

## **Los puntos de información reciben la mejor valoración de los visitantes**

- **Los turistas dan un excelente a la atención recibida, la calidad de la información y su utilidad**
- **Un 34,3% utilizan las oficinas de información para comprar entradas**
- **El soporte en papel continúa siendo el servicio más demandado**



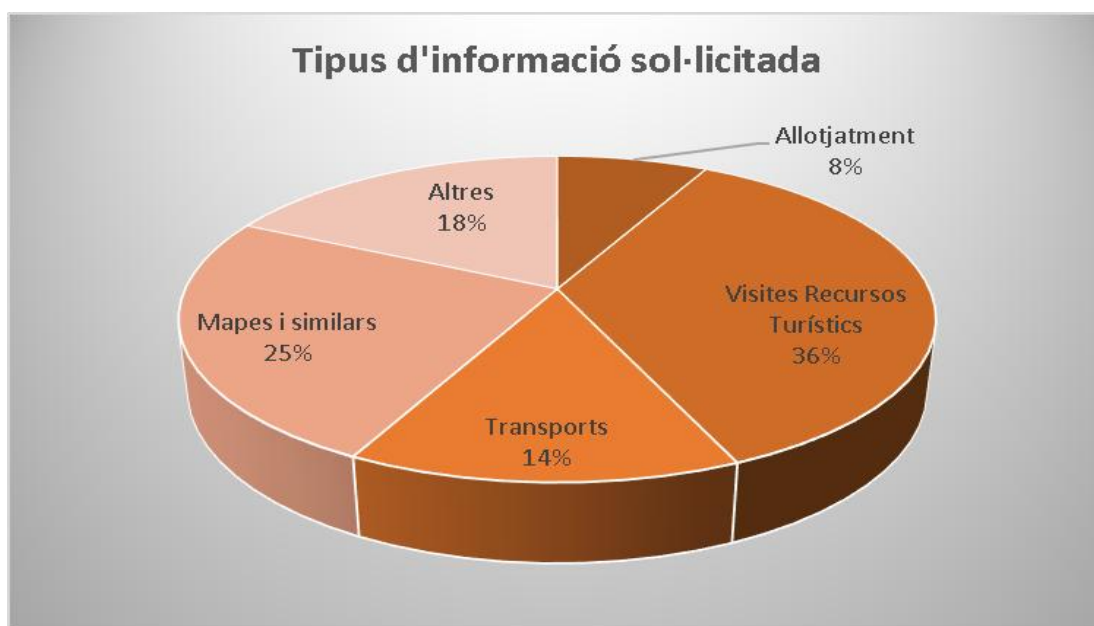
**Barcelona, 3 de marzo de 2017.-** Los usuarios de los puntos de información de **Turisme de Barcelona** valoran de manera muy positiva el servicio recibido. En concreto, consideran excelente la atención de los informadores (4,6 sobre 5), la calidad de la información recibida (4,56) y su utilidad (4,52). Este es el resultado del último estudio sobre los puntos de información turística hecho a partir de 971 entrevistas

realizadas en los puntos de información de Plaça Catalunya, Sagrada Família y de la estación de Sants.

Con el objetivo de conocer la opinión y las motivaciones que llevan a los visitantes a acudir a los puntos de información turística o el grado de satisfacción con el servicio recibido, **Turisme de Barcelona** ha hecho este estudio de percepción entre los visitantes, de los cuales un 61,6% han realizado alguna compra en las oficinas de **Turisme de Barcelona**. El producto que despierta más interés son los mapas y la *Barcelona Card*. Los visitantes van a Sants para solicitar información y a Plaça Catalunya, para la devolución de las tasas de las compras. Otro hecho relevante es la tendencia de los turistas a la hora de comprar, donde los europeos y norteamericanos destacan por encima de los sudamericanos y orientales, que son los que menos compras realizan.

### Mapas y transporte público, la información más demandada

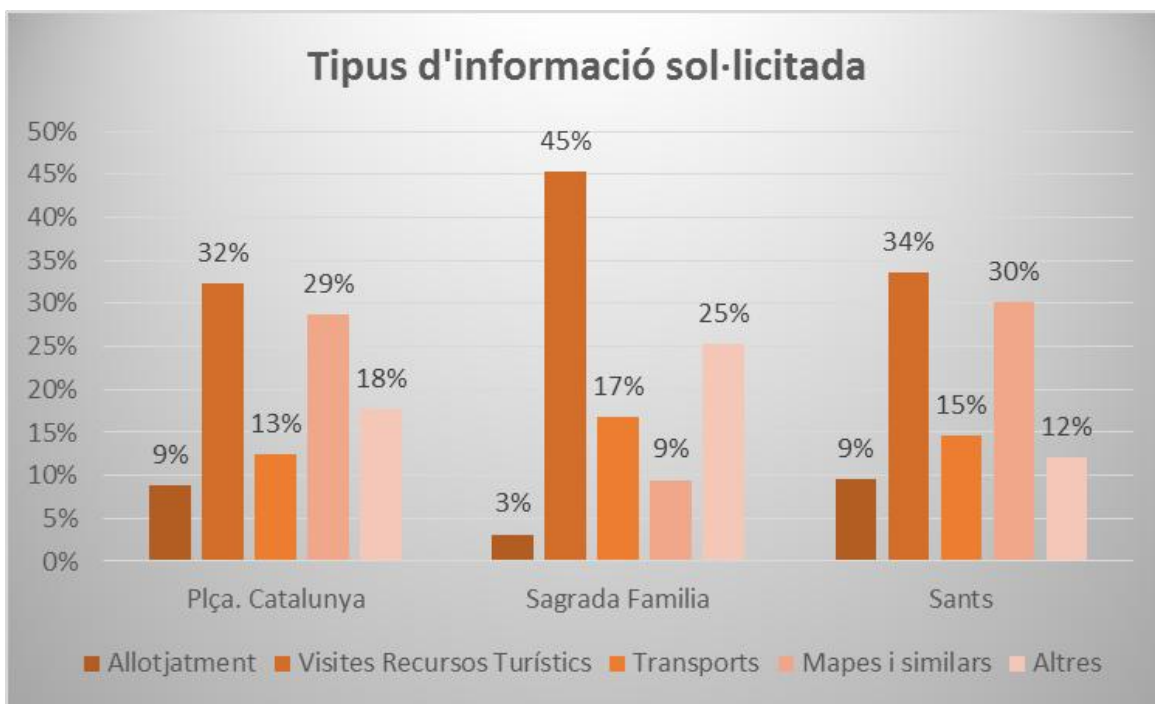
La información sobre las atracciones y los monumentos turísticos, junto a la petición de mapas y guías, son las comunicaciones más solicitadas en los puntos de atención al visitante estudiados. Aun así, el motivo por el que la gente se aproxima es diverso dependiendo de la localización: en Sagrada Família, por ejemplo, se pide básicamente información relacionada con los recursos turísticos de la ciudad, la compra de tickets y horarios; en cambio, con respecto a otros puntos, la información solicitada sobre alojamiento es menor.



Plaça Catalunya y Sants son los lugares donde se recibe al visitante cuando llega a la ciudad, mientras que Sagrada Familia tiene una función redistributiva una vez estos ya se han instalado en Barcelona.

La principal justificación de los turistas a la hora de dirigirse a estos puntos habilitados por **Turisme de Barcelona** es la comodidad para obtener información -con un **55,5%** de los entrevistados-, seguido de la compra de entradas -con un **34,3%** de los que han respondido. Entre otros motivos, es significativo el segmento que va al punto de información para solicitar la devolución de tasas (6,2% del total).

En cuanto al tipo de alojamiento, un **67%** de los entrevistados que se alojan en Barcelona lo hacen en establecimientos hoteleros; un **16%**, en hostales o pensiones; un **9,5%**, en apartamentos turísticos; y cerca de un **5%** lo hacen en casas particulares.



Los que más compran, un **70%**, son los alojados en apartamentos turísticos y los que menos, los alojados en hostales y pensiones (**54%**).

## **Suporte de la información: el papel gana**

Claramente, todos prefieren la información en soporte papel, independientemente del tipo de información de la que se trate. Los mapas son la información que más se identifica con este soporte. Por otro lado, las informaciones de restaurantes, museos y más generalistas presentan una mayor aceptación en soporte digital, principalmente entre los visitantes de entre 20 y 35 años.

Con la finalidad de mejorar el servicio de atención, los visitantes entrevistados han señalado la oferta de wifi y el tiempo de espera como aspectos a mejorar, pidiendo un incremento del personal de atención al público, especialmente en Plaça de Catalunya.

La muestra obtenida se ha hecho en base a 971 entrevistas en personas procedentes de países de Europa Occidental (63,4% del total); franceses (20,8% del total); británicos (11,5%) y españoles (11,3%).

Para más información:

Lali Ferrando [lferrando@barcelonaturisme.com](mailto:lferrando@barcelonaturisme.com)