



# Baròmetre de satisfacció dels turistes alemanys a Catalunya 2018

## Principals conclusions

## Antecedents

---

El Baròmetre de satisfacció dels turistes alemanys a Catalunya és una sèrie d'enquestes que es va iniciar l'any 2015 com a prova pilot a quatre mercats, entre ells l'alemany. L'any 2016 es va fer per segona vegada i els resultats que es presenten a continuació, són els corresponents a les dades obtingudes el 2018.

La informació d'aquest document, és l'anàlisi de les respostes obtingudes de 452 enquestes a turistes alemanys majors de 16 anys i residents en aquell país que hagin pernoctat a Catalunya al menys 1 nit durant l'any 2017 o 2018 per motius de vacances / oci. Error  $\pm 4,7\%$ . La mostra ponderada es va convertir en 236 entrevistes vàlides (Error  $\pm 6,5\%$ ).

La metodologia emprada ha estat el sistema CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*) amb un qüestionari dissenyat per l'Agència Catalana de Turisme, CEO (Centre d'Estudis d'Opinió) i *More Than Research* i estructurat amb preguntes tancades i obertes que es van realitzar entre els mesos de juny i novembre del 2018.

## Principals conclusions

---

### Perfil del turista

Un 22,8% dels turistes alemanys enquestats havien finalitzat estudis posteriors a secundària no universitaris i 3 de cada 10 havien acabat els estudis universitaris. Pel que fa a l'edat dels entrevistats, un 39,6% tenien entre 35 i 55 anys, un 35,7% entre 16 i 34 anys i la resta 56 anys o més.

Quasi una quarta part dels germànics consultats, provenien de l'oest del país (Nordhein-Wesfalen) on es troben les ciutats de Düsseldorf, Colònia o Dortmund.

Entre els mesos de juny i d'agost, un 36,5% d'aquests visitants van venir a Catalunya. Per contra, els mesos de menys aflluència van ser els mesos de gener i desembre, 2,8% i 3,4% respectivament.

### Fidelització dels turistes

*Per al 58,3% de les persones consultades, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances.*

Del 41,7% que havia visitat Catalunya per primera vegada, 5 de cada 10 eren joves d'entre 16 i 34 anys. El percentatge de fidelització ha augmentat en 3 punts respecte al 2016.

Un alt percentatge dels turistes consultats (95,1%), van afirmar que en els darrers 5 anys havien visitat Catalunya entre 1 i 5 ocasions.

*La freqüència de les visites dels alemanys a Catalunya entre 2014 i 2018 ha estat de 2,3 vegades.*

## Durada de l'estada i despesa

*Pel que fa al número de nits que han pernoctat en el seu darrer viatge a Catalunya, la mitjana total ha estat de 7,3 nits.*

Si s'analitzen els percentatges detalladament, el més alt és el número d'alemanys que ho va fer entre 2 i 5 nits (43,5%). Destaca que el percentatge en aquest interval va ser major entre els més joves (54,7%). Per una altra banda, un 32,2% va estar-hi entre 6 i 10 nits i 2 de cada 10 persones consultades van pernoctar a Catalunya més de 10 nits.

La despesa mitjana dels alemanys que van visitar Catalunya en el seu darrer viatge entre els anys 2017 o 2018 va ser de 1.226 € per una setmana (6 o 7 dies), 183 € més que en el 2016. De les persones entrevistades que van afirmar gastar una mitjana de més de 1.000 €, un 41,7% foren homes.

*La despesa per dia d'estada va ser de 168 €*

## L'allotjament

*L'opció preferida d'allotjament pel 51,8% dels turistes alemanys entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.*

6 de cada 10 persones enquestades que van pernoctar en hotels d'aquestes dues categories van ser homes.

A gran distància percentual, només un 14,4% optà per allotjar-se en hotels de 5 estrelles o categories superiors i un 11,5% en habitació, pis, apartament o xalet de lloguer.

La resta de l'oferta d'allotjaments representaven un percentatge molt poc rellevant.

## Fonts d'informació

*El 54,3% del total d'enquestats s'informa a través de les guies de viatge, si bé al 2016 era la tercera opció per als enquestats (39,5%).*

En un segon nivell trobem la família i amics, agències o *touropersadors* i web, blogs, altres espais d'internet amb percentatges que van oscil·lar entre el 45 i el 40%.

*Les xarxes socials van ser l'opció preferida entre els joves a l'hora de buscar informació per visitar Catalunya i els majors de 56 anys el grup d'edat que menys informació va consultar.*

## Antelació en la contractació del viatge

*El 60% dels turistes contracta el viatge entre 1 i 6 mesos abans de la data de les seves vacances.*

El turista alemany es va tornar més previsor respecte l'any 2016 a l'hora de contractar les seves vacances: 6 de cada 10 ho va fer amb una antelació entre 1 i 6 mesos. Concretament, un 29% va reservar les vacances entre 1 i 2 mesos d'antelació i un 31,2% entre 2 i 6 mesos abans.

Un 13,5% dels germànics enquestats de més de 56 anys, van planificar les vacances amb menys de 14 dies.

## Grup de viatge

*La manera més habitual de venir a Catalunya a passar les vacances és amb la parella (sense fills).*

El 34% va viatjar a Catalunya en parella sense fills, especialment les persones de 56 anys o més. De la quarta part que ho va fer amb amics, eren sobretot joves en edats compreses entre els 16 i els 34 anys (41,9%). De tots els països europeus que formen part d'aquest estudi, els alemanys són els que més van preferir venir sols.

## Motius del viatge

*Els motius principals per venir a Catalunya són el clima, conèixer pobles i ciutats interessants, els paisatges, la ciutat de Barcelona i la qualitat i claredat per obtenir informació en la destinació.*

La destinació més anomenada de Catalunya fou la ciutat de Barcelona, essent visitada per 7 de cada 10 alemanys. Les altres destinacions més visitades per aquests turistes van ser la Zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) amb un 58,9%, la Costa Brava-Girona-Figueres amb un 32,5%, o la Costa Daurada (Tarragona, Port Aventura...) amb un 17,2%.

Les motivacions han variat respecte el darrer Baròmetre de Satisfacció de fa 3 anys. Aleshores, el clima era el tercer motiu per venir i, en canvi, el motiu primer i principal era conèixer la ciutat de Barcelona.

La valoració global de Catalunya continua essent molt positiva i la puntuació es va mantenir com en el 2016: 8,64 punts.

Analitzant la resta de valoracions de les destinacions més visitades pels alemanys entre el 2017 o 2018 com Alemanya o la resta d'Espanya, Catalunya va ser la destinació que va obtenir la puntuació més alta de les 3.

Els germànics entrevistats que tan sols van passar una nit a Catalunya, són els que millor van valorar la seva estada amb 9,32 punts sobre 10. En canvi, la puntuació decreix entre els turistes que van viatjar sols (8,52 punts) i entre els que havien finalitzat estudis secundaris (7,69 punts).

## Grau de satisfacció del viatge

*El 63% dels alemanys enquestats van afirmar que estaven "molt satisfets" amb Catalunya com a destinació de vacances.*

En relació a la satisfacció en la destinació, els enquestats han valorat els següents aspectes com els millors tant a Catalunya com en la darre- ra destinació de vacances que han estat: clima, pobles i ciutats interessants, hospitalitat, allotjament i paisatges.

### Comparativa amb els principals competidors:

Pels alemanys, la destinació més popular per vacances / oci entre els anys 2015 i 2017 va ser Catalunya, que va destacar de manera rellevant amb un 63%, seguida de la resta d'Espanya amb un 43,4% i en menor percentatge es troben les destinacions d'Itàlia (36,4%), Alemanya (36,3%) i França (29,6%).

A continuació es fa una comparativa d'aspectes concrets que els alemanys van valorar, tant positius com negatius entre Catalunya i Alemanya, així com també entre Catalunya i la resta d'Espanya.

### Comparativa amb Alemanya:

Els enquestats van afirmar que Catalunya treu avantatge sobre Alemanya en: platges, clima i activitats culturals.

Contràriament, els alemanys treuen avantatge a Catalunya en: accessibilitat per a discapacitats, facilitats per a la gent gran i facilitats i activitats per a nens.

Pels germànics, els 3 principals motius de queixa a Catalunya són: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll i brutícia en espais públics (platja, carrer...).

### Comparativa amb la resta d'Espanya:

Els alemanys van considerar que Catalunya treu avantatge sobre la resta d'Espanya en: activitats culturals, hospitalitat i pobles i ciutats interessants.

Consideren que la resta d'Espanya treu avantatge a Catalunya en els següents aspectes: facilitats i activitats per a nens, facilitats per a la gent gran i accessibilitat per a discapacitats.

En la resta d'Espanya, les queixes més freqüents per part dels germànics van ser: brutícia en espais públics (platja, carrer...), nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn i excés de gent i soroll.

### **Superació d'expectatives**

*3,4 de cada 10 turistes veuen superades les seves expectatives en les seves vacances a Catalunya.*

6 de cada 10 visitants alemanys van dir que les seves expectatives de la visita a Catalunya s'havien acomplert i un 34% va considerar que les seves expectatives s'havien superat de manera molt positiva. Aquest darrer percentatge ha disminuït en més de 6 punts respecte el 2016.

### **Grau de recomanació**

*El grau de recomanació de Catalunya com a destinació turística és alt, un 8,37 sobre 10.*

Els enquestats van afirmar que la destinació més probable per passar les vacances en els propers 2 o 3 anys seria Catalunya amb un 36,2% seguit del seu propi país (28%) i la resta d'Espanya (27,4%). Catalunya es consolida com a una destinació pels alemanys, ja que fa 3 anys només un 26% pensava venir a Catalunya en els propers anys.

*La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances ha estat de 8,64 punts sobre 10.*