

TÍTOL ESTUDI: <i>Els consumidors catalans i les agències de viatges</i>		REF: 12.890	02/06/2003
		ID) Núm. Qüestionari: _____	
DADES PERSONA ENTREVISTADA			
Nom de l'entrevistat: ANOTAR EL NOM DE PILA, NO CAL COGNOMS			
Municipi: ANOTAR		Telèfon: _____	
QUOTES			
Q1) Gènere:	Q2) Edat:	Q3) Territori:	Q4) Grandària municipi:
Home.....1 Dona.....2	De 16 a 24.....1 De 25 a 34.....2 De 35 a 49.....3 De 50 a 64.....4 Més de 64.....5	Barcelona.....1 AMB.....2 Resta BCN.....3 Girona.....4 Lleida.....5 Tarragona.....6	BCN.....1 100.001 a 500.000 hab. ...2 20.001 a 100.000 hab.3 5.000 a 20.000 hab.4 Menys de 5.000 hab.5

Argumentari per l'entrevistador per fer la captació telefònica

Hola, bon dia/bona tarda. Sóc _____ entrevistador/a de DEP, institut d'estudis d'opinió. Actualment estem realitzant un estudi sobre diferents temes relacionats amb el consum. Ens agradaria demanar-li la seva col·laboració per tal que ens respongués a unes breus preguntes. Abans que res, volem dir-li que no volem vendre-li res en absolut i que la seva opinió es mantindrà en la més estricta confidencialitat i serà tractada de manera anònima. **MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ.**

P1. En quin idioma prefereix que li faci l'enquesta?

- Català 1
- Castellà 2
- Indiferent/Ns/Nc.. 99 (CONTINUAR EN CATALÀ)

P2. Em pot dir la seva edat? SI NO CONTESTA, ACABAR ENTREVISTA. COMPROBAR: SI MENOR DE 16 ANYS, ACABAR ENTREVISTA

P3. Per començar, parlarem dels viatges. Vostè viatja habitualment o ha realitzat algun viatge contractant-lo mitjançant una agència de viatges? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Sí, habitualment 1
- Sí, alguna vegada 2
- No, mai 3 ANAR A P16a

I utilitzant la mateixa escala del 0 (gens satisfet) al 10 (totalment satisfet) valori la seva satisfacció amb els següents aspectes més concrets de les agències de viatges. 99 = Ns/Nc

- P6.** El tracte i l'amabilitat dispensats pel personal de l'agència 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- P7.** La informació facilitada de destinacions, allotjaments, transports, etc. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- P8.** La professionalitat dels agents que l'han atès a l'agència 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- P9.** L'assessorament rebut en relació a adaptar el viatge a les seves necessitats..... 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- P10.** La informació i explicacions rebudes sobre els preus totals dels viatges. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P11. 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? LLEGIR

- Molt clara 1
- Bastant clara..... 2
- Més aviat clara 3
- Poc clara 4
- Gens clara 5
- Ns/Nc..... 99

P12. Ha tingut mai cap problema o incidència durant algun viatge contractat a les agències de viatges?

- Sí 1
- No 2 ANAR A P14
- Ns/Nc..... 99 ANAR A P14

P13. S'ha solucionat / es va solucionar, ja sigui en el mateix moment o amb una indemnització posterior?

- Sí 1
- No 2
- Encara no 3
- Altres respostes poc clares, anotar: _____

Ns/Nc..... 99

P14. I ha tingut mai cap problema o incidència durant algun viatge no contractat per agència?

- Sí 1
- No 2 ANAR A P16a
- Ns/Nc..... 99 ANAR A P16a
- No correspon (no n'ha fet) 97 ANAR A P16a

P4. I ho ha fet o fa habitualment per viatges de feina o per viatges de turisme i oci? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

- Feina 1
- Turisme / Oci..... 2
- Ambdós 3
- Altres 4

P5. En una escala del 0 (gens satisfet) al 10 (totalment satisfet) valori fins a quin punt està satisfet de com han anat els viatges que ha realitzat mitjançant les agències de viatges.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ns/Nc 99

P15. S'ha solucionat / es va solucionar, ja sigui en el mateix moment o amb una indemnització posterior?

- Sí..... 1
- No..... 2
- Encara no..... 3
- Altres respostes poc clares, anotar: _____

Ns/Nc 99

P16a. Quin creu que és el principal avantatge d'utilitzar les agències de viatges a l'hora de preparar un viatge? ANOTAR

Ns/Nc 99

A continuació, valori del 0 (gens) al 10 (totalment) fins a quin punt creu que contractar un viatge mitjançant una agència de viatges representa... 99=NS/NC

- 16b. Comodat 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 16c. Rapidesa 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 16d. Seguretat 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 16e. Confiança..... 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 16f. Tranquil·litat ... 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

P17. 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?

- Sí..... 1
- No..... 2

P18. Com valora aquests serveis complementaris que poden oferir les agències de viatges?

Molt positivament1
 Bastant positivament2
 Més aviat positivament.....3
 Poc positivament4
 Gens positivament5
 Ns/Nc.....99

P19. 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?

Sí 1
 No 2

P20. I com valora aquest 'Contracte de Viatges Combinat'?

Molt positivament1
 Bastant positivament2
 Més aviat positivament.....3
 Poc positivament4
 Gens positivament5
 Ns/Nc.....99

P21. 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?

Sí1
 No2
 Ns/Nc.....99

P22. Digui'm si vostè viatja (o viatjaria) més tranquil contractant el viatge per una agència de viatges? LLEGIR, NOMÉS 1 RESPOSTA

Sí, viatjo/viatjaria més tranquil 1
 No, viatjo/viatjaria igual de tranquil ... 2
 Ns/Nc 99

P23. Per acabar, en relació a la seva situació laboral, vostè principalment... NOMÉS 1 RESPOSTA, EL QUE LI PORTI MÉS TEMPS

Estudia1
 Treballa per compte d'altri (assalariat).....2
 Treballa per compte propi
 (Empresari, autònom, professional)3
 Està a l'atur.....4
 Treballa en tasques de la llar5
 És jubilat o pensionista6
 Ns/Nc99

P24. Em podria dir els estudis màxims que vostè ha acabat? NOMÉS 1 RESPOSTA, LLEGIR SI ÉS NECESSARI

Sense estudis 1
 Sense estudis però sap llegir i escriure 2
 Estudis primaris sense acabar 3
 Estudis primaris (certificat) 4
 Graduat escolar / EGB / ESO / FP1 / Mòdul 2 /
 cicles formatius grau mitjà 5
 BUP / COU / FP2 / batxillerat Logse (reforma) 6
 Cicle formatiu grau superior / Mòdul 3 7
 Universitari 1 cicle (enginyeria tècnica,
 arquitectura tècnica, diplomatura)..... 8
 Universitari 2 cicle / (enginyer, llicenciat,
 arquitecte) / doctorats 9
 Ns/Nc 99

Moltes gràcies per la seva col·laboració