



**Baròmetre de satisfacció
dels turistes de la resta d'Espanya
a Catalunya 2018
Principals conclusions**

Antecedents

El Baròmetre de satisfacció dels turistes espanyols que viatgen a 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 460 enquestes a turistes catalans majors de 16 anys 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 un total de 551 entrevistes vàlides (amb un error de $\pm 4,3\%$).

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

5 de cada 10 dels enquestats havien finalitzat estudis universitaris. De la mostra recollida, un 52,7% van ser dones. Pel que fa a la franja d'edat de les persones consultades, un 33,1% tenen entre 16 i 34 anys, un 37,8% entre 35 i 55 anys i un 29,1% persones de 56 anys o més.

Pel que fa a la zona geogràfica d'origen dels enquestats, un 31,4% pertanyen a l'est peninsular (comunitats d'Aragó, València i Illes Balears), un 24,8% del centre de l'estat espanyol (comunitats de Madrid, Castella i Lleó, Castella la Manxa o Extremadura. Del nord (gallecs, asturians, càntabres, navarresos i de La Rioja) van representar un 24,4%. Finalment, d'Andalusia, Múrcia, Ceuta, Melilla o Illes Canàries van ser un 19,3%.

Els espanyols, solen concentrar els seus viatges per vacances / oci entre els mesos de juny i d'agost. En aquests 3 mesos van estar el 47,9% dels entrevistats.

El mes d'abril, que és quan sol coincidir amb les vacances de Setmana Santa, també va ser un mes positiu (10,6%). Els dos primers mesos de l'any van ser els de menys moviment.

Fidelització dels turistes

Per al 89,2% de les persones consultades, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances.

D'aquest 89,2%, el percentatge d'homes (91,4%) és superior respecte al de les dones (87,1%). El percentatge de persones que ja havien visitat Catalunya s'ha incrementat en 8 punts respecte el 2016.

Del 10,8% de persones que van venir per primera vegada, el percentatge més alt correspon a persones entre 16 a 34 anys.

Pel que fa a la freqüència de visites a Catalunya en els darrers 5 anys, un 86,2% van estar entre 1 i 5 vegades, especialment homes (un 88,2%). Per franges d'edat els percentatges són similars però les persones que tenen més de 56 anys és lleugerament més alt que la resta (91,1%).

La freqüència de les visites a Catalunya entre 2014 i 2018 ha estat de 4,1 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 6,2 nits.

6 de cada 10 persones van assegurar que en el seu darrer viatge a Catalunya van passar entre 2 i 5 nits (57,4%), especialment persones entre 16 i 34 anys (62,1%). El percentatge de visitants que van estar més de 6 nits va ser d'un 39% (entre 6 i 10 nits i més de 10 nits).

La despesa mitjana dels espanyols que van visitar Catalunya entre els anys 2017 i 2018, va ser de 646 € per una setmana (6 o 7 dies). Un dels factors que fa 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 per dia d'estada ha estat de 104€, la mateixa que el 2016.

L'allotjament

L'opció preferida d'allotjament dels turistes de la resta de l'Estat entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.

L'allotjament més mencionat per quasi la meitat dels enquestats van ser els hotels de 3 i 4 estrelles (48,9%). D'aquest percentatge, un 57,4% van ser persones de més de 56 anys.

En segon lloc i a gran distància percentual, les cases d'amics i/o familiars i intercanvi de cases (23,6%). La resta d'opcions d'allotjament tenen un percentatge molt poc rellevant.

Fonts d'informació

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

La família i els amics amb un 45,8% així com les web, blogs i altres espais d'internet (33,9%), van ser les dues vies preferides pels espanyols entrevistats a l'hora de buscar informació sobre la nostra destinació. En un segon grup, les fonts consultades van ser les guies de viatge (20,2%), les agències de viatges o *touropersadors* (19,5%) o les xarxes socials amb un 18,8%.

Per franges d'edat destaca el fet que les xarxes socials van desbancar a les guies de viatges entre les persones de 16 a 34 anys. Els majors de 56 anys són el grup que menys informació va consultar (21,1%).

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

Més de la meitat dels entrevistats van contractar les seves vacances amb menys d'1 mes d'antelació.

Una mica més de la meitat dels consultats van contractar les seves vacances a Catalunya amb molt poca antelació: un 30,1% entre 2 setmanes i 1 mes i un 22,8% amb menys de 14 dies, com la quarta part de les persones enquestades d'edats compreses entre 35 i 55 anys.

En el grup dels més previsors, un 29,2% les va contractar entre 1 i 2 mesos abans i un 13,6% entre 2 i 6 mesos.

Grup de viatge

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

Més d'una tercera part van visitar Catalunya només amb la seva parella (38,2%) o en família amb fills (35,5%). Els que ho van fer amb amics només va ser un 16,9%.

Per grups d'edat, els joves entre 16 i 34 anys i els majors de 56 anys són els que viatgen només amb parella i els que viatgen amb els fills són quasi la meitat dels entrevistats entre 35 i 55 anys.

Motius del viatge

Els motius principals per venir a Catalunya són conèixer pobles i ciutats interessants, els paisatges, la facilitat d'accés a la destinació, l'allotjament i les vacances que s'ajusten al pressupost de la persona enquestada.

7 de cada 10 dels turistes espanyols que van participar en aquest estudi, van visitar la ciutat de Barcelona (70,8%). La zona de Barcelona (Costa de Barcelona, Sitges, Montserrat, etc.) va ser la segona zona més anomenada (43,8%) seguida de la Costa Daurada (Tarragona, Port Aventura, etc.) o la Costa Brava-Girona-Figuera (29,4%).

La principal motivació per visitar Catalunya, ha canviat respecte el Baròmetre de satisfacció del 2016. Aleshores la raó principal eren les activitats culturals, els museus, els festivals, els monuments i els llocs històrics.

La valoració global de Catalunya que van atorgar els espanyols consultats va ser de 7,83 punts. Aquesta puntuació es manté com fa 3 anys.

Analitzant la resta de valoracions d'altres destinacions més visitades pels espanyols entre el 2017 o 2018, la valoració que se li va donar a Catalunya és la més baixa. Portugal va ser la millor valorada (8,59), seguida de França (8,17) i la resta d'Espanya (8,49).

Els turistes que van viatjar sols, que només van passar 1 nit i els que tenien estudis universitaris acabats van ser els més crítics amb la destinació catalana.

Grau de satisfacció del viatge

El 42,1% dels enquestats van afirmar que estaven "molt satisfets" amb Catalunya com a destinació de vacances i el 41,1% "satisfets".

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

Comparativa amb els principals competidors:

A la qüestió d'on van passar les vacances / oci entre els anys 2015 i 2017, el nombre total de mencions més anomenada ha estat la resta d'Espanya amb un 72,2% seguida de Catalunya (67,2%), França (38%), Portugal (34,1%) i Itàlia (29%).

Catalunya ha anat guanyant popularitat com a destinació passant del 40,5% el 2015 al 67,2% el 2017.

A continuació es fa una comparativa d'aspectes concrets que els espanyols valoren tant positiva com negativament entre Catalunya amb la resta d'Espanya, amb França, i amb Portugal, els principals competidors del territori català.

Comparativa amb la resta d'Espanya:

Els consultats van afirmar que Catalunya només treu avantatge sobre la resta de l'estat espanyol en: facilitat d'accés del lloc d'origen a la destinació.

La resta d'Espanya treu avantatge a Catalunya en la resta d'aspectes preguntats. Els 3 més anomenats van ser: hospitalitat, tranquil·litat i seguretat.

Pels espanyols, els motius principals de queixa a Catalunya van ser: nivell de preus en establiments de restauració i d'oci nocturn, excés de gent i soroll i excés de construcció o comercialització / atemptats paisatgístics.

Comparativa amb França:

Els aspectes que la destinació va destacar per sobre del país veí varen ser: vacances que s'ajustaven al pressupost de l'enquestat, facilitat al accés des del seu lloc d'origen a la destinació i clima.

En canvi, els francesos ens van superar en: tranquil·litat, hospitalitat i facilitats i activitat per a nens.

Les queixes dels espanyols en la destinació francesa van ser principalment: 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 espanyols no van trobar cap aspecte concret de la destinació catalana que superés a Portugal.

Portugal és molt millor a Catalunya en: hospitalitat, tranquil·litat i seguretat.

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

Superació d'expectatives

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

El 12,1% del espanyols entrevistats, va indicar que les seves expectatives es van veure superades àmpliament en el seu viatge a Catalunya, un 17,9% es van veure superades i quasi la meitat (49,4%) van opinar que es van acomplir sense més.

Grau de recomanació

El grau de recomanació de Catalunya com a destinació turística és alt, un 7,20 sobre 10.

Catalunya va rebre la puntuació més baixa de recomanació global. Portugal i la resta d'Espanya van obtenir un 8,51 sobre 10 i França un 8,33.

La destinació més probable per passar les vacances en els propers 2 o 3 anys seria, amb gran diferència, la resta d'Espanya amb un 77,2%. La segona destinació més mencionada va ser Catalunya amb un 28,6%.

La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances ha estat de 7,83 punts sobre 10.