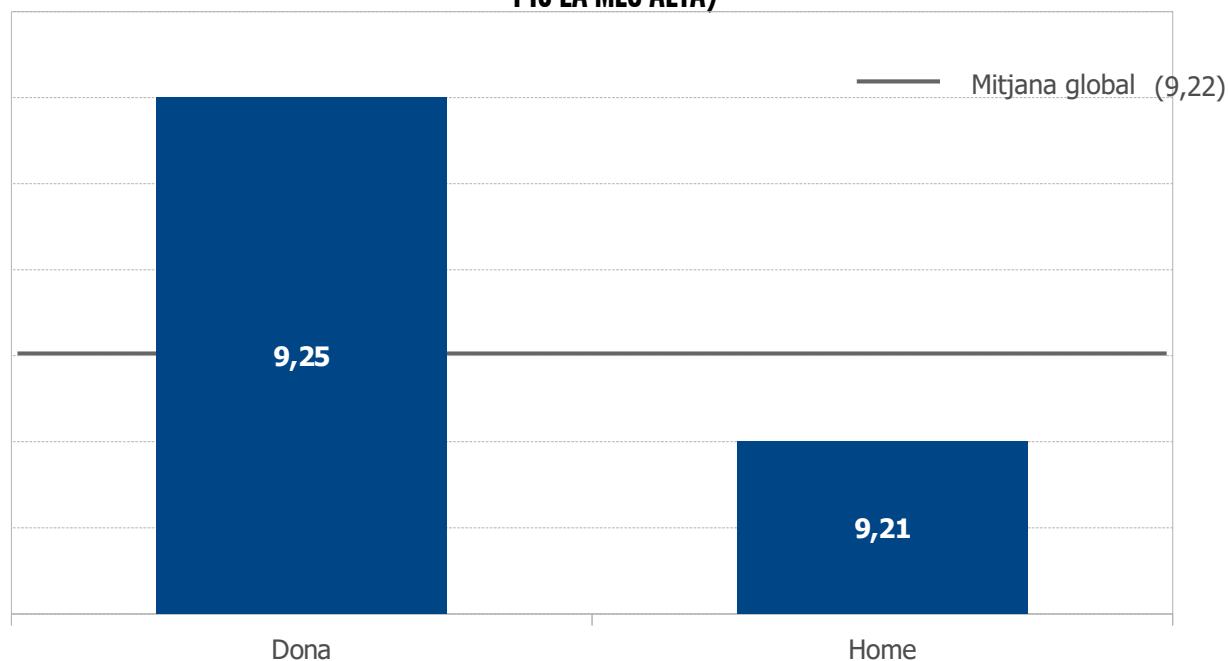


GRAU DE SATISFACCIÓ DEL MUNICIPI VISITAT SEGONS NIVELL D'ESTUDIS (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

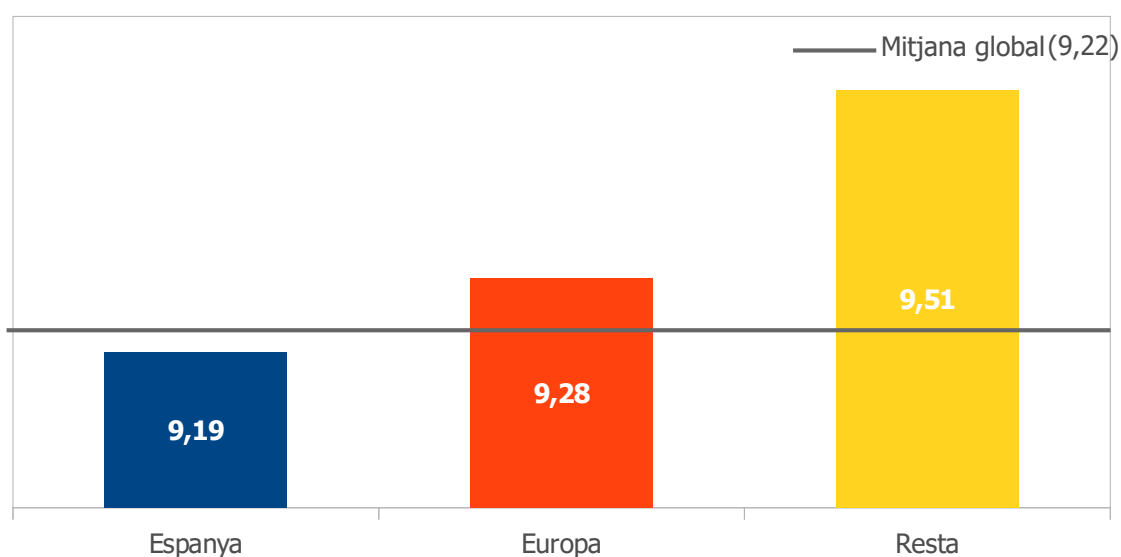


3.1. Satisfacció d'expectatives

GRAU DE SATISFACCIÓ DEL MUNICIPI VISITAT, SEGONS SEXE (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

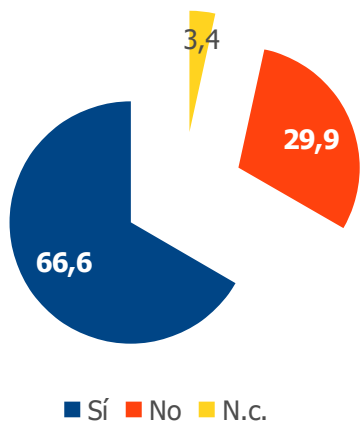


GRAU DE SATISFACCIÓ DEL MUNICIPI VISITAT, SEGONS LLOC DE RESIDÈNCIA (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

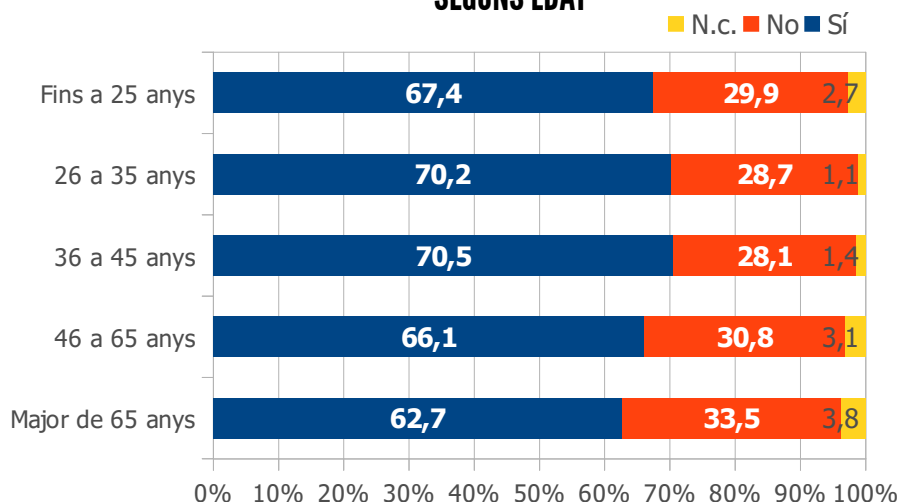


4. VALORACIÓ DE LA QUALITAT OFERIDA PER LA XARXA TOURIST INFO

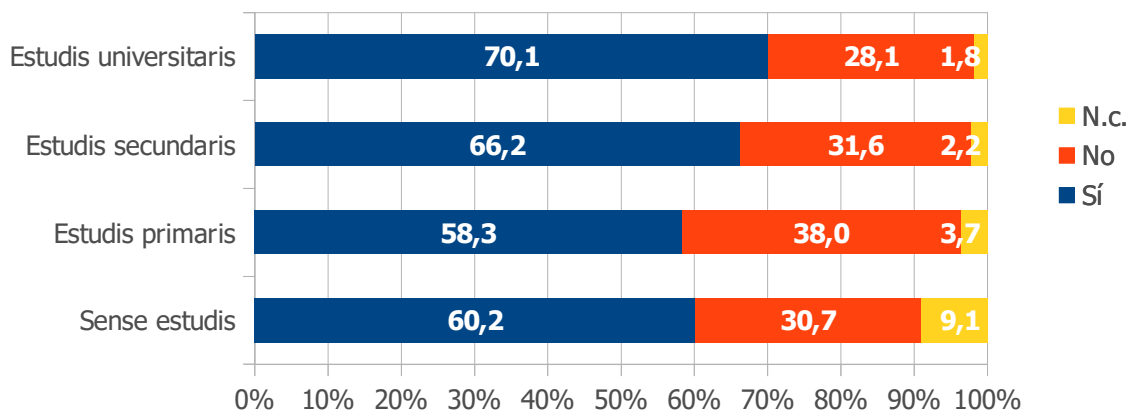
% ENQUESTATS QUE CONEIXEN LA XARXA
TOURIST INFO



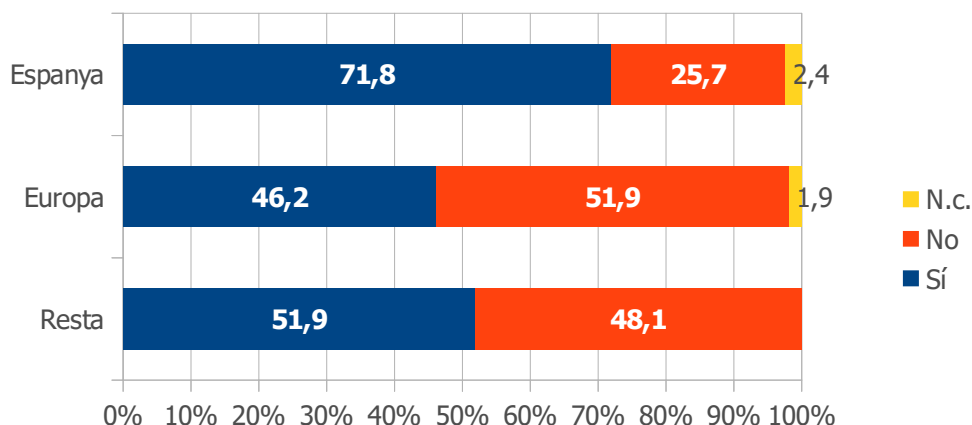
% ENQUESTATS QUE CONEIXEN LA XARXA TOURIST INFO,
SEGONS EDAT



% ENQUESTATS QUE CONEIXEN LA XARXA TOURIST INFO. SEGONS NIVELL D'ESTUDIS



% ENQUESTATS QUE CONEIXEN LA XARXA TOURIST INFO, SEGONS LLOC DE RESIDÈNCIA



4. 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	9,58
Presència/imatge personal	9,67
To de veu emprat/amabilitat	9,70
Atenció rebuda	9,71
Imatge de l'oficina	9,31
Ambient de l'oficina	9,44
Localització/accesibilitat oficina	9,22
Imatge i estètica material informatiu	9,41
Oferta informació en idiomes	9,43
Horari d'atenció al públic	9,39
Fiabilitat/claredat informació rebuda	9,64
Mitjana global	9,50

VALORACIÓ DE LA QUALITAT DE LES OFICINES TOURIST INFO. PERÍODE 2010-2020

ANY	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Mitjana global	9,2	9,3	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,4	9,5	9,5	9,5

El grau mitjà de satisfacció d'expectatives de l'oficina visitada és de 9,57 punts sobre 10.

5. VALORACIÓ DE LA SEGURETAT DE MESURES ANTI COVID-19 DE L'OFICINA

VALORACIÓ DE LA SEGURETAT DE L'OFICINA TOURIST INFO (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

Respecte a aquesta pregunta, la mitjana global és de 9,57 sobre 10; si bé la variació per a les variables analitzades és mínima, s'observa el següent:

Els grups d'edat 26 a 35 anys i 36 a 45, es troben per damunt de la mitjana quant a la seua percepció de les mesures i protocols disponibles en l'oficina visitada per a prevenir el contagi de la COVID-19, sent el grup de majors de 65 anys el que més valora aquest aspecte, amb una puntuació de 9,60 sobre 10.

Les dones enquestades han valorat més que els homes aquest aspecte.

Quant al nivell d'estudis, si bé també és una variació poc significativa, s'observa que a major nivell d'estudis major puntuació respecte a les mesures adoptades per l'oficina.

L'última variable d'anàlisi quant a aquesta qüestió, també s'observa que, a major distància del lloc de residència dels enquestats, major percepció de seguretat de l'oficina visitada quant a les mesures i protocols anti COVID- 19 adoptades.

6. VALORACIÓ DE LA SEGURETAT DE MESURES ANTI COVID-19 DE L'OFERTA TURÍSTICA DEL MUNICIPI

VALORACIÓ DE LA SEGURETAT DE L'OFERTA I INSTAL·LACIONS TURÍSTIQUES I D'OCI DEL MUNICIPI (ESCALA DE 0 A 10, 0 ES LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

Respecte a aquesta qüestió, la mitjana global és de 9,11 sobre 10; si bé la variació per a les variables analitzades no és significativa, s'observa el següent:

En aquesta ocasió la valoració quant a la percepció de les mesures de seguretat del municipi en la seua oferta i instal·lacions turístiques i d'oci per a prevenir el contagi de la COVID-19, a menor edat de grup enquestat, millora la percepció de les mesures adoptades pels establiments del municipi.

També en aquesta qüestió les dones enquestades han valorat més que els homes aquest aspecte.

Quant al nivell d'estudis també s'observa que a major nivell d'estudis major puntuació respecte a les mesures adoptades pels establiments turístics i d'oci.

Finalment, l'última variable d'anàlisi quant a aquesta qüestió, també s'observa que són els residents estrangers els que tenen major percepció de seguretat que els residents a Espanya.

7. CONCLUSIONS

CARACTERÍSTIQUES SOCIODEMOGRÀFIQUES

El 81,6% del total dels enquestats són residents a Espanya, el 17,3% són estrangers i l'1,2% no contesta.

Del total d'estrangers, el 94,3% són residents europeus, el 4,6% són residents americans, el 0,3% residents a Àfrica, 0,6% residents a Àsia i 0,2% residents a Oceania.

Del reduït grup d'estrangers no europeus enquestats, aquests procedeixen en la seua majoria de l'Argentina (25,9%) i els EUA (14,8%).

Els grups d'edat més nombrosos que han sigut enquestats, tant per a residents a Espanya com Europeus, són per aquest ordre: en primer lloc 45-65 anys, seguits de 36-45 anys, en tercer lloc 26-35 anys, 25 anys i en últim lloc majors de 65 anys; respecte als espanyols, només els residents andalusos tenen com a segon grup d'edat en importància el de 26-35 anys i per als residents a Balears el grup d'edat més nombrós és el de 36-45 anys.

Entre els enquestats residents a Espanya, destaquen el 31,6% de residents en la Comunitat Valenciana, 1.720 enquestats dels quals el 35,4% té entre 46 i 65 anys. El 16,8% (918 enquestats) procedeixen de la Comunitat de Madrid i d'ells el 42,5% tenen també entre 46 i 65 anys; en tercer lloc, els residents a Catalunya enquestats representen el 6,1% i País Basc el 4,9%.

Entre els residents europeus, el grup d'enquestats més nombrós procedeix de França amb un 43,7%, seguit del Regne Unit amb un 17,3%, Bèlgica amb 10,2%, Països Baixos 8,5% o Alemanya amb el 5,7%. Quasi la meitat dels francesos i belgues enquestats té entre 46 i 65 anys i per a la resta de nacionalitats europees principals, més del 40%.

El 51,7% dels enquestats posseeix estudis universitaris, el 34,2% secundaris i el 7,8% primaris.

Les dones enquestades (51%) superen als homes (42,2%).

El total de persones ateses en el conjunt d'oficines participants de l'enquesta en el període estival de 2020, donada la situació per la COVID-19, ha disminuït un 60,1% respecte al mateix període de 2019, sent els espanyols que han visitat la Xarxa Tourist Info, un 50,2% menor i més acusada la caiguda d'estrangers, que han disminuït fins a un 81,9%:

	2019	2020	Dif % 20-19
Espanyols	435.497	216.896	-50,2
Estrangers	196.931	35.731	-81,9
TOTAL	632.428	252.627	-60,1

Font: Registre estadístic Oficines participants Xarxa T.I. enquesta estival 2019-2020

7. CONCLUSIONS

CONEIXEMENT DE LA XARXA TOURIST INFO

El 66,6% coneix la Xarxa Tourist Info, arribant al 71,8% els residents a Espanya que la coneixen.

La meitat dels enquestats ha visitat més d'una oficina, arribant al 52% els residents espanyols i un 43% els europeus.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT DE LA XARXA TOURIST INFO (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

La valoració mitjana de la qualitat de les oficines de la Xarxa Tourist Info és excel·lent, amb una puntuació mitjana de 9,5 punts sobre 10, de tots els ítems valorats (pregunta 3).

El grau mitjà de satisfacció d'expectatives de l'oficina visitada ha sigut de 9,57 punts sobre 10 (pregunta 4).

VALORACIÓ DE LA SEGURETAT D'INSTAL·LACIONS I PROTOCOLS ANTI COVID-19 DE L'OFICINA (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

La mitjana global és de 9,57 sobre 10.

Els grups d'edat 26 a 35 anys i 36 a 45, es troben per damunt de la mitjana quant a la seua percepció de les mesures i protocols disponibles en l'oficina visitada per a prevenir el contagi de la COVID-19, sent el grup de majors de 65 anys el que més valora aquest aspecte, amb una puntuació de 9,60 sobre 10.

A major nivell d'estudis, així com a major distància del lloc de residència dels enquestats, major percepció de seguretat de l'oficina visitada quant a les mesures i protocols anti COVID- 19 adoptades.

VALORACIÓ DE LA SEGURETAT DE MESURES ANTI COVID-19 EN L'OFERTA I INSTAL·LACIONS TURÍSTIQUES I D'OCI DEL MUNICIPI (ESCALA DE 0 A 10, 0 ÉS LA PUNTUACIÓ MÉS BAIXA I 10 LA MÉS ALTA)

La mitjana global és de 9,11 sobre 10.

A menor edat de grup enquestat, millora la percepció de les mesures adoptades pels establiments del municipi.

Quant al nivell d'estudis també s'observa que a major nivell d'estudis major puntuació respecte a les mesures adoptades pels establiments turístics i d'oci.

Els residents estrangers tenen major percepció de seguretat que els residents a Espanya.

8. ANNEXOS: ENQUESTA I RELACIÓ OFICINES PARTICIPANTS

1. TOURIST INFO AEROPUERTO DE ALICANTE - ELCHE
2. TOURIST INFO ALBAIDA
3. TOURIST INFO ALCOSSEBRE
4. TOURIST INFO ALCOY
5. TOURIST INFO ALICANTE
6. TOURIST INFO ALICANTE - AYUNTAMIENTO
7. TOURIST INFO ALICANTE - PLAYA SAN JUAN
8. TOURIST INFO ALICANTE - RENFE
9. TOURIST INFO ALMORADÍ
10. TOURIST INFO ALTEA
11. TOURIST INFO ALTO TURIA
12. TOURIST INFO ALZIRA
13. TOURIST INFO ANNA
14. TOURIST INFO ASPE
15. TOURIST INFO AYORA
16. TOURIST INFO BALCO DEL ALGAR
17. TOURIST INFO BANYERES DE MARIOLA
18. TOURIST INFO BARX
19. TOURIST INFO BENASSAL
20. TOURIST INFO BENICARLÓ
21. TOURIST INFO BENICÀSSIM
22. TOURIST INFO BENICÀSSIM - HELIÓPOLIS
23. TOURIST INFO BENICÀSSIM - TORRE SAN VICENTE
24. TOURIST INFO BENIDORM - CENTRO
25. TOURIST INFO BENIDORM - RINCON LOIX
26. TOURIST INFO BENISSA
27. TOURIST INFO BENISSA - PLAYA
28. TOURIST INFO BIGASTRO
29. TOURIST INFO BOCAIRENT
30. TOURIST INFO BORRIOL
31. TOURIST INFO BUÑOL
32. TOURIST INFO CALLOSA D'EN SARRIÀ
33. TOURIST INFO CALPE - PEÑÓN
34. TOURIST INFO CALPE CENTRO
35. TOURIST INFO CALPE-ARENAL
36. TOURIST INFO CALPE-LEVANTE
37. TOURIST INFO CASTALLA
38. TOURIST INFO CASTELLÓN
39. TOURIST INFO CASTILLO DE VILLENA
40. TOURIST INFO CINCTORRES
41. TOURIST INFO COFRENTES
42. TOURIST INFO CREVILLENTE
43. TOURIST INFO CULLERA - PLAYA
44. TOURIST INFO DÉNIA
45. TOURIST INFO DÉNIA - PLAZA EL CONSELL
46. TOURIST INFO DOLORES
47. TOURIST INFO EL CAMPELLO
48. TOURIST INFO EL CASTELL DE GUADALEST
49. TOURIST INFO EL POBLE NOU DE BENITATXELL
50. TOURIST INFO ELX
51. TOURIST INFO ELX - ELS ARENALS DEL SOL
52. TOURIST INFO GANDIA
53. TOURIST INFO GANDIA - PLAYA (FARO 1)
54. TOURIST INFO GANDIA - PLAYA (FARO 2)
55. TOURIST INFO GATA
56. TOURIST INFO GUARDAMAR
57. TOURIST INFO IBI
58. TOURIST INFO LA MARINA D'ELX
59. TOURIST INFO LA VALL D'UIXÓ
60. TOURIST INFO LA VILA JOIOSA
61. TOURIST INFO MANISES
62. TOURIST INFO MIRAMAR
63. TOURIST INFO MONTANEJOS
64. TOURIST INFO MORELLA
65. TOURIST INFO OLIVA
66. TOURIST INFO ONDA
67. TOURIST INFO ONDA-CASTILLO
68. TOURIST INFO ONIL
69. TOURIST INFO ONTINYENT
70. TOURIST INFO ORIHUELA - CENTRO
71. TOURIST INFO ORIHUELA - PLAYA
72. TOURIST INFO OROPESA DEL MAR
73. TOURIST INFO OROPESA DEL MAR - AMPLARIES
74. TOURIST INFO PATERNA
75. TOURIST INFO PEÑÍSCOLA
76. TOURIST INFO PEÑÍSCOLA - PEÑISMAR
77. TOURIST INFO PETRER
78. TOURIST INFO PILAR DE LA HORADADA
79. TOURIST INFO PILES
80. TOURIST INFO PUÇOL
81. TOURIST INFO QUESA
82. TOURIST INFO REQUENA
83. TOURIST INFO RIBA-ROJA DE TÚRIA
84. TOURIST INFO SAGUNTO
85. TOURIST INFO SAGUNTO - PLAYA
86. TOURIST INFO SAN FULGENCIO
87. TOURIST INFO SEGORBE
88. TOURIST INFO SERRA
89. TOURIST INFO SUECA
90. TOURIST INFO SUECA - PALMERES
91. TOURIST INFO SUERA
92. TOURIST INFO TEULADA - MORAIRA
93. TOURIST INFO TORREBLANCA
94. TOURIST INFO TORREBLANCA PLAYA
95. TOURIST INFO TORREVIEJA
96. TOURIST INFO VALENCIA - MARINA REAL JUAN CARLOS I
97. TOURIST INFO VALL DE POP
98. TOURIST INFO VILAFRANCA
99. TOURIST INFO VINARÒS
100. TOURIST INFO XÀBIA - ARENAL
101. TOURIST INFO XÀBIA - CENTRE
102. TOURIST INFO XÀBIA - PORT

8. ANNEXOS: ENQUESTA I RELACIÓ OFICINES PARTICIPANTS

Enquesta Tourist Info 2020

- [1] - ¿Coneix la xarxa d'oficines d'informació turística (Xarxa Tourist Info) de la Comunitat Valenciana?
☐ Sí ☐ No
- [2] - 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
- [3] - 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Presència e imatge del personal	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
To de veu empleat/amabilitat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Atenció rebuda	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Imatge de l'oficina	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ambient de l'oficina	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Localització / accessibilitat	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Imatge i estètica del material informatiu	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oferta d'informació en idiomes	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Horari d'atenció al públic	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fiabilitat i claredat de la informació i documentació rebuda	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- [4] - 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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ha satisfet AQUEST MUNICIPI les seues expectatives?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- [5] - Considera que AQUESTA OFICINA disposa (sent 0 no disposar de mesures i 10 la màxima disponibilitat) en les seues instal·lacions i protocols d'atenció de les mesures de seguretat per a prevenir el contagi de la COVID-19?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- [6] - Considera que AQUEST MUNICIPI disposa (sent 0 no disposar de mesures i 10 la màxima disponibilitat) en la seua oferta i instal·lacions turístiques i d'oci de les mesures de seguretat per a prevenir el contagi de la COVID-19?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Raone la seua resposta:

8. ANNEXOS: ENQUESTA I RELACIÓ OFICINES PARTICIPANTS

Lloc de residència habitual:				Sexe:	
☐ França	☐ Holanda	☐ Irlanda	☐ Bèlgica	☐ Home	
☐ Alemanya	☐ Regne Unit	☐ Itàlia	☐ Rússia	☐ Dona	
Altres països (indicar país):					
Espanya:					
☐ Andalusia	☐ Catalunya País	☐ Com. de Madrid	☐ Com. Valenciana		
☐ Galícia	☐ Castella i León	☐ País Basc	☐ Canàries		
☐ Castella - La Mancha	☐ Regió de Múrcia	☐ Aragó	☐ Extremadura		
☐ Astúries	☐ Balears	☐ Navarra	☐ Cantàbria		
☐ La Rioja	☐ Ceuta	☐ Melilla			
Nivell d'estudis aconseguït:			Any de naixement		
☐ Estudis Universitaris					
☐ Estudis Secundaris			(anote, per favor, els quatre dígit)		
☐ Estudis Primaris					
☐ Sense estudis					

MÉS INFORMACIÓ

Web: estadistiquesdeturisme.gva.es

Twitter: twitter.com/TuriStatCV

Email: estadistiques_turisme@gva.es