



# Baròmetre de satisfacció dels turistes nòrdics a Catalunya 2018

## Principals conclusions

## Antecedents

---

El Baròmetre de satisfacció dels turistes dels Països nòrdics enquestats que van venir a Catalunya és una sèrie d'enquestes que es va iniciar l'any 2016. 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 553 enquestes a turistes dels Països nòrdics: Suècia, Dinamarca, Noruega i Finlàndia majors de 16 anys i residents en algun d'aquests 4 països que hagin pernoctat a Catalunya al menys 1 nit durant l'any 2017 o 2018 per motius de vacances / oci. Error  $\pm 4,2\%$ . La mostra ponderada es va convertir en 126 entrevistes vàlides (Error  $\pm 8,9\%$ ).

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

El 31,7% dels entrevistats eren suecs, el 26,3% finlandesos, els danesos un 23,9% i els noruecs un 18,1%. Per sexe, la majoria van ser homes (52,2%). Si ens centrem amb l'edat dels consultats, el 37,7% tenia entre 16 i 34 anys. El 39,2% entre 35 i 55 anys i la resta (23,1%) 56 anys o més. Pel que fa al nivell d'estudis, quasi la meitat (47,9%) havien finalitzat els estudis universitaris.

Els enquestats d'aquests països, 4 de cada 10 van venir especialment entre els mesos de maig i juliol, essent aquest darrer mes el més concorregut (un 20,6%). Gener i febrer només sumen un 4,7% dels turistes enquestats que van estar a Catalunya.

### Fidelització dels turistes

*Per al 51,9% de les persones consultades, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances.*

D'aquest 51,9%, un 57,8% eren dones i el 70,2% persones de 56 anys o més.

Del grup que havien vingut per primera vegada a Catalunya (48,1%), el 55% eren persones entre 16 a 34 anys.

Un alt percentatge de noruecs, danesos, finlandesos i suecs consultats (95,7%), van afirmar que en els darrers 5 anys havien visitat Catalunya entre 1 i 5 ocasions.

*La freqüència de les visites dels nòrdics a Catalunya entre 2014 i 2018 ha estat de 2,2 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 6,3 nits.*

En relació a la pregunta del número de nits que havien passat a Catalunya en el seu darrer viatge, a prop de 5 de cada 10 entrevistats van passar entre 2 i 5 nits. El percentatge en aquest interval, és lleugerament més alt entre els homes (53,1%) i entre els més joves (57,7%). El percentatge de persones que havien passat entre 6 i 10 nits o més suma un 47,5%.

La despesa dels participants en aquest estudi que van estar a Catalunya en el seu darrer viatge entre els anys 2017 o 2018, va ser de 1.148€ per una setmana (6 o 7 dies). Aquesta despesa és la més elevada de tots els mercats europeus analitzats.

La mitjana de nits és pràcticament la mateixa que el 2016 i la despesa s'ha incrementat en 25€.

*La despesa per dia d'estada ha estat de 182€.*

## L'allotjament

*L'opció preferida d'allotjament pel 51,9% dels turistes nòrdics entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.*

Per una mica més de la meitat dels visitants dels Països nòrdics enquestats (51,9%), l'allotjament més mencionat ha estat 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 14,9%.

La resta d'allotjaments tenen una importància molt petita.

## Fonts d'informació

*A l'hora de buscar informació sobre la nostra destinació, destaca la importància de webs, blogs i espais d'internet.*

Quan els nòrdics van cercar informació sobre Catalunya, les 3 formes més habituals a les que van recórrer van ser webs, blogs i altres espais d'internet (42,2%), a la recomanació de la família i els amics (41,8%) o a les guies de viatge (39,4%).

Els majors de 56 anys són el grup d'edat que menys informació consulta.

## Antelació en la contractació del viatge

*El 47,8% dels turistes contracta el viatge entre 1 i 6 mesos abans de la data de les seves vacances.*

El comportament dels visitants dels països nòrdics a l'hora de contractar les vacances està dividit gairebé a parts iguals: un 47,8% les va contractar amb una antelació entre 1 mes i 6 mesos i un 44,1% ho va fer entre 1 mes i menys de 2 setmanes.

En el grup dels més previsors, destaca que un 29,2% dels que contracten les seves vacances entre 2 i 6 mesos són persones de 56 anys o més.

## Grup de viatge

*La manera més habitual de venir a Catalunya a passar les vacances és amb amics.*

Gairebé un terç (31,4%) que van venir a Catalunya ho va fer amb amics. Venir amb la parella sense fills (27,5%) i amb la família sense fills (26,8%) van ser les altres formes més mencionades. 4 de cada 10 dels enquestats que va venir amb amics eren joves entre 16 i 34 anys i amb la mateixa proporció els que van venir en família sense fills.

## Motius del viatge

*Els motius principals per venir a Catalunya són el clima, conèixer la ciutat de Barcelona, activitats culturals, museus, festivals, monuments i llocs d'interès, pobles i ciutats interessants, la cuina local i la facilitat d'accés a la destinació.*

La ciutat Comtal va ser la destinació més anomenada per quasi 8 de cada 10 dels turistes entrevistats (77,8%). En segona posició i amb gran diferència l'àrea més visitada va ser la zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) amb un 44,7% seguida de la Costa Brava-Girona-Figueres amb un 24,9%.

La valoració global que van concedir aquests turistes a Catalunya va ser de 8,23 punts, pràcticament la mateixa que en el 2016 (8,25). Aquesta puntuació tan alta ve donada perquè 5 de cada 10 persones van afirmar estar molt satisfetes amb Catalunya com a destinació de vacances (50,6%) i més de 3 de cada 10 van quedar satisfetes (35,9%).

Els turistes nòrdics que van atorgar una puntuació més baixa van ser els que van viatjar amb amics del treball, que només van pernoctar 1 nit i que van viatjar a l'interior de Catalunya.

## Grau de satisfacció del viatge

*El 50,6% dels nòrdics 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 10 aspectes com els millors, tant a Catalunya com a la darrera destinació de vacances que han estat: clima, facilitat d'accés des del seu país, restauració, paisatges, pobles i ciutats interessants, activitats culturals, facilitat per contractar la destinació, platges, qualitat i claredat per obtenir informació de la destinació i allotjament.

A la pregunta sobre on van passar les vacances / oci entre els anys 2015 i 2017, el nombre total de mencions va ser en primer lloc Catalunya (52,9%), en segona posició la resta d'Espanya (42,8%) seguida de Països nòrdics (36,2%), Itàlia (27,8%) i França amb un 27,7%.

Entre el 2015 i el 2017 aquest percentatge s'ha doblat passant del 20,9% el 2015 al 39,8% el 2017.

Els principals motius de queixa a Catalunya o el que més els hi va molestar durant la seva estada als turistes nòrdics consultats van ser: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll, brutícia a espais públics (carrers, platges, etc.), excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics, atenció lingüística, falta d'entorn i de parcs naturals, mala atenció en el sector serveis fora de l'hotel i intent d'agressió o de robatori.

## Superació d'expectatives

*El 55,4% dels turistes nòrdics veuen superades les seves expectatives en les seves vacances a Catalunya.*

El percentatge dels enquestats que van afirmar que les seves expectatives es van veure superades àmpliament en el seu viatge a Catalunya va ser d'un 20,9% i per a un 34,5% es van veure superades.

Un percentatge lleugerament per sota (32,9%) va considerar que s'havien acomplert sense més.

## **Grau de recomanació**

*El grau de recomanació de Catalunya com a destinació turística és alt, un 8,19 sobre 10, mantenint la mateixa puntuació que al 2016.*

Pel que fa a la destinació més probable que els nòrdics tenen intenció de visitar en els propers 2 o 3 anys per passar les vacances, la més anomenada ha estat Catalunya amb un 34,2%, en segona posició la resta d'Espanya (29,8%) i en tercera posició els Països nòrdics amb un 28,2%.

*La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances ha estat de 8,23 punts sobre 10.*