

Els consumidors catalans i les agències de viatjes

Enquesta encarregada per la Direcció General del Consum

Juny de 2003

RPEEO 271



CONSULTORIA
ESTRATEGICA

Direcció

Enric Renau

Direcció tècnica

Ruth Sunyol

Equip Tècnic

Montserrat Martínez

Anna Torrijos

Contacte

Pau Claris, 128 4rt 1a 08009 BARCELONA

Tel. 93-215 13 65

Fax 93-467 76 38

e-mail: dep@dep.net

Pàgina

I. Introducció	1
I.1. Objectius	2
I.2. Metodologia.....	3
I.3. Marc de referència.....	6
II. Volum i perfil dels usuaris de les Agències de Viatges	11
II.1. Volum d'usuaris	12
II.2. Tipus de viatge	13
II.3. Perfil sociodemogràfic dels usuaris	14
III. Valors de les Agències de Viatges	18
II.1. Avantatges d'utilitzar les Agències de Viatges	19
II.2. Valors de les Agències de Viatges.....	21
IV. Coneixement i valoració dels serveis oferts	28
IV.1. El 'Contracte de Viatges Combinat'	29
IV.2. Serveis complementaris als viatges	31
V. Satisfacció amb les Agències de Viatges.....	33
V.1. General	34
V.2. Aspectes concrets.....	35
V.3. Incidències i solucions.....	37
VI. Annex	40
VI.1. Qüestionari.....	41

I. Introducció

I.1. Presentació i objectius

- ☐ L'Institut Català del Consum (ICC) del Departament de Treball, Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat de Catalunya, és responsable, entre d'altres funcions, de la promoció i realització d'estudis sobre els mecanismes i hàbits de consum de Catalunya.
- ☐ És en aquest sentit que l'ICC considera necessari **conèixer la percepció que els catalans tenen de les Agències de Viatges**.
- ☐ És per aquesta raó, que s'ha encarregat el present estudi a DEP Consultoria Estratègica, empresa especialitzada en investigació sociològica i de mercat
- ☐ De forma desglossada, els diferents **objectius concrets** a cobrir per aquest estudi són els següents:
 - **Volum i perfil dels usuaris de les Agències de Viatges**
 - ✓ Volum d'usuaris
 - ✓ Tipus de viatge
 - ✓ Perfil sociodemogràfic dels usuaris
 - **Els avantatges i els valors de les Agències de Viatges**
 - **Coneixement i valoració dels serveis oferts**
 - ✓ El 'Contracte de Viatges Combinat'
 - ✓ Serveis complementaris als viatges
 - **Satisfacció amb les Agències de Viatges**
 - ✓ Satisfacció general
 - ✓ Satisfacció amb aspectes concrets
 - ✓ Incidències i solucions

I.2. Metodologia

A. Procés metodològic

☐ Per tal d'assolir els objectius descrits anteriorment, s'han seguit les següents etapes:

- Disseny del qüestionari.
- Disseny de la mostra.
- Treball de camp.
- Depuració i codificació de les respostes.
- Explotació estadística dels resultats.
- Anàlisi de les dades.
- Informe de resultats.

C. Lectura de les taules

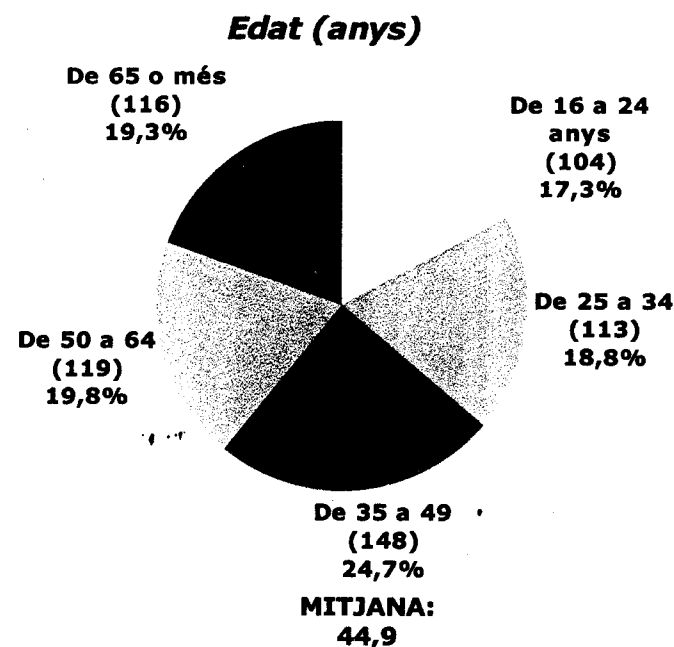
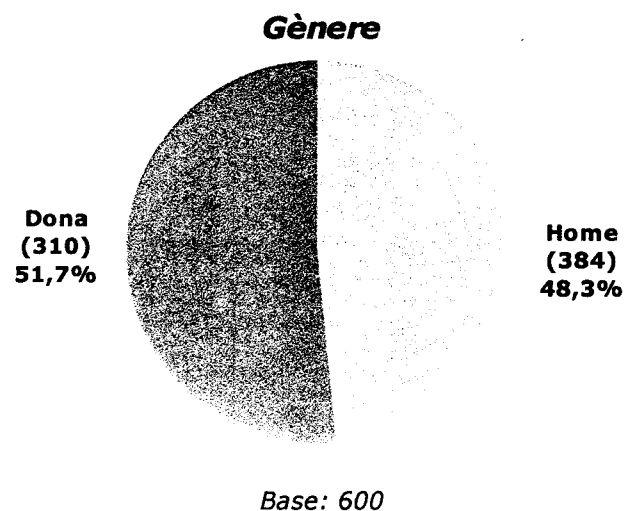
☐ Com a guia de lectura de les dades que apareixen a les taules cal tenir present el següent:

- Les dades de les taules estan en percentatge i la seva lectura és vertical, excepte quan s'indiqui el contrari.
- Les bases de resposta s'indiquen a totes les taules i gràfics.
- Al peu de les taules s'especifica el caràcter de la pregunta a la que fa referència.
- ✓ Les preguntes són SIMPLES (una única resposta) si no s'indica el contrari. En el cas de les preguntes MÚLTIPLES (possibilitat de més d'una resposta) els percentatges verticals sumen més de cent.
- ✓ Finalment, s' no s'indica el contrari la formulació de la pregunta és SUGGERIDA, el que vol dir que s'ofereixen a l'entrevistat les possibilitats de la resposta. Quan s'indica que la pregunta és ESPONTÀNIA, vol dir que les respostes no estan definides prèviament.
- Els ombrejats de les taules fan referència als valors positius estadísticament significatius.

I.3. Marc de referència

A. Gènere i edat

- Per tal de reflectir el conjunt de la societat catalana la mostra ha estat seleccionada establint quotes per gènere, edat, territori i grandària de municipi, representatives de tot el país i que tot seguit s'expressen gràficament¹.
- D'aquesta manera, a Catalunya homes i dones representen un volum similar de la població.
 - L'edat mitjana de la població de 16 o més anys és de 44,9 anys. El col·lectiu més nombrós és el de persones entre 35 i 49 anys, seguit dels ciutadans d'entre 50 i 64 i els de 65 o més anys.



¹ Entre parèntesi s'han indicat el nombre d'entrevistes per gènere i edat i en % el pes real de la població.

B. Territori i grandària

- ☐ A nivell territorial, la majoria dels catalans de 16 o més anys (76,2%) resideix a la demarcació de Barcelona, principalment a l'Àrea Metropolitana i a la ciutat de Barcelona. A la resta de demarcacions el volum de població és força menor.
- ☐ A nivell de nombre d'habitants, aquests ciutadans es distribueixen de forma més equilibrada. Així, el 46,2% resideix en municipis grans, de més de 100.000 habitants, inclosa Barcelona ciutat.

Taula 1: Territori

Territori	%	Entrevistes
Barcelona	76,2	457
BCN ciutat	25,7	154
Resta AMB	44,0	264
Resta BCN	6,5	39
Girona	8,7	52
Lleida	5,8	35
Tarragona	9,3	56
Total	100	600

Taula 2: Grandària municipal

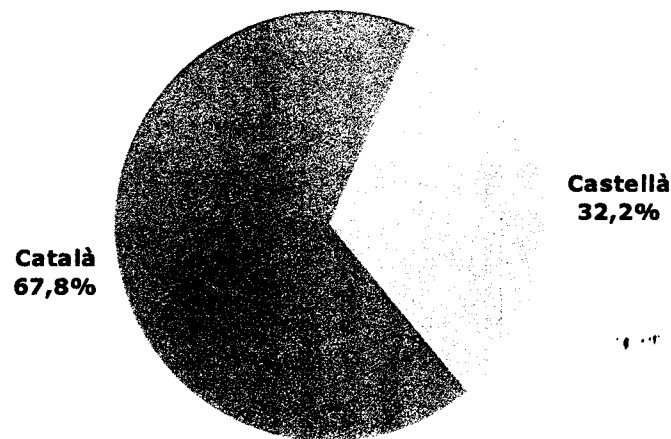
Nombre d'habitants	%	Entrevistes
Barcelona	25,7	154
De 100.000 a 500.000	20,5	123
De 20.000 a 100.000	22,7	136
De 5.000 a 20.000	18,3	110
Menys de 5.000	12,8	77
Total	100	600

- ☐ Per tal d'analitzar el perfil dels usuaris d'Agències de Viatges, l'entrevista recull altres variables sociodemogràfiques, com ara l'idioma de l'entrevista, la situació laboral i el nivell d'estudis de l'entrevistat. Aquestes variables es detallen a continuació.

C. Idioma de l'entrevista

- ☐ El 67,8% dels ciutadans han volgut realitzar l'entrevista en català, i només el 32,2% ha demanat fer l'entrevista en castellà.

Idioma en que es realitza l'entrevista



Base: 600

D. Situació laboral

- ☐ A Catalunya, 1 de cada 3 ciutadans de 16 o més anys és assalariat. En segon lloc, el 25,2% es troba jubilat o és pensionista. Les persones dedicades a les feines de la llar i els empresaris, autònoms o treballadors per compte propi són els següents col·lectius amb més pes, entre els que també es troben els estudiants.

Finalment, les persones en situació d'atur són poc nombroses a Catalunya.

Taula 3: Actualment vostè és...?

Situació laboral	Total
Assalariat	30,8
Jubilat o és pensionista	25,2
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	13,8
Autònom, empresari o professional liberal	12,7
Estudiant	12,7
Està a l'atur	4,5
Nc	0,3
Base	600

E. Nivell d'estudis

- ☐ Finalment, el 45,5% dels ciutadans de Catalunya té estudis primaris, ja sigui sense acabar, amb certificat o a nivell de graduat escolar.

En segon lloc, el 25,3% ha cursat estudis de grau mig, és a dir BUP, COU, FP1 o similar. D'altra banda, el 20,7% té un nivell d'estudis superior, havent estudiat algun Curs Formatiu de Grau Superior o Mòdul 3, o bé són universitaris de 1er o 2on cicle.

D'aquesta manera, les persones sense estudis o que només saben llegir i escriure representen el 7,8% dels catalans.

Taula 4: Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat?

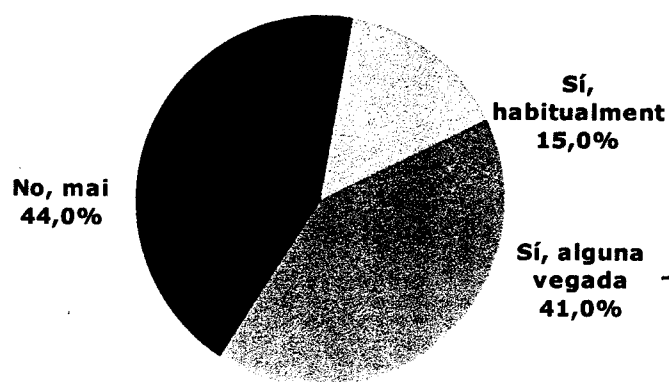
Nivell d'estudis	Total
Sense estudis	0,5
Sense estudis però sap llegir i escriure	7,3
Estudis primaris sense acabar	5,5
Estudis primaris (certificat)	16,5
Graduat escolar, EGB, ESO, FP1, Mòdul 2, CFGM	23,5
BUP, COU, FP2, Batxillerat LOGSE (reforma)	25,3
CFGS, Mòdul 3	3,0
Universitari 1 cicle	9,5
Universitari 2 cicle o doctorat	8,2
Ns/Nc	0,7
Base	600

II. Volum i perfil dels usuaris de les Agències de Viatges

II.1. Volum d'usuaris

- El 56% dels catalans utilitza habitualment o de manera esporàdica les Agències de Viatges. Concretament, el 15% de la població contracta habitualment els seus viatges mitjançant les Agències, mentre que el 41% ho ha fet alguna vegada.
- Aquest percentatge de persones, indica que, actualment a Catalunya hi hauria entre 2.809.000 i 3.248.000 persones que utilitzen o han utilitzat alguna vegada les Agències de Viatges.

Viatja habitualment o ha realitzat algun viatge contractant-lo mitjançant una Agència de Viatges?



Base: 600

Estimació del volum actual d'usuaris d'Agències de Viatges

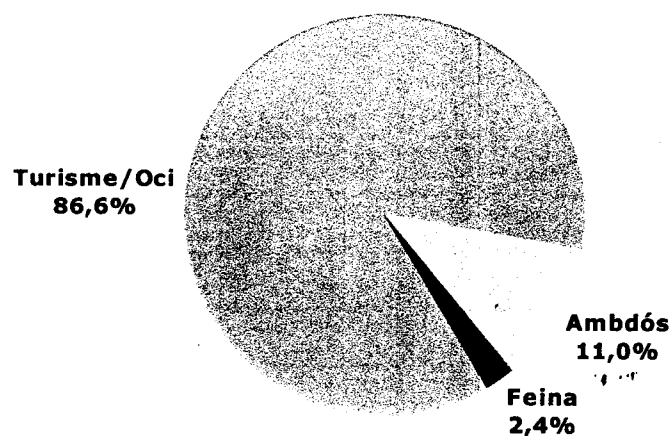
Població mínima	Població màxima
2.809.000 usuaris	3.248.000 usuaris

II.2. Tipus de viatge

- ☐ Les Agències de Viatges s'utilitzen preferentment per a contractar viatges d'oci o turisme, ja que el 97,6% dels usuaris ha contractat o contracta habitualment aquest tipus de servei.

L'11% dels usuaris utilitza les Agències tant per viatges de turisme i oci com per desplaçaments per motius laborals.

***Preferentment, utilitza les Agències de Viatges
per viatges de feina o per
viatges de turisme i oci?***



Base (viatja amb Agència): 336

II.3. Perfil sociodemogràfic dels usuaris

☐ Entre els usuaris de les Agències de Viatges, destaquen significativament els següents col·lectius:

- Persones de 25 a 49 anys: El 48,5% dels usuaris de les Agències de Viatges està entre aquestes edats, mentre que a la població catalana, les persones en aquest tram d'edat baixen fins el 43,5%.
- Residents a la ciutat de Barcelona: gairebé el 30% dels usuaris viu en aquesta ciutat.
- Ocupats: La meitat dels usuaris de les Agències de Viatges són assalariats, empresaris o autònoms

El 34,8% és assalariat.

El 14,9% és autònom, empresari o professional liberal.

- Persones amb un nivell de formació superior: gairebé el 30% dels usuaris disposa d'estudis superiors.
- Curiosament, també destaca significativament l'elevat ús del català entre els usuaris de les Agències de Viatges (74,4%).

II. Volum i perfil dels usuaris

Agències de Viatges

Taula 5: Gènere

Gènere	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Home	48,3	47,3	49,6
Dona	51,7	52,7	50,4
Base	600	336	264

Taula 6: Edat

Edat (anys)	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
De 16 a 24	17,3	16,1	18,9
De 25 a 34	18,8	21,4	15,5
De 35 a 49	24,7	27,1	21,6
De 50 a 64	19,8	19,3	20,5
Més de 64	19,3	16,1	23,5
MITJANA D'EDAT	44,9	43,5	46,6
Base	600	336	264

Taula 7: Territori

Territori	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Barcelona	76,2	78,1	73,8
BCN ciutat	25,7	28,3	22,3
Resta AMB	44,0	43,8	44,3
Resta BCN	6,5	6,0	7,2
Girona	8,7	8,3	9,1
Lleida	5,8	6,3	5,3
Tarragona	9,3	7,4	11,7
Base	600	336	264

Taula 8: Grandària municipal

Grandària	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Barcelona	25,7	28,3	22,3
De 100.000 a 500.000	20,5	19,9	21,2
De 20.000 a 100.000	22,7	22,3	23,1
De 5.000 a 20.000	18,3	17,3	19,7
Menys de 5.000	12,8	12,2	13,6
Base	600	336	264

Taula 9: Llengua

Llengua	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Català	67,8	74,4	59,5
Castellà	32,2	25,6	40,5
Base	600	336	264

Taula 10: Situació laboral

Situació laboral	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Assalariat	30,8	34,8	25,8
Jubilat o és pensionista	25,2	20,8	30,7
Dedicat exclusivament a les feines de la llar	13,8	13,7	14,0
Autònom, empresari o treballa per compte propi	12,7	14,9	9,8
Estudiant	12,7	11,9	13,6
Està a l'atur	4,5	3,3	6,1
Nc	0,3	0,6	0,0
Base	600	336	264

Taula 11: Nivell d'estudis

Nivell d'estudis	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Sense estudis o només llegir i escriure	7,8	4,8	11,7
Estudis primaris (no acabats, EGB, ESO)	45,5	40,5	51,9
Grau mig (BUP, COU, FP2)	25,3	27,1	23,1
Estudis superiors (CFGS, Mòdul 3, Universitari)	20,7	26,8	12,9
Ns/Nc	0,7	0,9	0,4
Base	600	336	264

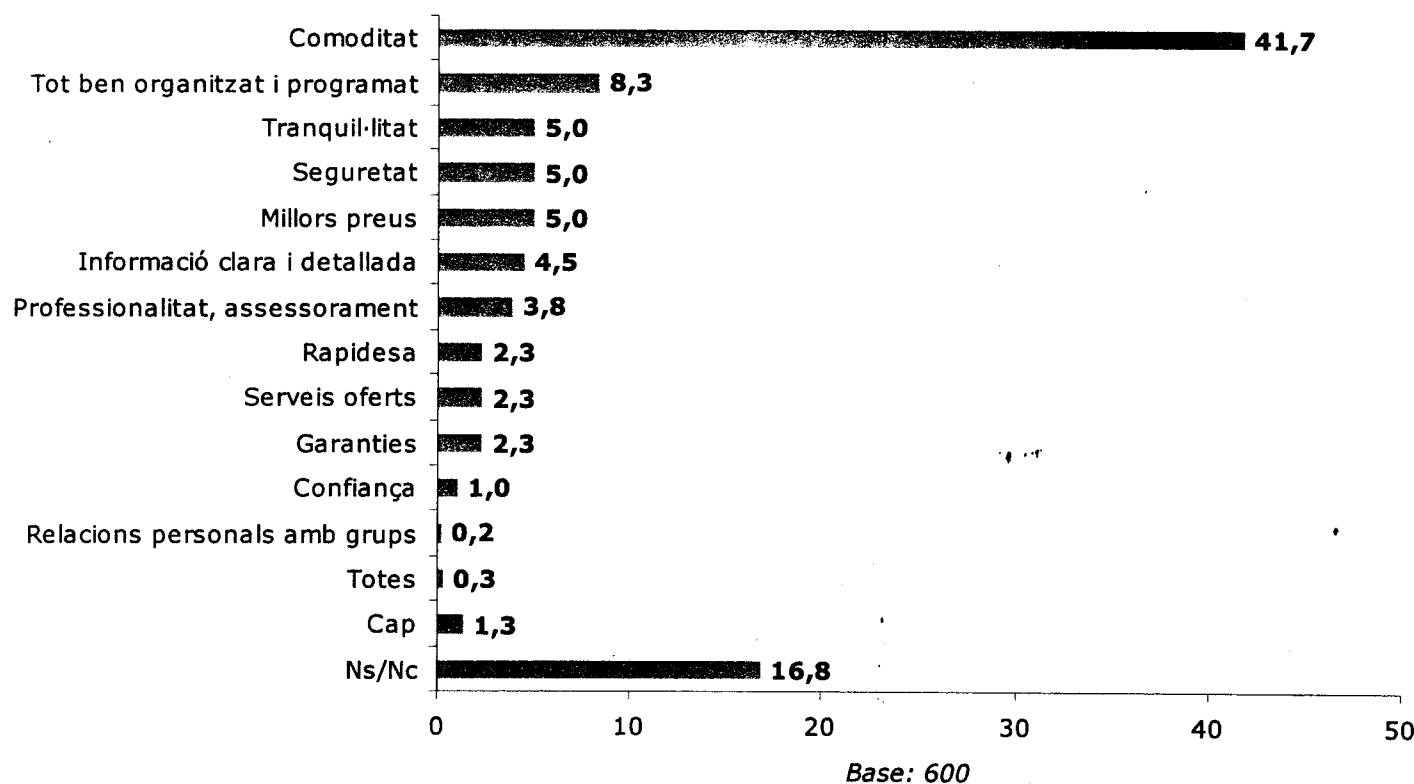
III. Avantatges i valors de les Agències de Viatges

III.1. Avantatges d'utilitzar les Agències de Viatges

- ☐ De manera espontània, el 41,7% de la població catalana afirma que el principal avantatge d'utilitzar les Agències de Viatges a l'hora de preparar un viatge és la comoditat que donen.

A certa distància, el 8,3% menciona el fet de que, amb una Agència, el viatger ho té tot ben organitzat i programat. També cal afegir que, conceptes similars com la tranquil·litat, la seguretat i les garanties i confiança que donen les Agències de Viatges, són mencionats de manera espontània per un 13,3% de la població.

Quin creu que és el principal avantatge d'utilitzar les Agències de Viatges a l'hora de preparar un viatge?



III. Avantatges i valors

Agències de Viatges

- ☐ Entre els usuaris d'Agències de Viatges es menciona, encara més, la comoditat com a principal avantatge de les Agències. Destaca també la major menció de la tranquil·litat i confiança que dóna el fet de preparar els viatges mitjançant una Agència, la qualitat de la informació rebuda i la professionalitat dels Agents, en relació a l'assessorament que donen a l'usuari.

Taula 12: Quin creu que és el principal avantatge d'utilitzar les agències de viatges a l'hora de preparar un viatge?

Avantatges	Total	Ha viatjat mitjançant una agència de viatges	
		Sí	No
Comoditat	41,7	44,9	37,5
Tot ben organitzat i programat (ben coordinat, planificat, de les visites en destí...)	8,3	7,4	9,5
Millors preus (descomptes, per gent gran, per grups, més estabilitat de preus)	5,0	4,5	5,7
Seguretat (tenir tot reservat, de trobar el que busques...)	5,0	5,4	4,5
Tranquil·litat	5,0	6,5	3,0
Informació clara i detallada	4,5	6,8	1,5
Professionalitat i assessorament (estalvi de temps, en els tràmits, llocs on anar en destí, per triar..)	3,8	6,3	0,8
Ràpida (estalvi de temps, en els tràmits...)	2,3	3,0	1,5
Serveis oferts (guies, forma de pagament, de reserves...)	2,3	2,7	1,9
Garanties (no hi ha sorpreses, es fan responsables, saps on dirigir-te en cas d'imprevistos...)	2,3	3,0	1,5
Confiança	1,0	1,8	-
Relacions personals	0,2	0,3	-
Totes	0,3	0,3	0,4
Cap	1,3	0,3	2,7
Ns/Nc	16,8	6,8	29,5
Base	600	336	264

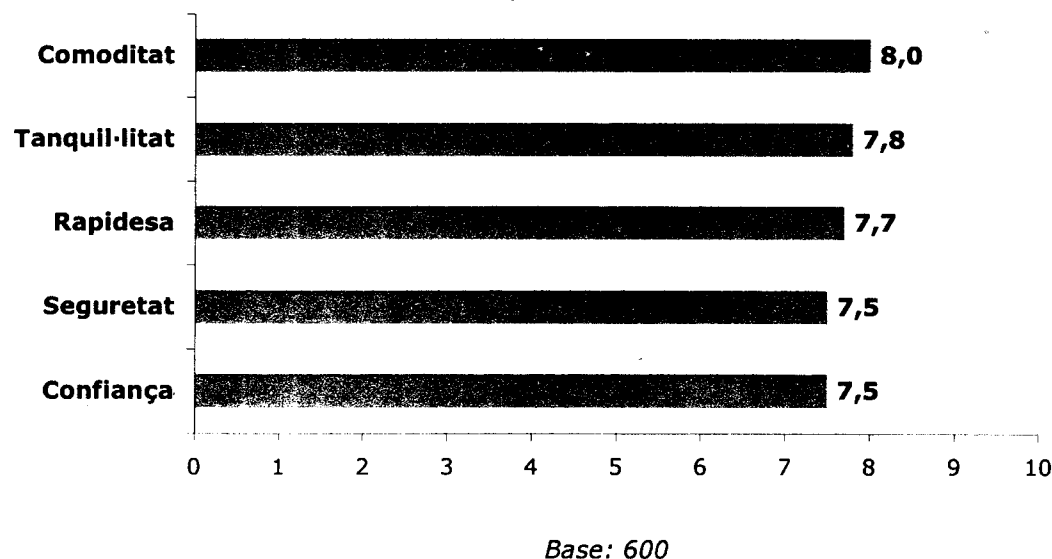
ESPONTÀNIA

III.2. Valors de les Agències de Viatges

- ☐ Comoditat, tranquil·litat, rapidesa, seguretat i confiança són valors que la població catalana, de manera suggerida, també associa completament a les Agències de Viatges. Aquesta valoració és, a més, especialment elevada entre els ciutadans que les utilitzen.

Mitjanes de valoració dels valors de les Agències de Viatges

Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens i 10 a Totalment



Valors *	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
	Sí	No
Comoditat	8,4	7,6
Tanquil·litat	8,1	7,3
Rapidesa	8,0	7,2
Seguretat	7,8	7,1
Confiança	7,9	6,9
Base	336	264

* Escala de 0 a 10 on 0 equival a Gens i 10 a Totalment.

III. Avantatges i valors

Agències de Viatges

- ☐ Com pot observar-se en la recodificació, els valors més apreciats per la població catalana en relació a les Agències de Viatges són la comoditat i la tranquil·litat que aquestes donen als viatgers.

Concretament, el 84% de la població assimila totalment o força el valor de la comoditat a les Agències de Viatges, xifra que augmenta fins el 91,3% entre els usuaris d'agències.

Per la seva banda, el 79% dels ciutadans associen totalment o força a les Agències el concepte tranquil·litat, percentatge que s'incrementa fins el 88,1% quan es tracta dels usuaris.

Taula 13: Fins a quin punt creu que contractar un viatge mitjançant una Agència de Viatges representa...

Valoració*	Valors de les Agències de Viatges				
	Comoditat	Tranquil·litat	Rapidesa	Seguretat	Confiança
Totalment (10-9)	34,8	30,7	25,2	24,0	25,0
Força (8-7)	49,2	45,3	48,5	46,2	45,3
Més aviat (6-5)	9,5	13,0	14,8	18,8	17,3
Poc (4-3)	0,8	2,3	1,7	2,3	3,0
Gens (2-0)	0,7	1,5	0,8	0,8	1,2
Ns/Nc	5,0	7,2	9,0	7,8	8,2
MITJANA	8,0	7,8	7,7	7,5	7,5
Base	600	600	600	600	600

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens 10 a Totalment.

III. Avantatges i valors

Agències de Viatges

Taula 14: Fins a quin punt creu que contractar un viatge mitjançant una Agència de Viatges representa comoditat?

Comoditat	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Totalment (10-9)	34,8	47,3	18,9
Força (8-7)	49,2	44,0	55,7
Més aviat (6-5)	9,5	6,8	12,9
Poc (4-3)	0,8	0,3	1,5
Gens (2-0)	0,7	0,3	1,1
Ns/Nc	5,0	1,2	9,8
MITJANA	8,0	8,4	7,6
Base	600	336	264

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens 10 a Totalment.

Taula 15: Fins a quin punt creu que contractar un viatge mitjançant una Agència de Viatges representa tranquil·litat?

Tranquil·litat	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Totalment (10-9)	30,7	38,1	21,2
Força (8-7)	45,3	50,0	39,4
Més aviat (6-5)	13,0	8,3	18,9
Poc (4-3)	2,3	1,2	3,8
Gens (2-0)	1,5	0,9	2,3
Ns/Nc	7,2	1,5	14,4
MITJANA	7,8	8,1	7,3
Base	600	336	264

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens 10 a Totalment.

III. Avantatges i valors

Agències de Viatges

Taula 16: Fins a quin punt creu que contractar un viatge mitjançant una Agència de Viatges representa rapidesa?

Rapidesa	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Totalment (10-9)	25,2	34,2	13,6
Força (8-7)	48,5	51,8	44,3
Més aviat (6-5)	14,8	10,4	20,5
Poc (4-3)	1,7	1,5	1,9
Gens (2-0)	0,8	0,6	1,1
Ns/Nc	9,0	1,5	18,6
MITJANA	7,7	8,0	7,2
Base	600	336	264

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens 10 a Totalment.

Taula 17: Fins a quin punt creu que contractar un viatge mitjançant una Agència de Viatges representa seguretat?

Seguretat	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Totalment (10-9)	24,0	31,0	15,2
Força (8-7)	46,2	50,3	40,9
Més aviat (6-5)	18,8	14,9	23,9
Poc (4-3)	2,3	1,8	3,0
Gens (2-0)	0,8	0,3	1,5
Ns/Nc	7,8	1,8	15,5
MITJANA	7,5	7,8	7,1
Base	600	336	264

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens 10 a Totalment.

Taula 18: Fins a quin punt creu que contractar un viatge mitjançant una Agència de Viatges representa confiança?

Confiança	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Totalment (10-9)	25,0	33,3	14,4
Força (8-7)	45,3	51,5	37,5
Més aviat (6-5)	17,3	11,0	25,4
Poc (4-3)	3,0	1,8	4,5
Gens (2-0)	1,2	0,6	1,9
Ns/Nc	8,2	1,8	16,3
MITJANA	7,5	7,9	6,9
Base	600	336	264

*Escala de 0 a 10, on 0 equival a Gens 10 a Totalment.

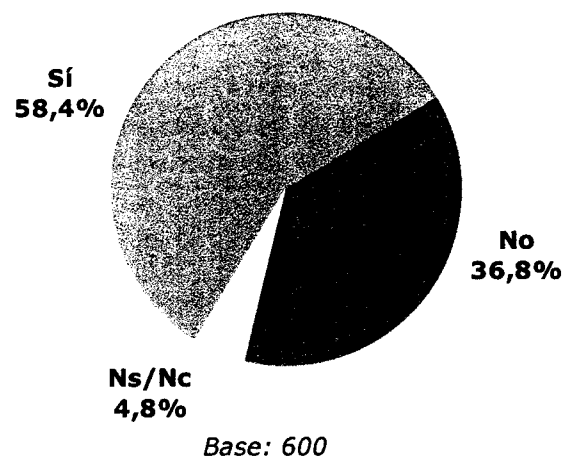
III. Avantatges i valors

Agències de Viatges

- ☐ Gairebé 6 de cada 10 catalans afirmen que viatgen o viatjarien més tranquils si el viatge es contracta mitjançant una Agència de Viatges.

El fet d'afirmar que amb l'Agència de Viatges es viatja més tranquil és encara més elevat (67%) entre les persones que les utilitzen, ja sigui habitualment o de manera esporàdica.

**Viatja (o viatjaria) més tranquil
contractant el viatge per una
Agència de Viatges?**



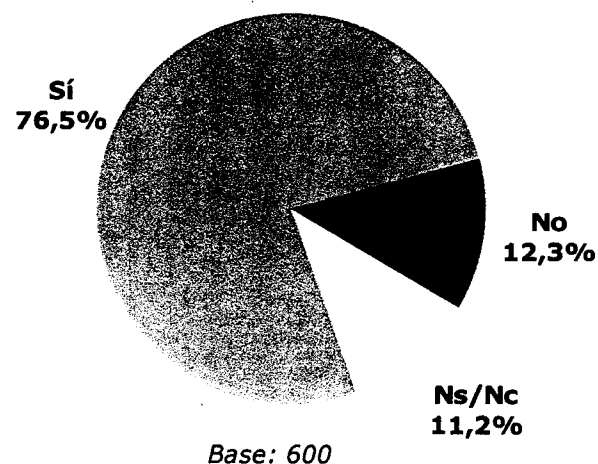
Viatja o viatjaria més tranquil?	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
	Sí	No
Sí	67,0	47,3
No	31,5	43,6
Ns/Nc	1,5	9,1
Base	336	264

III. Avantatges i valors

Agències de Viatges

- Relacionat amb els valors afegits de les Agències de Viatges, el 76,5% dels catalans afirma que un possible problema o incidència que pugui sorgir durant un viatge té més probabilitats de solucionar-se si es viatja per una Agència. És més, gairebé 8 de cada 10 usuaris d'Agències de Viatges així ho manifesten.

Davant un problema o incidència que pugui tenir durant un viatge, creu que és més probable que es resolgui si ha contractat el viatge per una Agència que si no ho ha fet?



Resolució de la incidència	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
	Sí	No
Sí	79,8	72,4
No	12,5	12,1
Ns/Nc	7,7	15,5
Base	336	264

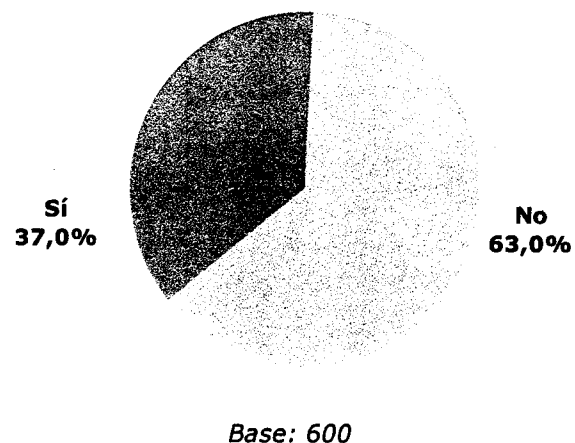
IV. Coneixement i valoració dels serveis oferts

IV.1. El 'Contracte de Viatges Combinat'

- ☐ Tot i les dades anteriors, només el 37% de la població coneix l'existència del 'Contracte de Viatges Combinat' i dels beneficis que aquest Contracte suposa pel viatger. Aquesta notorietat és augmenta al 45,8% entre els usuaris de les Agències.

Quan vostè contracta un viatge, l'Agència de Viatges li proporciona un 'Contracte de Viatges Combinat' mitjançant el qual l'Agència protegeix i defensa el seu client de manera jurídica davant els proveïdors com ara hotels o línies aèries.

Vostè coneixia aquest contracte?



Coneixement del Contracte	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
	Sí	No
Sí	45,8	25,8
No	54,2	74,2
Base	336	264

IV. Coneixement i valoració dels serveis

Agències de Viatges

- ☐ Un cop explicat, el 88,2% de la població valora de manera positiva l'existència del Contracte de Viatges Combinat, dada que ve a confirmar la bona percepció que la ciutadania té de les Agències de Viatges.

Concretament, el 72,2% valora el Contracte molt o bastant positivament, percentatge que augmenta fins el 78,6% entre els usuaris de les Agències de Viatges.

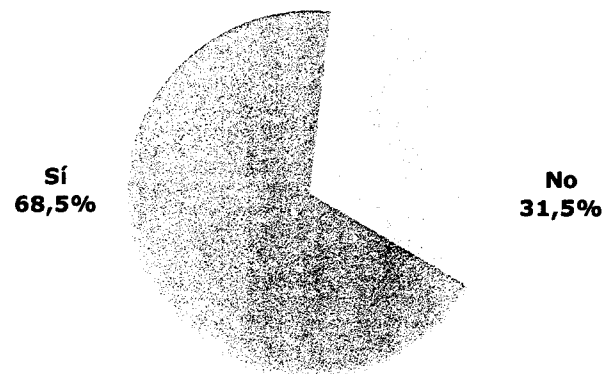
Taula 19: Valoració del Contracte de Viatges Combinat

Valoració del Contracte	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Molt positivament	30,0	36,9	22,0
Bastant positivament	42,2	41,7	42,8
Més aviat positivament	16,0	14,3	18,2
Poc positivament	1,7	2,1	1,1
Gens positivament	0,8	0,9	0,8
Ns/Nc	9,0	4,2	15,2
Base	600	336	264

V.2. Serveis complementaris als viatges

- ☐ Gairebé 7 de cada 10 catalans coneixen el ventall de serveis complementaris als viatges que ofereixen les Agències. Entre els usuaris de les Agències de Viatges, aquests serveis són coneguts per 8 de cada 10 persones.

Sap que les agències de viatges li poden oferir un ventall de serveis complementaris als viatges com ara assegurances de viatges, fórmules de pagament aplaçat o recolzament de 24 hores durant el viatge?



Base: 600

Coneixement dels serveis complementaris	Ha viatjat mitjançant una agència de viatges	
	Sí	No
Sí	80,4	53,4
No	19,6	46,6
Base	336	264

- ☐ 9 de cada 10 ciutadans valoren positivament els serveis complementaris als viatges que ofereixen les Agències de Viatges. Concretament, el 70,2% valora aquests serveis molt o bastant positivament, percentatge que augmenta fins el 75,3% entre els usuaris d'Agències.

Taula 20: Valoració dels serveis complementaris

Valoració dels serveis complementaris	Total	Ha viatjat mitjançant una Agència de Viatges	
		Sí	No
Molt positivament	25,7	31,0	18,9
Bastant positivament	44,5	44,3	44,7
Més aviat positivament	19,3	18,5	20,5
Poc positivament	3,0	3,3	2,7
Gens positivament	1,2	1,2	1,1
Ns/Nc	6,3	1,8	12,1
Base	600	336	264

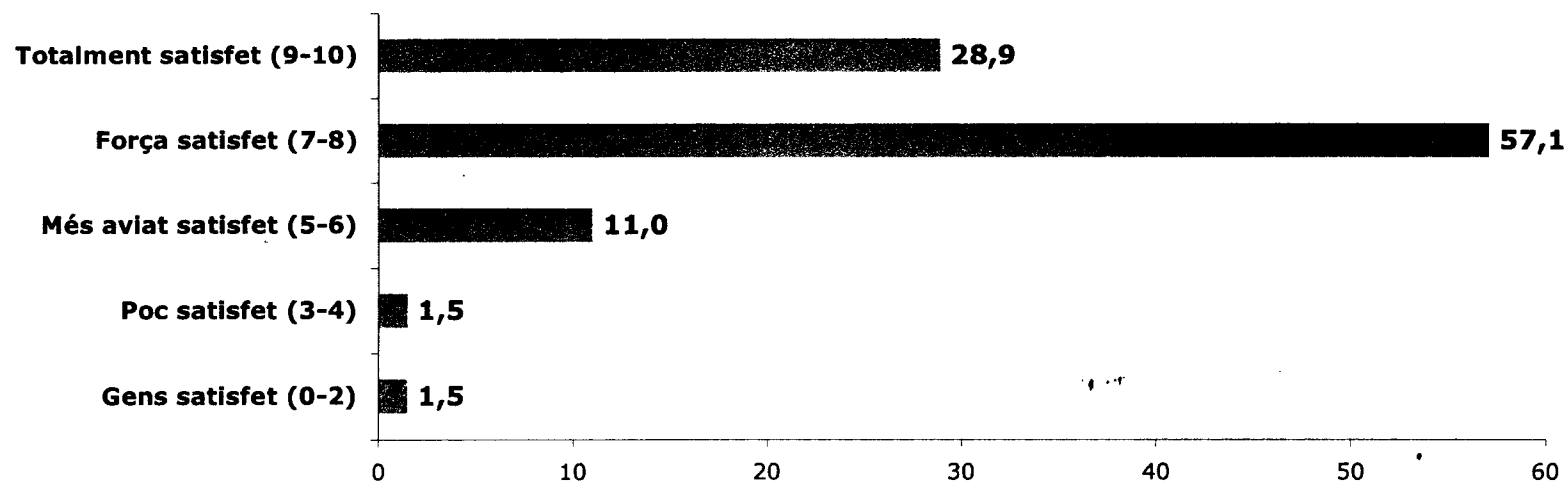
V. Satisfacció amb les Agències de Viatges

V.1. General

- ☐ El 97% de les persones que utilitzen habitualment o de manera esporàdica les Agències de Viatges es mostra satisfet de com han anat aquests viatges preparats per Agència. Concretament, el 86% declara que ha quedat força o totalment satisfet amb aquests viatges.

Així, la mitjana de satisfacció dels usuaris de les Agències de Viatges és de 7,8 punts, en una escala de 0 (gens satisfet) a 10 (totalment satisfet).

Fins a quin punt està satisfet de com han anat els viatges que ha realitzat mitjançant les Agències de Viatges?



MITJANA: 7,8

Escala de 0a 10 on 0 equival a Gens satisfet i 10 Totalment satisfet

Base (viatja amb Agència): 336

VI.2. Aspectes concrets

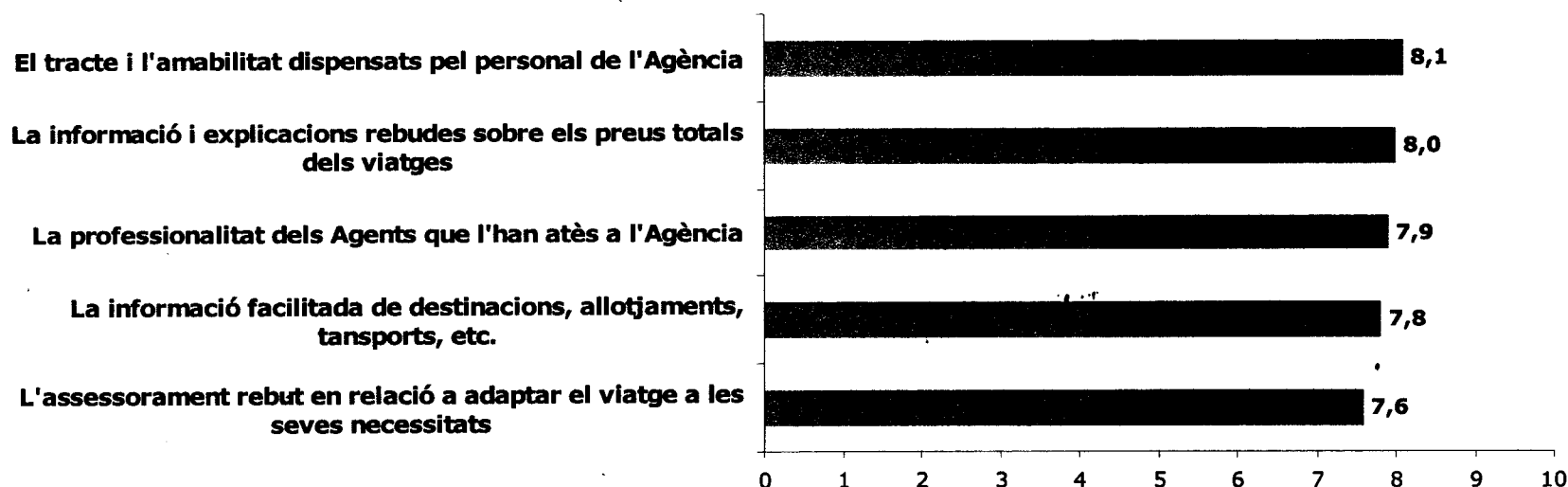
- ☐ Pel que fa a aspectes concrets de les Agències, tots els aspectes analitzats mereixen un grau de satisfacció molt elevat entre els usuaris d'aquests serveis, ja que totes les puntuacions mitjanes de satisfacció superen els 7,6 punts de mitjana.

L'aspecte més valorat és el tracte i l'amabilitat dispensats pel personal de l'Agència, amb una mitjana de 8,1 punts sobre 10, seguit de les explicacions i informació rebuda sobre el preu total dels viatges (8,0).

A continuació, la professionalitat dels Agents (7,9), la informació facilitada en relació a destinacions, allotjaments, transports, etc. (7,8) i l'assessorament rebut a l'Agència (7,6) són també aspectes amb els que l'usuari es mostra molt satisfet.

Grau de satisfacció amb aspectes més concrets de les Agències de Viatges

Escala de 0 a 10, on 0 equival a gens satisfet i 10 a totalment satisfet



Base (viatge amb Agència): 336

V. Satisfacció

Agències de Viatges

- ☐ L'anàlisi de les categories ens mostra com més del 78% dels usuaris es mostra força o totalment satisfet amb tots i cadascun dels aspectes concrets de les Agències de Viatges analitzats.

Taula 21: Valori la seva satisfacció amb el següents aspectes més concrets de les Agències de Viatges

Satisfacció*	Tracte i amabilitat	Informació rebuda del preu total	Professionalitat dels Agents	Informació concreta facilitada	Assessorament rebut
Totalment satisfet (10-9)	36,0	36,0	30,7	28,9	27,1
Força satisfet (8-7)	52,4	48,8	55,7	53,6	51,2
Més aviat satisfet (6-5)	8,6	12,2	9,5	11,9	14,3
Poc satisfet (4-3)	1,2	1,2	1,2	2,1	3,0
Gens satisfet (2-0)	0,3	0,6	0,9	1,2	1,2
Ns/Nc	1,5	1,2	2,1	2,4	3,3
MITJANA	8,1	8,0	7,9	7,8	7,6
Base (viatja amb Agència)	336	336	336	336	336

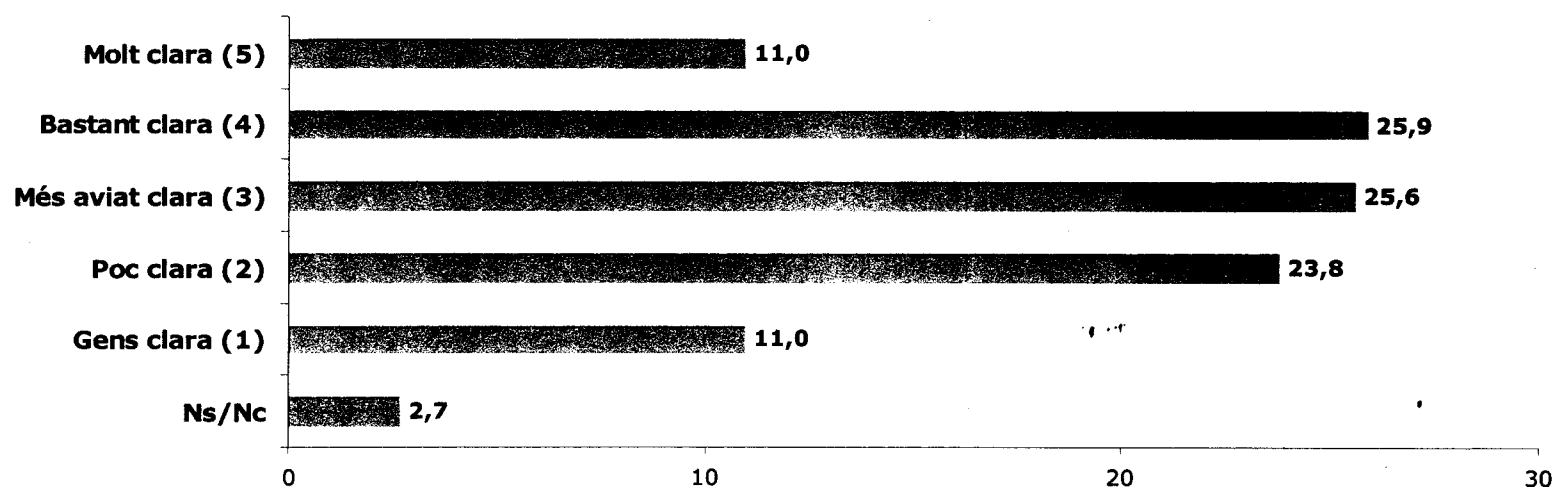
VI.3. Incidències i solucions

A. Claredat de la informació rebuda

- ☐ La majoria d'usuaris de les Agències de Viatges (62,5%) afirma que la informació rebuda en relació a on dirigir-se en cas d'un possible problema o incidència durant el viatge és clara.

Així, mentre que el 23,8% la troba poc clara, només 1 de cada 10 usuaris afirma que, en aquest sentit, la informació rebuda de les Agències de Viatges no és gens clara.

Creu que la informació que li donen les agències sobre on dirigir-se en cas de possibles incidències o problemes durant el viatge és clara?

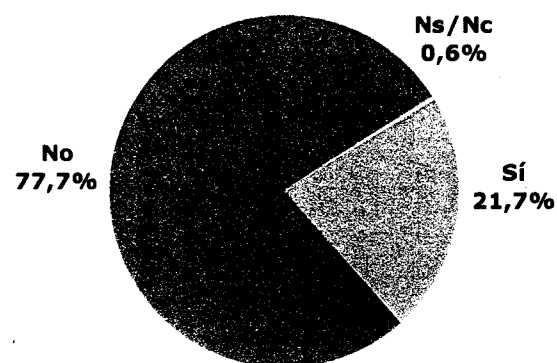


Base (viatja amb Agència): 336

B. Incidències i solucions

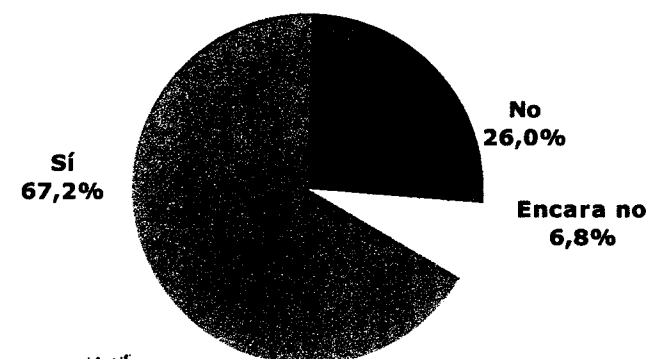
- ☐ Només 2 de cada 10 usuaris d'Agències de Viatges han tingut alguna incidència o problema alguna vegada durant un viatge contractat per Agència. La majoria d'aquestes persones ha vist solucionada la incidència, ja sigui en el mateix moment o amb una indemnització posterior.

Ha tingut mai cap problema o incidència durant un viatge contractat a les Agències de Viatges?



Base (viatge amb Agència): 336

S'ha solucionat (o es va solucionar), ja sigui en el mateix moment o amb una indemnització posterior?

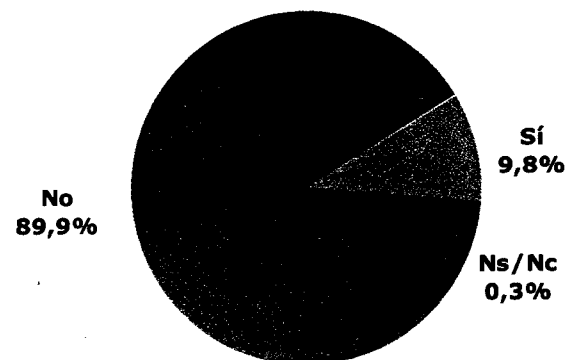


Base (ha tingut algun problema): 73

- ☐ Pocs usuaris d'Agències de Viatges han tingut algun problema o incidència quan viatgen sense contractar els serveis de l'Agència, i, en cas d'haver-ne tingut, la majoria s'han solucionat.

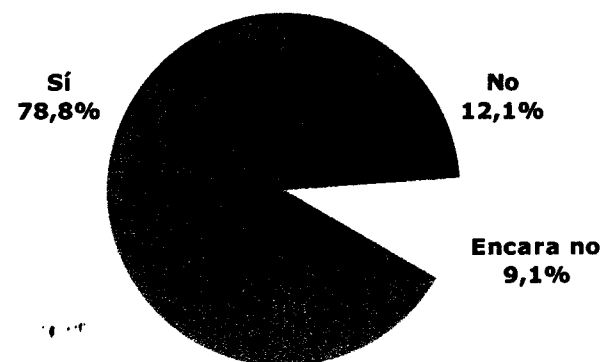
Segons les respostes rebudes dels usuaris en la pregunta dels principals avantatges de les Agències, tot indica que els viatges que aquests usuaris d'Agències realitzen pel seu compte són desplaçaments més senzills, i, per tant, no requereixen els serveis d'una Agència. És precisament el caire més senzill d'aquests viatges el que fa que, també en general, es manifestin poques incidències.

Ha tingut mai cap problema o incidència durant algun viatge no contractat a les Agències de Viatges?



Base (viatja amb Agència): 336

S'ha solucionat (o es va solucionar), ja sigui en el mateix moment o amb una indemnització posterior?



Base (ha tingut algun problema): 33