



Baròmetre de satisfacció dels turistes del Benelux a Catalunya 2018

Principals conclusions

Antecedents

El Baròmetre de satisfacció dels turistes del Benelux a Catalunya és una sèrie d'enquestes que es van fer per primer cop 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 880 enquestes a turistes de Bèlgica i Holanda majors de 16 anys i residents en un dos dels països que hagin pernoctat a Catalunya al menys 1 nit durant l'any 2017 o 2018 per motius de vacances / oci. Error $\pm 3,4\%$. La mostra ponderada es va convertir en 194 entrevistes vàlides (Error $\pm 7,2\%$).

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

Dels turistes enquestats, un 65,2% eren holandesos i el 34,8% restant de Bèlgica. Quant al nivell d'estudis dels entrevistats, els percentatges van oscil·lar principalment entre el 28,1% que havien finalitzat estudis secundaris, el 27,7% que tenien estudis universitaris i el 25,6% amb estudis posteriors a secundària no universitaris

Pel que fa a franges d'edat, quasi 4 de 10 de les persones consultades tenien entre 35 i 55 anys (39,4%), un 33,8% entre 16 i 34 anys i la resta (26,8%) 56 anys o més.

Més d'una tercera part dels turistes del Benelux entrevistats van visitar Catalunya entre els mesos de juliol (18,6%) i agost (17,9%). Els mesos de novembre i desembre va ser el període en el que menys ens van visitar (només un 6,4%).

Fidelització dels turistes

Per a gairebé el 60% d'holandesos i belgues consultats, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances, i d'aquests el 74,8% tenien 56 anys o més.

Del 42,5% dels turistes que van venir per primera vegada a Catalunya, la meitat eren joves entre 16 i 34 anys.

9 de cada 10 persones consultades (93,6%), van afirmar que en els darrers 5 anys havien visitat Catalunya entre 1 i 5 ocasions.

La freqüència de les visites dels turistes del Benelux a Catalunya entre 2014 i 2018 va ser de 2,5 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 7,9 nits.

En el darrer viatge que van passar a Catalunya, 4 de cada 10 de les persones enquestades (44,6%) van afirmar que el número de nits que hi van estar fou entre 2 i 5, sobretot turistes d'edats compreses entre els 16 i els 35 anys. Una dada a destacar és que més de la meitat dels turistes consultats hi van estar més de 6 nits (un 52,9%), concretament, un 33,6% entre 6 i 10 nits i un 19,3% més de 10 nits.

La despesa mitjana en territori català en el seu darrer viatge, entre els anys 2017 o 2018, va ser de 1.130 € per una setmana (6 o 7 dies). Aquesta despesa és més elevada que altres països europeus analitzats com França i només superen aquesta xifra els nòrdics (1.148 €).

Respecte al 2016, els turistes del Benelux han estat a Catalunya 2 dies menys de mitjana, si bé la despesa ha augmentat a 50 € més per dia i persona.

La despesa per dia d'estada va ser de 143 €

L'allotjament

L'opció preferida d'allotjament pel 53,4% dels turistes holandesos i belgues entrevistats que han estat a Catalunya, segueix essent els hotels de 3 i 4 estrelles.

En un segon grup, i amb una distància percentual de més de 40 punts, estan els turistes que es van allotjar en hotels de 5 estrelles o categories superiors i també els que ho van fer en habitació, pis, apartament, etc. Ambdues opcions amb un 10,9%.

Fonts d'informació

La principal font d'informació a la qual van recórrer aquests turistes belgues i holandesos va ser l'entorn familiar i les amistats (41,8%)

La segona font per informar-se sobre Catalunya van ser les webs, blogs i altres espais d'internet (34,4%) i en tercer lloc les guies de viatge (30,6%). Les fonts continuen essent les mateixes que fa 3 anys i els percentatges pràcticament no han variat.

La recomanació de la família i els amics va ser l'opció més popular entre els joves de 16 a 34 anys a l'hora de buscar informació per visitar Catalunya, i els majors de 56 anys el grup d'edat que recorre més a les agències de viatge i als touroperadors.

Antelació en la contractació del viatge

El 58,3% dels turistes contracta el viatge entre 1 i 6 mesos abans de la data de les seves vacances.

El comportament a l'hora de contractar les vacances està una mica polaritzat entre els que contracten amb força antelació, entre 1 i més de 6 mesos, que va representar un 58,3% del total dels enquestats i els que ho fan amb poc més d'1 mes, un 41,7%.

Del grup dels més previsors, destaquen els turistes de 56 anys o més. Per contra, els menys previsors són els de 16 a 34 anys.

Grup de viatge

Viatjar només amb la parella i viatjar amb amics van ser les dues formes més habituals de venir al nostre territori (56,4%).

Gairebé el 30% va visitar Catalunya amb la parella però sense fills (28,9%), dels quals, la meitat tenien 56 anys o més. Lleugerament per sota, el grup de viatge més anomenat, va ser els que van fer les vacances amb amics (27,3%). 4 de cada 10 dels consultats d'aquesta darrera opció tenien entre 16 i 34 anys.

Motius del viatge

Els motius principals per venir a Catalunya són el clima, conèixer pobles i ciutats interessants, la ciutat de Barcelona, les activitats culturals, museus, festivals, monuments i llocs d'interès i l'allotjament.

Gairebé 7 de cada 10 turistes consultats van visitar la ciutat de Barcelona, essent la destinació catalana més visitada. Amb més de 25 punts de diferència percentual, la segona àrea va ser la Costa Brava-Girona-Figueres (40,9%) i la zona de Barcelona (Costa de Barcelona, Sitges, Montserrat...) amb un 36,7%.

Grau de satisfacció del viatge

El 45,9% dels turistes enquestats van afirmar que estaven "molt satisfets" amb Catalunya com a destinació de vacances.

La valoració global de Catalunya en una escala de l'1 al 10 ha estat de 8,33 punts. Aquesta puntuació és el resultat de que el 45,9% dels entrevistats van quedar molt satisfets amb la valoració de Catalunya com a destinació de les vacances i un 46,9% satisfets. La puntuació que se li va atorgar a França va ser de només 7,88.

Els que van viatjar sols a Catalunya, els que només van pernoctar 1 nit i els que van estar a Barcelona AA.MM., varen ser els més crítics amb el nivell de satisfacció.

En relació a la satisfacció en la destinació, els enquestats van valorar els següents aspectes com els millors tant a Catalunya com en la darra destinació de vacances: clima, pobles i ciutats interessants, platges, facilitat d'accés des del país d'origen i vacances que s'ajustaven al pressupost.

Comparativa amb els principals competidors:

De les 5 destinacions més visitades pels belgues i neerlandesos entre els anys 2015 i 2017, destaca Catalunya amb un 59,9%, segueix França amb un 45,5%, la resta d'Espanya amb un 37,8%, Itàlia amb un 30,1%, i Portugal amb un 23,5%.

A continuació es fa una comparativa d'aspectes concrets que els enquestats del Benelux van valorar entre Catalunya i França, el país directament competidor per atraure turistes d'aquest mercat.

Comparativa amb França:

Els consultats van considerar que Catalunya treu avantatge sobre França en tots els aspectes preguntats. Els 5 més valorats són els següents: ambient nocturn, clima, platges, facilitats per a gent gran i anar de compres i oferta comercial.

Els 3 motius principals 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.

Pel que fa a la destinació francesa, els motius de queixa van ser sobretot: excés de gent i soroll, excés de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics i nivell de preus en establiments de restauració i oci nocturn.

Els motius principals de queixa dels turistes del Benelux tant a Catalunya com a França van ser els mateixos: l'excés de gent i soroll, excés de construccions i preus alts en bars, restaurants i llocs d'oci nocturn.

Superació d'expectatives

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

Per una mica menys de la meitat dels visitants entrevistats, les seves expectatives es van veure superades amb escreix (15,3%) o superades (31,7%). Per a un 37,8%, les expectatives es van acomplir sense més.

Grau de recomanació

El grau de recomanació de Catalunya com a destinació turística és alt, un 8,16 sobre 10.

A la pregunta de recomanar Catalunya així com també França, el territori català va obtenir una puntuació lleugerament més alta (8,16 sobre 10) que França (8,10), però lleugerament més baixa que la que va obtenir el 2016 (8,47 / 10).

La destinació més probable per passar les seves vacances en els propers 2 o 3 anys seria, amb gran diferència, Catalunya (38,8%). Com a segona destinació més anomenada va ser la resta d'Espanya (25,2%) seguida de França (23,8%), Itàlia (18,6%) i Portugal (14,7%).

La valoració global de Catalunya com a destinació de vacances ha estat de 8,33 punts sobre 10.