



Baròmetre de satisfacció dels turistes italians a Catalunya 2018

Principals conclusions

Antecedents

El Baròmetre de satisfacció dels italians que han visitat Catalunya és una sèrie d'enquestes que es va iniciar l'any 2015 com a prova pilot a quatre mercats, entre ells el d'Itàlia. 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 461 enquestes a turistes italians 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 200 entrevistes vàlides (Error $\pm 7,1\%$).

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 va realitzar entre els mesos de juny i novembre del 2018.

Principals conclusions

Perfil del turista

Els enquestats van ser en la seva majoria dones (53,8%). Per edats, el 38,5% tenia entre 16 i 34 anys. El 37,2% entre 35 i 55 anys i la resta (24,3%) 56 anys o més. Pel que fa al nivell d'estudis de les persones consultades, el 43,2% havien finalitzat els estudis universitaris.

Els italians com és tradició, quan venen de vacances a Catalunya és especialment el mes d'agost (16,6%). El juliol i el setembre van ser els dos altres mesos de més arribades (19,3% del total d'enquestats). Per altra banda, els mesos de febrer i març van ser els menys visitats pels italians entrevistats (10,2%).

Fidelització dels turistes

Per al 57,1% de les persones consultades, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances. D'aquest percentatge, un 69% tenien més de 56 anys.

Del grup que havien vingut per primera vegada a Catalunya, quasi la meitat (47,6%) tenien entre 35 i 55 anys i un percentatge molt similar (45,9%) la franja d'edat compresa entre 16 i 34 anys.

Quasi la totalitat dels italians consultats (97,4%), van afirmar que en els darrers 5 anys havien visitat Catalunya entre 1 i 5 ocasions.

La freqüència de les visites dels italians a Catalunya entre 2014 i 2018 va ser d'1,9 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 ha estat de 5,2 nits.

En relació a la pregunta del número de nits que havien passat a Catalunya en el seu darrer viatge, 6 de cada 10 entrevistats van passar entre 2 i 5 nits. El percentatge en aquest interval, és major entre els homes (67,8%) i entre els més joves (71,1%). El percentatge de persones que havien passat entre 6 i 10 nits va ser del 25,5%.

La despesa dels participants d'aquest estudi que van estar a Catalunya en el seu darrer viatge entre els anys 2017 o 2018, va ser de 769 € per una setmana (6 o 7 dies). Aquesta despesa va ser lleugerament inferior a la dels turistes francesos.

Si bé la mitjana de nits s'ha escurçat en 2 dies respecte el 2016, la despesa per dia d'estada és superior en 25 €.

La despesa per dia d'estada ha estat de 148€.

L'allotjament

L'opció preferida d'allotjament pel 60% dels turistes italians entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.

A gran distància percentual està l'opció de l'habitació, pis, apartament i xalet de lloguer amb un 11,4%.

La resta d'allotjaments tenen una importància molt petita.

Fonts d'informació

El 53,5% del total d'enquestats s'informa a través d'internet.

Els italians continuen recorrent a les mateixes fonts d'informació com les pàgines web, blogs i altres espais d'internet (53,5%), a les guies de viatges (44,4%) i a la família i amics (38,5%) per informar-se sobre Catalunya.

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 italià continua essent previsor quan contracta les seves vacances: 6 de cada 10 ho va fer entre 1 i 6 mesos d'antelació. El 24,4% les va contractar entre 2 setmanes i 1 mes.

Els que ho van fer en el darrer moment, amb menys de 2 setmanes de marge, van ser un 9,5% del total. D'aquest darrer percentatge, comentar que per grups d'edat destaca el de 35 a 55 anys per sobre de la resta.

Finalment, els que van contractar les vacances amb més de 6 mesos d'antelació va representar un percentatge del 5,7%.

Grup de viatge

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

Dels italians consultats, un 39,5% van visitar Catalunya només amb la seva parella, un 30,6% va viatjar amb amics i la tercera opció més anomenada va ser la de viatjar en família amb fills (23%)

Un 51,8% de les persones de més de 56 anys van viatjar només amb la parella i un 39,1% d'edats entre els 16 i els 34 anys només amb amics.

Motius del viatge

Els motius principals que van impulsar al turista italià a viatjar a Catalunya van ser els pobles i les ciutats interessants, conèixer la ciutat de Barcelona, activitats culturals, museus, festivals, monuments i llocs d'interès, els paisatges i les vacances que s'ajustaven al pressupost.

La capital catalana torna a ser la destinació més anomenada pels turistes entrevistats procedents d'Itàlia: 9 de cada 10 van visitar-la. A gran distància percentual (49,9%), la segona àrea més visitada va ser la zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...), seguida de la Costa Brava-Girona-Figueres (32,5%).

Per sexes, destaca que el 91% dels italians consultats que van visitar Barcelona van ser dones i per franja d'edat els de 56 anys o més.

La valoració global que van concedir aquests turistes a Catalunya va ser de 8,79 punts, més alta que en el 2016 (8,75 punts). Aquesta puntuació tan alta ve donada perquè 6 de cada 10 persones van afirmar estar molt satisfetes amb Catalunya com a destinació de vacances. 3 de cada 10 van quedar satisfetes.

Per zona geogràfica, els que millor valoren Catalunya van ser les persones consultades provinents d'Abruzzi (regió meridional a prop de Roma), Umbria (regió ubicada a al centre del país) i Basilicata (regió del sud d'Itàlia).

Aquesta puntuació també és la més alta respecte a la valoració global de la darrera destinació de vacances on van estar: la valoració que donen pel seu propi país és de 8,44 punts.

Els turistes més crítics amb Catalunya van ser els que van passar tan sols 1 nit, els que van viatjar en família sense fills i els que tenien estudis "posteriors a secundària no universitaris".

Grau de satisfacció del viatge

El 63,2% dels italians 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 a la darrera destinació de vacances que han estat: pobles i ciutats interessants, clima, hospitalitat, vacances que s'ajustaven al pressupost i activitats culturals.

Comparativa amb els principals competidors:

A la pregunta sobre on van passar les vacances / oci entre els anys 2015 i 2017, van indicar en primer lloc Itàlia (67,3%), en segon lloc Catalunya amb un 53,5%, després França (47,4%), Restat d'Espanya (36,5%) i Regne Unit amb un 30,1%.

Comparativa amb Itàlia:

A continuació trobarem la comparativa amb el principal competidor de la destinació catalana que és Itàlia. S'analitzen aspectes concrets, tant positius com negatius, que els entrevistats valoren entre Catalunya i el seu propi país.

Consideren que Catalunya treu avantatge sobre el seu propi país en els següents aspectes: ambient nocturn, clima, vacances que s'ajustaven al pressupost, hospitalitat i accessibilitat per a discapacitats.

En canvi, segons els italians enquestats ens guanyen en: possibilitat de relacionar-se amb altres turistes espanyols, restauració, seguretat, paisatges i tranquil·litat.

Els 3 principals motius de queixa a Catalunya o el que més els hi va molestar durant la seva estada van ser: 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.

Superació d'expectatives

4,6 de cada 10 turistes veuen superades les seves expectatives en les seves vacances a Catalunya.

El percentatge dels enquestats que afirmen que les seves expectatives es van veure superades en el seu viatge a Catalunya va ser d'un 46,4%. D'aquest percentatge, un 21,3% va considerar que es van superar àmpliament.

5 de cada 10 van considerar que s'havien acomplert sense més.

Grau de recomanació

El grau de recomanació de Catalunya com a destinació turística és alt, un 8,61 sobre 10, millorant la puntuació del 2016 (8,39).

Pel que fa a la destinació més probable que els italians tenen intenció de visitar en els propers 2 o 3 anys per passar les vacances, la més anomenada ha estat Itàlia amb un 43,3%, en segona posició la resta d'Espanya amb un 27,5% i en tercera posició Catalunya amb un 26%.

La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances ha estat de 8,79 punts sobre 10.