



Baròmetre de satisfacció dels turistes britànics a Catalunya 2018

Principals conclusions

Antecedents

El Baròmetre de satisfacció dels turistes anglesos a Catalunya és una sèrie d'enquestes que es va iniciar l'any 2015 com a prova pilot a quatre mercats, entre ells el britànic. 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 462 enquestes a turistes anglesos 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 $\pm 4,6\%$. La mostra ponderada es va convertir en 393 entrevistes vàlides (Error $\pm 5,0\%$).

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

Dels turistes anglesos enquestats, un 56% havia finalitzat estudis universitaris i pel que fa a franques d'edat, quasi 4 de 10 de les persones consultades tenien entre 16 i 34 anys (38%), un 34,7% entre 35 i 55 anys i la resta (27,4%) 56 anys o més.

Més de la meitat dels britànics consultats, un 53%, van visitar Catalunya entre els mesos de juny i setembre. Els mesos de més afluència van ser els de juny, agost i setembre (41,8% del total). En canvi, entre novembre i gener és quan menys ens van visitar: només ho va fer un 9,3%.

Fidelització dels turistes

Per al 54,2% de les persones consultades, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances.

D'aquest 54,2%, $\frac{3}{4}$ parts eren persones de 56 anys o més.

Del 45,8% dels britànics que van venir per primera vegada a Catalunya, el 67,9% eren joves entre 16 i 34 anys.

9 de cada 10 turistes consultats (95,6%), van afirmar que en els darrers 5 anys havien visitat Catalunya entre 1 i 5 ocasions.

La mitjana de visites a Catalunya en els darrers 2 anys ha disminuït lleugerament respecte als resultats del Baròmetre de Satisfacció del 2016. En aquell estudi, la mitjana de vegades va ser de 2,63.

La freqüència de les visites dels britànics 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 ha estat de 6,5 nits.

A la pregunta del número de nits que van passar a Catalunya en el seu darrer viatge, un 48,1% ho va fer entre 2 i 5 nits. D'aquest percentatge, un 57,1% eren joves entre 16 i 34 anys. El percentatge dels britànics que van passar entre 6 i 10 nits va ser d'un 37,4%. Només 1 de cada 10 dels enquestats ho va fer més de 10 nits.

La despesa mitjana dels britànics que van estar en territori català en el seu darrer viatge entre els anys 2017 o 2018, va ser de 804 € per una setmana (6 o 7 dies). Aquesta despesa és lleugerament superior a la dels turistes italians (769€).

Comparant les dades obtingudes fa 3 anys, s'observa que es queden menys nits (de 8,2 nits s'ha passat a 6,5 nits), però la despesa per dia d'estada ha augmentat passant dels 113 € als 124 €.

La despesa per dia d'estada ha estat de 124€.

L'allotjament

L'opció preferida d'allotjament pel 51,1% dels turistes britànics entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.

En un segon grup, i a gran distància percentual, estan els turistes que es van allotjar en hotels de 5 estrelles o categories superiors (21,4%) i la resta d'allotjaments com els apartaments, cases d'amics, hotels d'1 o 2 estrelles, bungalows, etc., tenen un percentatge molt poc rellevant.

Les dones britàniques van utilitzar més que els homes l'hotel de 3 i 4 estrelles (53,3%), mentre que els homes es van decantar més pels hotels de 5 estrelles (27,2%) que les dones (15,6%). Per franges d'edat, els anglesos a partir de 35 anys són els que més s'allotgen en establiments hotelers de 3 i 4 estrelles.

Fonts d'informació

A l'hora de buscar informació sobre la nostra destinació, destaca la recomanació e familiars i amics i les guies de viatge.

Les dues vies més usuals dels britànics enquestats a l'hora de cercar informació sobre Catalunya van ser les recomanacions de familiars i amics (44,5%) i les guies de viatge (40,8%). En un segon nivell, altres fonts consultades van ser les web, blogs i altres espais d'internet (35,8%), les agències de viatges i *touroperadors* (31,9%) i les xarxes socials (27,7%).

Les xarxes socials han estat l'opció més popular 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.

Els britànics enquestats es van mostrar força previsors quant a la contractació de les seves vacances: pràcticament 6 de cada 10 les van contractar amb una antelació d'entre 1 i 6 mesos. El 21,3% de tots els enquestats van contractar-les entre 2 setmanes i un mes i l'11,7% amb menys de 14 dies abans del seu viatge. La resta (10,8%) amb més de 6 mesos d'antelació.

Grup de viatge

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

Més d'un terç (38,8%) dels entrevistats, van visitar Catalunya en família sense fills. Amb un percentatge molt similar (37,8%) els que van venir amb la seva parella i sense fills. Els que ho van fer amb amics van ser el 21%.

Un 72% dels britànics de més de 56 anys van viatjar només amb la parella.

Motius del viatge

Els motius principals per venir a Catalunya són el clima, els paisatges, facilitat d'accés a la destinació, allotjament i activitats culturals, museus, festivals, monuments i llocs d'interès.

La ciutat Comtal va ser visitada per 8 de cada 10 turistes i, per tant, la destinació catalana més visitada. Altres llocs anomenats van ser la zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) amb un 43%, seguida de la Costa Brava-Girona-Figuera amb un 32,5% o la Costa Daurada (Tarragona, Port Aventura...) amb un 27,3%. Per sexes, destaca que el 79,1% dels britànics consultats que van visitar Barcelona van ser homes, i per edats entre 16 i 34 anys.

La valoració global de Catalunya en una escala de l'1 al 10 és de 8,65 punts, lleugerament més alta que la del 2016 (8,58). Aquesta puntuació està per sobre de la que van donar els francesos, els alemanys o els turistes del Benelux. Aquesta xifra tan alta, ve determinada perquè el 61,5% dels enquestats van afirmar estar molt satisfets amb Catalunya com a destinació de vacances.

Aquesta puntuació també és la més alta respecte a la valoració global de la darrera destinació de vacances on van estar: la resta d'Espanya va obtenir una puntuació de 8,60, França 8,39 i Regne Unit 7,91.

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

Grau de satisfacció del viatge

El 61,5% dels turistes enquestats van afirmar que estaven "molt satisfets" amb Catalunya com a destinació de vacances.

En relació a la satisfacció en la destinació, els enquestats van valorar els següents aspectes com els millors, tant a Catalunya com en la darrera destinació de vacances: clima, allotjament, paisatges, pobles i ciutats interessants i activitats culturals.

Comparativa amb els principals competidors:

De les 5 destinacions més visitades pels britànics entre els anys 2015 i 2017, destaca Catalunya amb un 61,4%, seguida de la resta d'Espanya amb un 55,6%, França (44,1%), Itàlia (37%) i, finalment, el Regne Unit amb un 35,1%.

A continuació es fa una comparativa d'aspectes concrets tant positius com negatius que els anglesos valoren entre Catalunya i el seu propi país, Catalunya amb la resta d'Espanya i també entre Catalunya i França.

Comparativa amb el Regne Unit:

Els britànics consideren que Catalunya treu avantatge sobre el seu propi país en els següents aspectes: clima, platges i ambient nocturn.

En canvi, segons els anglesos enquestats ens guanyen en: facilitats i activitats per a nens i seguretat.

Els 3 principals motius de queixa a Catalunya o el que més els hi va molestar van ser: excés de gent i soroll, nivell de preus en establiments de restauració i oci nocturn i excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics.

Comparativa amb la resta d'Espanya:

Segons els anglesos, Catalunya treu avantatge sobre la resta d'Espanya en: activitats culturals, pobles i ciutats interessants i paisatges.

La resta d'Espanya, però, treu avantatge a Catalunya en: possibilitat de relacionar-se amb altres turistes espanyols, seguretat i tranquil·litat.

El que més els hi va molestar de la resta d'Espanya va 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.

Comparativa amb la França:

Els consultats van dir que Catalunya treu avantatge sobre França en: hospitalitat, platges i paisatges.

Per contra, consideren que França està per sobre de Catalunya en aspectes com: facilitats per a gent gran, facilitats i activitats per a nens i activitats i esports de natura.

Les principals queixes que els britànics van trobar en territori francès van ser: excés de gent i soroll, excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics i atenció lingüística.

Superació d'expectatives

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

El 56,9% visitants dels turistes consultats, van indicar que les seves expectatives es van veure superades en el seu viatge a Catalunya i per a un 38,8% les expectatives es van complir.

Els britànics entrevistats van valorar Catalunya així com les destinacions de la comparativa. França és la que ha tret la puntuació més alta de les 4 amb un 8,53 sobre 10, en segon lloc Catalunya amb un 8,49, la resta d'Espanya amb un 8,43 i el Regne Unit amb un 8,04.

Grau de recomanació

El grau de recomanació de Catalunya com a destinació turística és alt, un 8,49 sobre 10.

Els britànics enquestats van declarar que la destinació més probable per passar les vacances en els propers 2 o 3 anys seria de manera clara Catalunya amb un 44,6%, com a segona destinació probable la resta d'Espanya (36,7%) i la tercera el Regne Unit amb un 31,4%.

La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances ha estat de 8,65 punts sobre 10.