



# Baròmetre de satisfacció dels turistes catalans a Catalunya 2018

## Principals conclusions

## Antecedents

---

El Baròmetre de satisfacció dels turistes catalans que viatgen dintre del territori de Catalunya és una sèrie d'enquestes que es van començar l'any 2016 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 456 enquestes a turistes catalans majors de 16 anys que hagin pernocat 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 un total de 1.775 entrevistes vàlides (amb un error de  $\pm 2,4\%$ ).

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

La meitat dels turistes catalans enquestats havien finalitzat estudis universitaris. En quant a la franja d'edat de les persones consultades, un 34% tenien entre 16 i 34 anys, un 36% entre 35 i 55 anys i el 30% restant correspon a persones de 56 anys o més.

Pel que fa a la zona geogràfica d'origen dels enquestats, quasi 5 de cada 10 provenien de Barcelona o de la seva zona metropolitana (47,5%). L'altra meitat es reparteix entre gent que viu a la zona de la costa (25,6%) i gent que de l'interior (26,9%).

Els catalans, com a turistes d'altres nacionalitats, solen concentrar els seus viatges per vacances / oci entre els mesos de juny i d'agost: 4 de cada 10 visitants ho van fer en aquest període de temps. El mes d'agost va ser el preferit per descansar amb un 17,9%.

El mes d'abril, que és quan sol coincidir les vacances de Setmana Santa, també va haver-hi força activitat (10,1%). Novembre i desembre van ser els mesos amb menys moviment (8,6%).

### Fidelització dels turistes

*Gairebé la totalitat dels enquestats, concretament el 97%, van afirmar que no era el primer cop que viatjaven per Catalunya.*

Aquest percentatge s'ha incrementat en 4 punts respecte als resultats del Baròmetre de Satisfacció que es va realitzar l'any 2016. Per pràcticament la totalitat de les persones consultades de 56 anys o més (99,3%) no era el primer cop que viatjaven pel territori català.

Pel que fa a la freqüència de visites a Catalunya en els darrers 5 anys, 7 de cada 10 catalans han estat entre 1 i 5 vegades, especialment homes (un 73,6%). Per franges d'edat els percentatges són similars, però les persones que tenen entre 35 i 55 anys destaquen una mica més per sobre de la resta (77,6%).

*La freqüència de les visites dels turistes a Catalunya entre 2014 i 2018 ha estat de 6,7 vegades.*

### **Durada de l'estada i despesa**

*Pel que fa al número de nits que han pernocat en el seu darrer viatge a Catalunya, la mitjana total és de 8,5 nits.*

La meitat dels enquestats van assegurar que en el seu darrer viatge a Catalunya van passar entre 2 i 5 nits. En un segon grup estan els que van passar entre 6 i 10 nits (22,3%) i un 21,4% van estar més de 10 nits.

La despesa mitjana de cadascun dels catalans entrevistats que han visitat el territori català en el seu darrer viatge ha estat de 598 € per una setmana (6 o 7 dies). Un dels factors que la xifra de despesa sigui petita ve donat pel fet que no hi ha desplaçament en avió, un dels paràmetres que es té en compte a l'hora de calcular la despesa.

*La despesa diària per persona i dia va ser de 70 €*

### **L'allotjament**

*L'opció preferida d'allotjament pel 35,5% dels turistes entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.*

El 20,8% s'allotja en cases d'amics i/o familiars i intercanvi de cases.

Aquestes preferències van ser també les més anomenades en el darrer Baròmetre de Satisfacció, si bé el percentatge de persones que s'allotgen en hotels de 3 i 4 estrelles ha baixat 5 punts i la segona opció n'ha augmentat 6 respecte al 2016.

### **Fonts d'informació**

*La família i els amics amb un 43,6% així com les web, blogs i altres espais d'internet (36,5%), són les dues vies més usuals per cercar informació sobre el territori català.*

En segon lloc, les fonts consultades han estat les xarxes socials amb 19,6%, les guies de viatge (16,9%) o les agències de viatges o *touropersadors* (16%).

Per franges d'edat destaca el fet que les xarxes socials i la informació de familiars i amics, adquireixen gran importància entre els joves de 16 a 34 anys. Els majors de 56 anys són el grup que menys va consultar informació (30,2%).

*El 20,5% dels catalans entrevistats no va consultar cap mena d'informació.*

### **Antelació en la contractació del viatge**

*Un 61,2% dels catalans contracten les seves vacances amb menys de 2 setmanes i 1 mes d'antelació.*

Per proximitat i coneixement de la zona, 6 de cada 10 catalans van contractar les seves vacances amb una antelació amb menys de 2 setmanes i 1 mes. Un 24,4%, el grup dels més previsors, van contractar les seves vacances entre 1 i 2 mesos abans.

El grup d'edat que reserva amb menys de 14 dies d'antelació és el de 56 anys o més (un 45,3%).

## Grup de viatge

### *La manera més habitual de venir a Catalunya a passar les vacances és amb la parella.*

Els catalans entrevistats que han visitat Catalunya amb la seva parella (sense fills) representen un 39,2% dels quals, més de la meitat (un 53,7%) tenen 56 anys o més.

El segon grup de viatge més destacat són els que ho varen fer en família amb fills amb un 38,5%, especialment la franja d'edat d'entre 35 a 55 anys (un 54,6%).

## Motius del viatge

### *Els motius principals que han impulsat a viatjar per Catalunya són conèixer pobles i ciutats interessants, els paisatges, el clima, l'allotjament i les vacances que s'ajusten al pressupost de la persona enquestada.*

La zona de la Costa Brava-Girona-Figueres continua essent com fa 3 anys, la més visitada per a la meitat dels catalans entrevistats (un 56,6% eren joves entre 16 i 34 anys). En segon lloc està la ciutat de Barcelona (37,8%) i la Costa Daurada (Tarragona, Port Aventura...) (36,9%). En menor percentatge, altres àrees visitades són la zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat, ...) amb un 29,8% o la zona de Pirineus i Val d'Aran (24,3%).

Les motivacions quasi no han variat respecte el darrer Baròmetre de Satisfacció de fa 3 anys. Aleshores, el primer motiu eren els paisatges.

## Grau de satisfacció del viatge

### *El 62,3% dels catalans enquestats van afirmar que estaven "molt satisfets" amb Catalunya com a destinació de vacances.*

La valoració global de Catalunya continua essent molt positiva: 8,68 punts.

Analitzant la resta de valoracions d'altres destinacions més visitades pels catalans entre el 2017 o 2018, van obtenir una puntuació per sota de Catalunya. Portugal el van valorar amb un 8,63, seguit de la resta d'Espanya (8,42), Regne Unit (8,37), Itàlia (8,28) i França (8,17).

El turista català més crític amb Catalunya va ser el que va viatjar només amb la parella, el que va visitar Barcelona ciutat o la seva àrea metropolitana, i el que va finalitzar estudis de primària.

En relació a la satisfacció en la destinació, els enquestats han valorat els següents aspectes com els millors tant a Catalunya com en la darretera destinació de vacances que han estat: clima, facilitat d'accés a la destinació, paisatges, pobles i ciutats interessants i facilitat per contractar la destinació.

### Comparativa amb els principals competidors:

A la pregunta sobre on van passar les vacances / oci entre els anys 2015 i 2017, el nombre total de mencions que més va destacar va ser Catalunya amb un 85,8%. En segona posició la resta d'Espanya amb un 63,4%. En menor percentatge les destinacions de França (42,3%), Itàlia (29,9%) i Portugal (18,2%).

Entre el 2015 i el 2017 aquest percentatge ha passat del 69,4% al 77,4%.

A continuació es fa una comparativa d'aspectes concrets que els catalans valoren tant positiva com negativament entre Catalunya i la resta d'Espanya, Catalunya i França, Catalunya i Portugal, Catalunya i Itàlia i, finalment, Catalunya i el Regne Unit.

#### Comparativa amb la resta d'Espanya:

Afirmen que Catalunya treu avantatge sobre la resta de l'estat espanyol en: platges, facilitat d'accés del lloc d'origen a la destinació i facilitats i activitats per a nens.

Contràriament, la resta d'Espanya treu avantatge a Catalunya en: hospitalitat, seguretat i neteja.

Pels catalans, els 3 principals motius de queixa a la resta d'Espanya han estat: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll i brutícia en espais públics (platges, carrers, etc...).

#### Comparativa amb França:

Els catalans consultats van considerar que Catalunya treu avantatge als francesos en aspectes com: platges, clima i restauració.

En canvi, els francesos són millors en: facilitats per a la gent gran, accessibilitat per a discapacitats i activitats culturals.

Els aspectes que més molesten als catalans quan visiten França són: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll i excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics.

#### Comparativa amb Portugal:

Els catalans van considerar que Catalunya treu avantatge sobre Portugal en: possibilitat de relacionar-se amb altres turistes espanyols, facilitat d'accés des del seu lloc d'origen a la destinació i clima.

Portugal és millor que Catalunya en els següents aspectes: activitats culturals, seguretat i hospitalitat.

A Portugal, les queixes més freqüents per part dels catalans han estat: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll i excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics.

#### Comparativa amb Itàlia:

Els enquestats van considerar que Catalunya és millor que Itàlia en: platges, restauració i clima.

En canvi, Itàlia destaca per sobre de Catalunya en aspectes com: accessibilitat per a discapacitats, facilitats per a la gent gran i pobles i ciutats interessants.

Les queixes més freqüents dels catalans quan viatgen a Itàlia han estat: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll i brutícia en espais públics (carrers, platges, etc...).

#### Comparativa amb Regne Unit:

Els aspectes que els catalans van destacar de Catalunya per sobre del Regne Unit són: platges, clima i possibilitat de relacionar-se amb altres turistes espanyols.

Per contra, Anglaterra destaca per sobre de Catalunya en: pobles i ciutats interessants, activitats culturals i neteja.

Les queixes més mencionades dels catalans que van visitar el país anglès han estat: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll i brutícia en espais públics (carrers, platges, etc...).

## **Superació d'expectatives**

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

El 45,6% del catalans entrevistats, va indicar que les seves expectatives es van veure superades en el seu viatge a Catalunya, dels quals, un 20,6% van veure superades les expectatives àmpliament.

El percentatge de persones que van opinar que es van aconseguir sense més va ser d'un 44,1%.

## **Grau de recomanació**

*El grau de recomanació dels turistes catalans per visitar el seu propi territori va ser d'un 8,58 punts sobre 10.*

Respecte a les destinacions competidores amb el territori català: Itàlia és la que va obtenir la puntuació més alta amb 8,63 punts, seguida de Catalunya (8,58), resta d'Espanya (8,53), Regne Unit (8,52), Portugal (8,44) i França (8,36).

La destinació més probable per passar les vacances en els propers 2 o 3 anys seria, amb gran diferència, Catalunya amb un 73,6%. La segona destinació més mencionada va ser la resta d'Espanya amb un 37,6%.

*La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances ha estat de 8,68 punts sobre 10.*