

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

Guten Tag, wir interviewen Sie im Namen der Generalitat de Catalunya (Regierung von Katalonien), da wir eine Studie über die Zufriedenheit der Touristen durchführen, und wir würden Ihnen gerne ein paar Fragen zu stellen. Es wird nur ein paar Minuten in Anspruch nehmen. Darüber hinaus garantieren wir Ihnen vollste Vertraulichkeit und Anonymität bei Ihren Antworten, da diese immer nur für statistische Zwecke, und nie persönlich genutzt werden. VIELEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT.

FILTERFRAGEN

A. 1 Wohnen Sie in:

1. Katalonien
2. Sonst wo in Spanien
3. Frankreich
4. Deutschland

A3. Wo wohnen Sie:

B. Sind Sie über 16 Jahre alt?

1. Ja
2. Nein

C. Haben Sie in Katalonien in den Monaten Juni bis September 2013, 2014 oder 2015 Urlaub gemacht?

1. Ja
2. Nein

D. Haben Sie mindestens eine Nacht dort verbracht?

1. Ja
2. Nein

F.1. Sie sind?...

- | | |
|---|------|
| 1 | Mann |
| 2 | Frau |

F.2. Und Ihr Alter ist ...

(FORTFAHREN, WENN SIE DIE ANFORDERUNGEN FÜR GESCHLECHT UND ALTER ERFÜLLEN)

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

BLOCK 1. PROFIL DER BEFRAGTEN PERSON

F.3. Können Sie mir bitte angeben, ob Sie in den letzten drei Jahren (2013, 2014 und 2015) an einer der folgenden Destinationen für URLAUB / FREIZEIT gewesen sind? Bitte beachten Sie, uns die Destinationen, an denen Sie gewesen sind chronologisch zu sortieren (von vor kurzem bis schon länger her).

(GEBEN SIE BITTE BIS ZU MAX. 3 DESTINATIONEN AN, DIE SIE IN DIESEN JAHREN BESUCHT HABEN)

		SPANIER	KATALANE	DEUTSCHER	FRANZOSE
1	Katalonien	X	X	X	X
2	Restliches Spanien (Balearen, Canaren, Madrid...)	X	X	X	X
3	Frankreich	X	X		X
4	Portugall	X	X	X	X
5	Italien	X	X	X	X
6	UK	X	X		X
7	Marroko	X	X		X
8	Deutschland	X	X	X	X
9	USA	X	X		X
10	Mexico	X	X		
11	Türkei			X	
12	Kroatien			X	
13	Österreich			X	
14	Griechenland			X	X
15	Skandinavien (Norwegen, Dänemark, Schweden...)			X	
99	Sonstige (bitte angeben)	X	X	X	X

	Destination 1	Destination 2	Destination 3
F1.A. Jahr 2013			
F1.B. Jahr 2014			
F1.C. Jahr 2015			

F3A. Sie haben mir gerade gesagt, dass Sie andere Destinationen besucht haben. Können Sie mir bitte in der nachfolgenden Aufzählung angeben, welche?

		SPANIER	KATALAN	DEUTSCHER	FRANZOSE
16	China	X	X	X	X
17	Japan	X	X	X	X
12	Kroatien	X	X		X
13	Österreich	X	X		X
7	Marroko			X	
18	Mexico			X	X
6	U.K.			X	

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

15	Skandinavien (Dänemark, Norwegen...)	X	X		X
18	Belgien	X	X	X	X
19	Holland	X	X	X	X
14	Griechenland	X	X		
11	Türkei	X	X		X
20	Tunesien	X	X	X	X
21	Thailand	X	X	X	X
22	Russland	X	X	X	X
23	Südafrika	X	X	X	X
24	Kanada	X	X	X	X
25	Polen	X	X	X	X
26	Schweiz	X	X	X	X
27	Tschechische Republik	X	X	X	X
99	Sonstige	X	X	X	X

F.4. Wie oft waren Sie in den vergangenen Jahren, also in 2011-2012-2013-2014 und 2015 in Katalonien?
(SEHR WICHTIG, NUR IN DEN VERGANGENEN 5 JAHREN, VORHERIGE REISEN NICHT)

F.5. Wie oft haben Sie auf der letzten Reise in Katalonien übernachtet?

F.6. Geben Sie bitte an, in welcher Art von Unterkunft Sie auf Ihrer letzten Reise nach Katalonien mehr Nächte verbracht haben.
[ANMERKUNG: Sollten Sie die gleiche Anzahl Übernachtungen in verschiedenen Unterkünften verbracht haben, bitte nur angeben wo]

- | | |
|---|--|
| 1 | Ein- oder Zwei Sterne-Hotel, Pension, Herberge |
| 2 | Drei und Vier-Sterne-Hotel |
| 4 | Fünf-Sterne-Hotel (oder höhere Kategorien) |
| 5 | Zimmer / Wohnung / Appartement / gemietetes Haus |
| 6 | Haus von Freunden bzw. Verwandten / Haustausch |
| 7 | Landhaus / Land-Hotel / Agrotourismus |
| 8 | Bungalow / Wohnwagen / Zelt |
| 9 | Sonstige |

F.7. Wie informierten Sie sich über Katalonien?
(Beliebig viele Antworten angeben)

- | | |
|---|--|
| 1 | Soziale Netze |
| 2 | Web, Blogs, sonstige im Internet |
| 3 | Familie, Freunde |
| 4 | Reiseführer |
| 5 | Presse |
| 6 | Reisebüros / Reiseveranstalter / Kataloge von Reisebüros oder Reiseveranstaltern |
| 7 | Habe mich nicht informiert |
| 8 | Sonstige |

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

F.8. Haben Sie bei Ihrer letzten Reise nach Katalonien eine Pauschalreise über einen Reiseveranstalter gebucht? (Beinhaltet mindestens den Flug bzw. die Unterkunft)

1 Ja 2 Nein

F.9. Wieviel Zeit im Voraus haben Sie Ihren Urlaub gebucht?
(Für den Fall, dass Sie KEINE Pauschalreise über einen Reiseveranstalter gebucht haben: Wieweit im Voraus haben Sie das Flugticket gebucht, und sofern Sie kein Flugticket gebucht haben, wann haben Sie das Hotel gebucht?)

- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | Weniger als 2 Wochen |
| 2 | Zwischen 2 Wochen und 1 Monat |
| 3 | Zwischen 1 und 2 Monaten |
| 4 | Zwischen 2 und 6 Monaten |
| 5 | Über 6 Monate |

F.10. Wer hat Sie begleitet? (Beliebig viele Antworten)

- | | |
|---|----------------|
| 1 | Alleine |
| 2 | Freunde |
| 3 | Familie |
| 4 | Meinem Partner |
| 5 | Sonstige |

F.11. Erinnern Sie sich, welchen Betrag Sie ungefähr NUR FÜR SIE auf dieser letzten Reise ausgegeben haben? (Flugticket, Hotel, Restaurants, Einkäufe, usw.).

EURO

98. Keine Ahnung / keine Antwort

F.12. Geben Sie in der folgenden Auflistung bitte MAXIMAL die 4 WICHTIGSTEN Gründe an, die Sie bewegt haben, diese letzte Reise NACH KATALONIEN zu machen. Ordnen Sie bitte von wichtig nach nicht so wichtig.

1	Die Stadt Barcelona kennenlernen	11	Klima
2	Unterkunft	12	Landschaften
3	Vorteile für ältere Menschen bzw. Kinder	13	Urlaub, der sich meinem Geldbeutel anpasst
4	Interessante Ortschaften / Städte	14	Lokale Küche
5	Kulturelle Aktivitäten, Museen, Festivals, Denkmäler und historische Orte.	15	Strände
6	Entgegenkommen bei der Buchung der Destination	16	Aktivitäten und sportliche Betätigung in der Natur: Bergwandern, Fahrrad-Tourismus...
7	Qualität / Klarheit beim Erhalt von Informationen über die Destination	17	Anwesenheit von Freunden / Familienangehörigen an der Destination
8	Nachtleben	18	Leichte Erreichbarkeit der Destination
9	Sauberkeit	19	Shopping / kommerzielles Angebot
10	Sicherheit	20	Ich kenne die Destination
		21	Keines der Vorgenannten

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

F.13. In welchem Gebiet von Katalonien hatten Sie während Ihres letzten Aufenthaltes die meisten Übernachtungen?

[ANMERKUNG: Wenn Sie genau die gleiche Anzahl von Übernachtungen in unterschiedlichen Häusern hatten, geben Sie nur die Übernachtung an, wo Sie die erste Übernachtungsgruppe / erste Übernachtung hatten.]

1	Barcelona Stadt / Gesamtes Einzugsgebiet von Barcelona
2	Küste
3	Hinterland / Berge

BLOCK 2. ZUFRIEDENHEITSBEWERTUNG AN DER DESTINATION

DIESEN ABSCHNITT ZEIGEN, WENN KATALONIEN MIT ANDEREN DESTINATIONEN VERGlichen WIRD.

Jetzt werden wir Sie darum bitten, uns Ihren Zufriedenheitsgrad zu Ihrem Urlaub mitzuteilen. Wir werden Ihre Zufriedenheit mit Katalonien bewerten, ABER AUCH bezüglich DER LETZTEN URLAUBSDESTINATION, an der Sie waren. (Neben Katalonien).

Programación: recuperar texto p3

DIESEN ABSCHNITT ZEIGEN, WENN KATALONIEN NICHT MIT ANDEREN DESTINATIONEN VERGlichen WIRD.

F.14. WELCHE GLOBALE BEWERTUNG geben Sie KATALONIEN als Urlaubsdestination? (10= Sehr zufrieden , 0= Überhaupt nicht zufrieden, 99= Keine Ahnung / keine Antwort)

GLOBALE BEWERTUNG		F14.1 KATALONIEN (Derzeitige Reise)																							
1.	GLOBALE Bewertung der Destination	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
												0													

F.15. Bewerten Sie bitte Ihren Zufriedenheitsgrad hinsichtlich der folgenden KONKRETEN ASPEKTE in Bezug auf KATALONIEN und auch auf Ihre LETZTE URLAUBSDESTINATION, an der Sie gewesen sind (neben Katalonien). Verwenden Sie die folgenden Skala, wobei 0 bedeutet, dass Sie überhaupt nicht zufrieden und 10 sehr zufrieden sind, 97 = kann nicht bewertet werden, weil ich es nicht benutzt habe, 99 = ich möchte es nicht bewerten, obwohl ich es benutzt habe.

DEN FOLGENDEN ABSATZ NUR ZEIGEN, WENN FRAGEN ZU KATALONIEN GESTELLT WERDEN:

F.15. Bewerten Sie bitte Ihren Zufriedenheitsgrad in den folgenden SPEZIFISCHEN ASPEKTEN, die Sie in Katalonien erlebt haben.

Verwenden Sie die folgenden Skala, wobei 0 bedeutet, dass Sie überhaupt nicht zufrieden und 10 sehr zufrieden sind, 97 = kann nicht bewertet werden, weil ich es nicht benutzt habe, 99 = ich möchte es nicht bewerten, obwohl ich es benutzt habe.

			KATALONIEN (Derzeitige Reise)												(Destination 2)															
1.	Unterkunft		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
2.	Kulturelle Aktivitäten, Museen, historische und Orte.	Aktivitäten, Festivals, Denkmäler	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
3.			Nachtleben		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
4.			Klima		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

5. Restauration	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
6. Aktivitäten und sportliche Betätigung in der Natur: Bergwandern, Fahrradtourismus...	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)														P15.2 (SP: INSERT ITEM USED IN P14.2)														
7. Leichte Erreichbarkeit der Destination von Ihrem Land aus	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99			
8. Vorteile für ältere Menschen bzw. Kinder	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99			
9. Entgegenkommen bei der Buchung der Destination	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99			
10. Qualität / Klarheit beim Erhalt von Informationen über die Destination	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99			
11. Sauberkeit	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99			
12. Landschaften	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99			
13. Strände	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99			

	P15.1 CATALUNYA (viaje actual)														P15.2 (SP: INSERT ITEM USED IN P14.2)													
14. Interessante Orte / Städte	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
15. Die Möglichkeit mit anderen spanischen Touristen in Verbindung zu kommen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
16. Sicherheit	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
17. Ferien, die sich meinem Geldbeutel anpassen	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
18. Gastfreundschaft	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		
19. Shopping / kommerzielle Angebote	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99		

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

F.16. Bitte lesen Sie nun eine weitere Auflistung von Aspekten und bewerten Sie sie wie in der vorangegangenen Frage. Geben Sie bitte an, inwieweit Sie sie negativ einschätzen.

In einer Abstufung von 1 bis 3, wo "1" bedeutet, dass Sie es NICHT negativ einschätzen/dass es Sie NICHT gestört hat, und "3" sagen will, dass Sie den Punkt SEHR negativ bewerten oder dass es Sie sehr gestört hat.

97 = kann nicht bewertet werden, weil ich es nicht benutzt habe, 99 = ich möchte es nicht bewerten, obwohl ich es benutzt habe.

HAT GESTÖRT	KATALONIEN (Derzeitige Reise)				(Destination 2) Code eingeben:					
					2 3 4 5 6					
					7					
					8 9 10 11 12 13					
1. Überbauung oder überschüssiger Kommerz / Landschaftsverunstaltungen	1	2	3		1	2	3			
2. Zu viele Leute / Lärm	1	2	3		1	2	3			
3. Mangel an Umwelt / Naturparks	1	2	3		1	2	3			
4. Mangelnder Service ausserhalb des Hotels	1	2	3		1	2	3			
5. Mangelnde Aufmerksamkeit in Spanisch	1	2	3		1	2	3			
6. Preisniveau (Bars, Restaurants, Discos...)	1	2	3		1	2	3			
7. Versuchte Körperverletzung oder Raub	1	2	3		1	2	3			
8. Verschmutzung (Strand, Strassen, ...)	1	2	3		1	2	3			

P.17. Hinsichtlich der ERWARTUNGEN, die Sie bezüglich der Reise hatten, hat die Destination Katalonien...

1	die Erwartungen WEIT ÜBERTROFFEN
2	die Erwartungen ÜBERTROFFEN
3	die Erwartungen ERFÜLLT
4	die Erwartungen NICHT ERFÜLLT
5	die Erwartungen NICHT IM GERINGSTEN ERFÜLLT
99	Keine Ahnung / keine Antwort

F.18. Geben Sie bitte an, in welchem Punkt Sie Katalonien und Ihr letztes Urlaubsziel empfehlen würden.

(10= Sehr empfehlenswert, 0= Überhaupt nicht empfehlenswert)

Destination	Code der zuletzt besuchten Destination	Empfehlungsgrad (0-10)										
1. Katalonien		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Letzte Destination		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

F.19. Es scheint, dass wir Sie vorher bereits das gleiche gefragt haben, aber jetzt möchten wir Ihre Einschätzung in Bezug auf die Zufriedenheit, zu den folgenden spezifische Aspekten, die Sie in KATALONIEN erlebt haben.

Verwenden Sie die folgenden Skala, wobei 0 bedeutet, dass Sie überhaupt nicht zufrieden und 10 sehr zufrieden sind, 97 = kann nicht bewertet werden, weil ich es nicht benutzt habe, 99 = ich möchte es nicht bewerten, obwohl ich es benutzt habe.

	KATALONIEN											
UNTERKUNFT												
1. Servicefreundlichkeit / Gastfreundschaft	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
2. sprachliche Unterstützung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
3. Sauberkeit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
4. Preis/Leistungsverhältnis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
RESTAURATION												
<i>Service innerhalb der Unterkunft</i>												
5. Qualität/ Preis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
6. Servicefreundlichkeit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
<i>In den übrigen Restaurants – und Verpflegungsorten</i>												
7. Qualität/ Preis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
8. Servicefreundlichkeit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
STRÄNDE												
9. Sauberkeit / Instandhaltung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
10. Service und Aktivitäten am Strand	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
11. Sicherheit	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
KOMMERZIELLES ANGEBOT												
12. Servicefreundlichkeit / Gastfreundschaft	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
13. sprachliche Unterstützung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
14. Öffnungszeiten	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
DENKMÄLER UND HISTORISCHE SEHENSWÜRDIGKEITEN												
15. Instandhaltung und Management	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
16. Preis-Leistungsverhältnis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
17. Dienst am Kunden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99
18. sprachliche Unterstützung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	97	99

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

BLOCK 3. KÜNFTIGER URLAUB

F.20. Geben Sie bitte an, wo Sie ihren Urlaub in den nächsten 2 bis 3 Jahren verbringen werden (oder dies wahrscheinlich tun werden). (Geben Sie bitte höchstens 3 der wahrscheinlichsten Punkte an) (Sie können eine Destination angeben, an der Sie bereits gewesen sind)

		SPANIER	KATALANE	DEUTSCHER	FRANZOSE
1	Katalonien	X	X	X	x
2	Restliches Spanien (Balearen, Kanaren, Madrid...)	X	X	X	x
3	Frankreich	X	X		x
4	Portugall	X	X	x	x
5	Italien	X	X	x	x
6	U.K.	X	X		x
7	Marroko	X	X		x
8	Deutschland	X	X	x	x
9	USA	X	X		x
10	Mexico	X	X		
11	Türkei			x	
12	Kroatien			x	
13	Österreich			x	
14	Griechenland			x	x
15	Skandinavien (Norwegen, Dänemark, Schweden...)			x	
99	Sonstige (eibitte angeben)	X	X	x	x

F.20A. Sie haben mir gerade gesagt, dass Sie vorhaben andere Destinationen zu besuchen. Wählen Sie bitte aus der nachfolgenden Liste aus, welche anderen Reiseziele Sie meinen.

		SPANISH	CATALAN	GERMAN	FRENCH
1	China	x	x	x	x
2	Japan	x	x	x	x
3	Kroatien	x	x		x
4	Österreich	x	x		x
5	Marroko			x	
6	Mexico			x	x
7	U.K.			x	
8	Skandinavien (Dänemark, Norwegen...)	x	x		x
9	Belgien	x	x	x	x
10	Holland	x	x	x	x
11	Griechenland	x	x		
12	Türkei	x	x		x
13	Tunesien	x	x	x	x
14	Thailand	x	x	x	x
15	Russland	x	x	x	x
16	Südafrika	x	x	x	x

ZUFRIEDENHEITSBAROMETER 2015 DER TOURISTEN, DIE NACH KATALONIEN REISEN.

17	Kanada	x	x	x	x
18	Polen	x	x	x	x
19	Schweiz	x	x	x	x
20	Tschechische Republik	x	x	x	x
99	Sonstige	x	x	x	x

UND NUN, BEVOR WIR DIE UMFRAGE ABSCHLIESSEN

F.21. Wenn Sie Ihr Einkommen aus allen Einnahmequellen zusammenzählen, wie hoch ist Ihr monatliches Haushaltsnettoeinkommen insgesamt, das heißt, nach Abzug der Steuern?

(SP: NUR EINE ANTWORT)

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 1 | Unter 750€ Netto mtl. |
| 2 | Zwischen 750 u. 1.199 € Netto mtl. |
| 3 | Zwischen 1.200 u. 1.699 € Netto mtl. |
| 4 | Zwischen 1.700 u. 2.299 € Netto mtl. |
| 5 | Zwischen 2.300 u. 2.749 € Netto mtl. |
| 6 | Zwischen 2.750 u. 3.349 € Netto mtl. |
| 7 | Zwischen 3.350 u. 4.999 € Netto mtl. |
| 8 | Über 5.000 € Netto mtl. |
| 99 | Keine Ahnung / Keine Antwort |

DAS WAR'S, WIR SIND FERTIG. BESTEN DANK FÜR IHRE MITARBEIT.