

Baròmetre de satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya.

Informe de resultats

**Realitzat mitjançant un conveni entre l'Agència Catalana
de Turisme i el Centre d'Estudis d'Opinió de la
Generalitat de Catalunya**



Baròmetre de Satisfacció dels turistes que viatgen a Catalunya

Anàlisi comparatiu

Gener 2019

Índex

Fitxa Tècnica	3
Variables de Classificació	6
Perfil de Turista	10
Satisfacció en la Destinació	41
Futures Vacances	56
Conclusions	60

Fitxa Tècnica

Realització

Disseny Qüestionari: Agència de Turisme de Catalunya, CEO i More Than Research.

Camp: Toluna.

Codificació i Tabulació: More Than Research.

Anàlisi: More Than Research.



Metodologia

CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing).

Qüestionari:

Estructurat amb preguntes tancades i obertes (durada mitjana de 17 minuts).



Univers

Persones de 16 i més anys residents a Catalunya, resta d'Espanya, França, Itàlia, Alemanya, Regne Unit, Països nòrdics, Holanda i Bèlgica que hagin pernoctat a Catalunya al menys 1 nit durant el 2017 o 2018



Mostra

4174 enquestes
Error $\pm 1,5\%$.



Dates de realització

El treball de camp es va dur a terme: de juny a novembre del 2018.



Distribució de la mostra

Amb la finalitat d'equilibrar els resultats en funció dels turistes que han visitat Catalunya, s'ha ponderat la mostra en base a les dades facilitades per l'ACT.

Les entrevistes realitzades i els resultants després de la ponderació queden tal i com segueixen, d'acord al quadre que apareix a continuació.

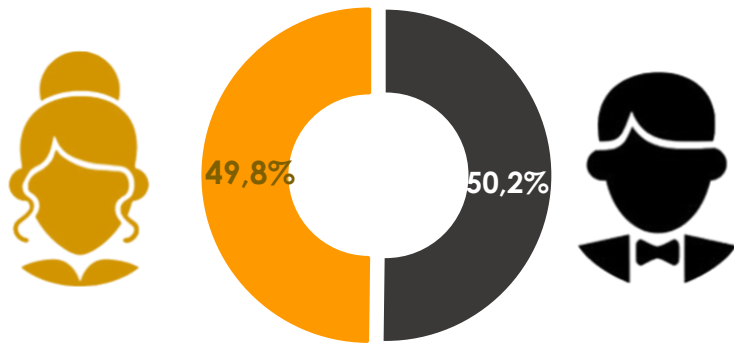


	Entrevistes realitzades	Entrevistes després ponderació	Coefficient de ponderació
ESPANYA SENSE CATALUNYA	460	551	1,197
CATALUNYA	456	1775	3,893
ALEMANYA	452	236	0,521
REGNE UNIT	462	393	0,851
ITÀLIA	461	200	0,434
PAÏSOS NÒRDICS (Suècia + Finlàndia + Dinamarca+ Noruega)	553	126	0,229
BENELUX (Bèlgica+ Holanda)	880	194	0,220
FRANÇA	450	698	1,511
TOTAL	4174	4174	

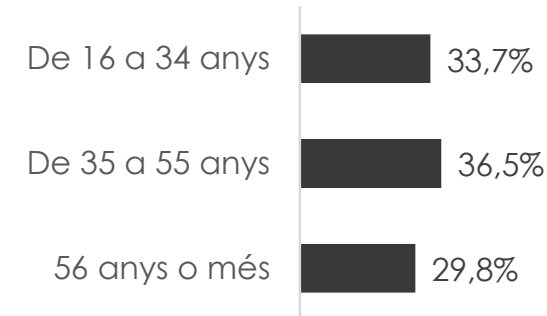
Variables de Classificació

Variables de Classificació

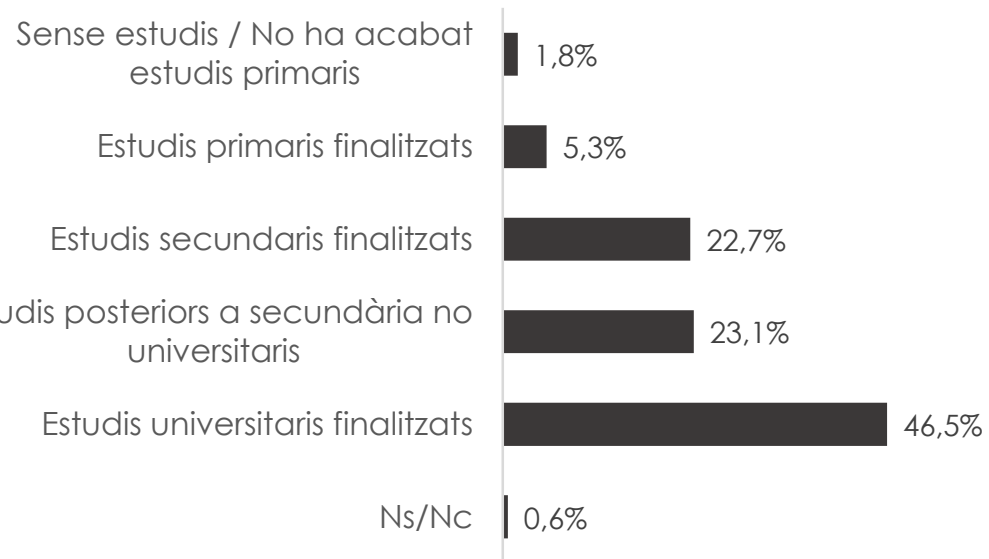
Sexe Entrevistat



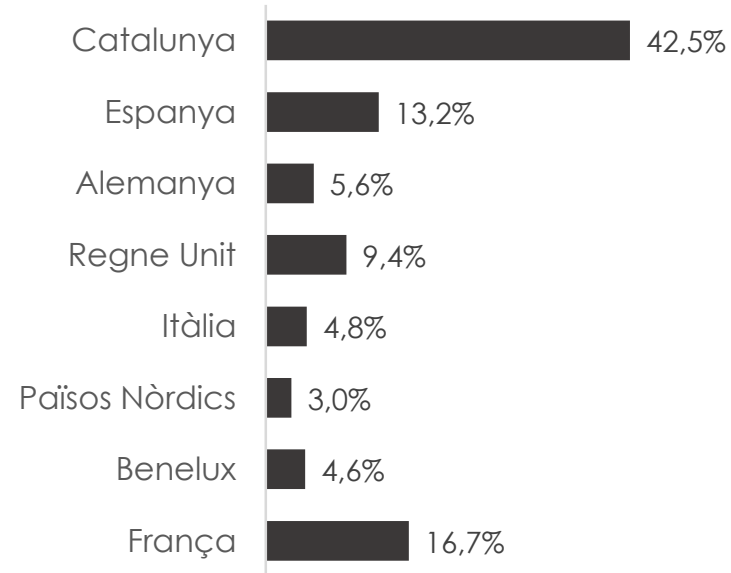
Edat



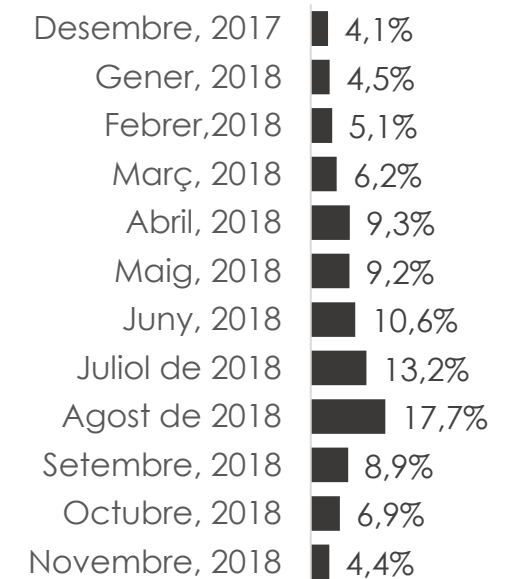
Nivell d'estudis



Mercats

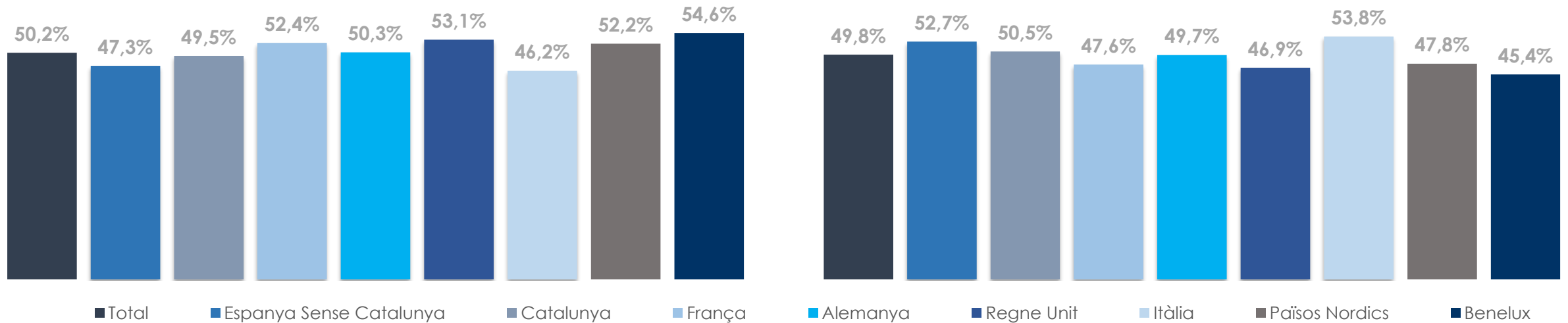


Mes d'estada



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

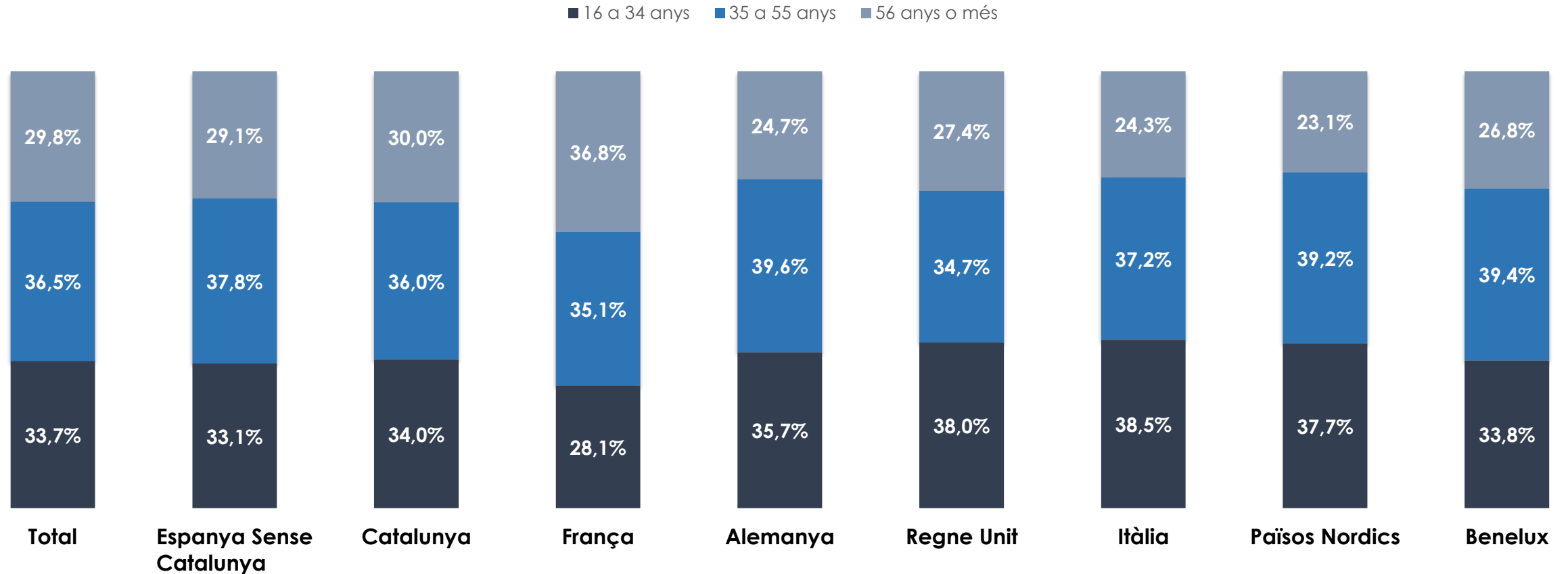
Sexe Entrevistat



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Variables de Classificació

Edat Entrevistat



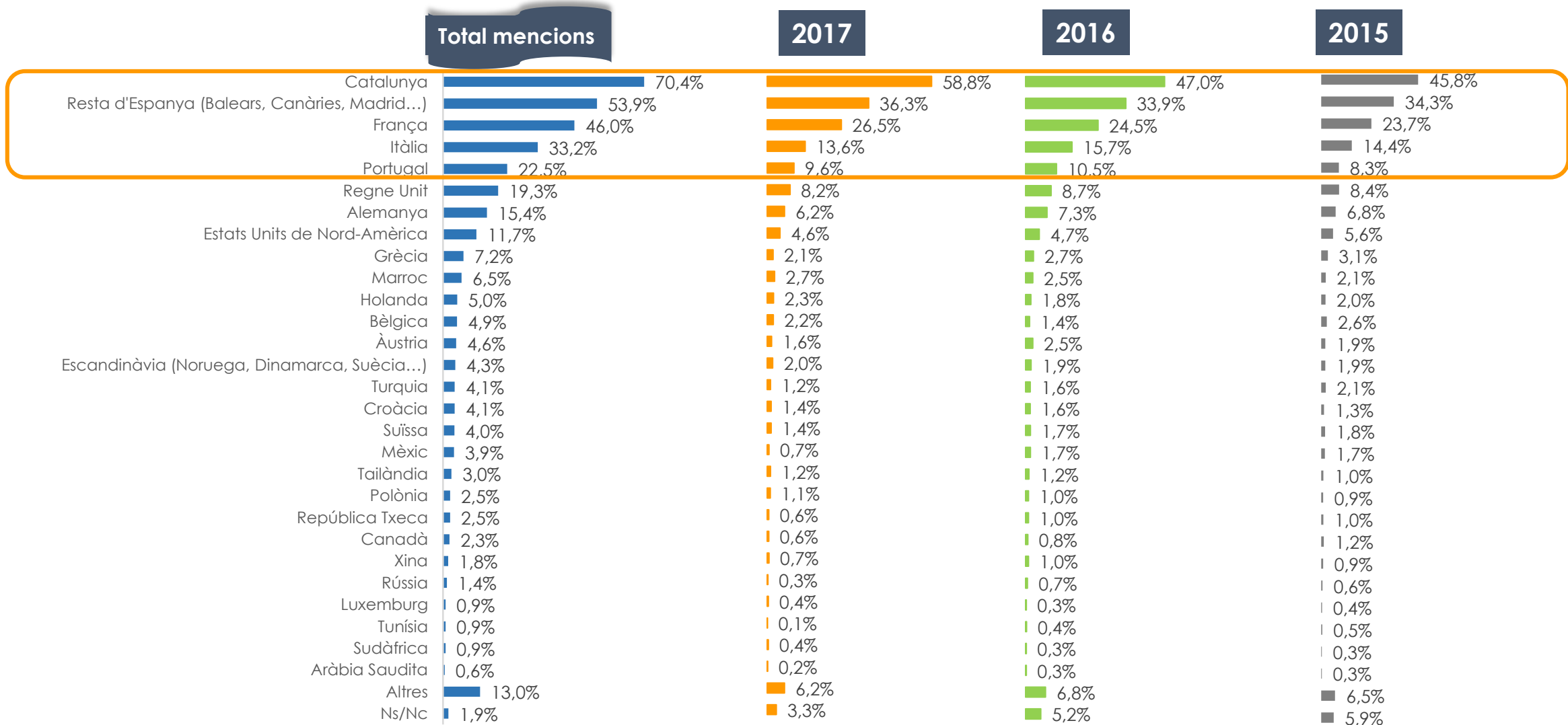
Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista

Perfil del turista



"Sense comptar aquest viatge a Catalunya", em podria indicar, si us plau, si en els últims tres anys (2015, 2016 i 2017), ha estat en alguna de les següents destinacions per VACANCES/OCI?



Resultat Global: total mostra : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

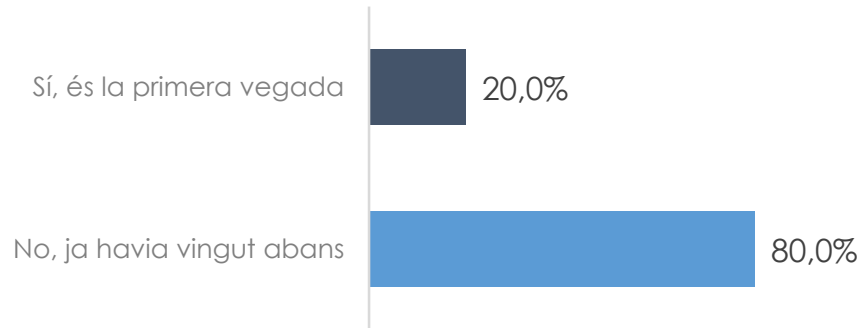
Perfil del turista



És la primera vegada que visita Catalunya?

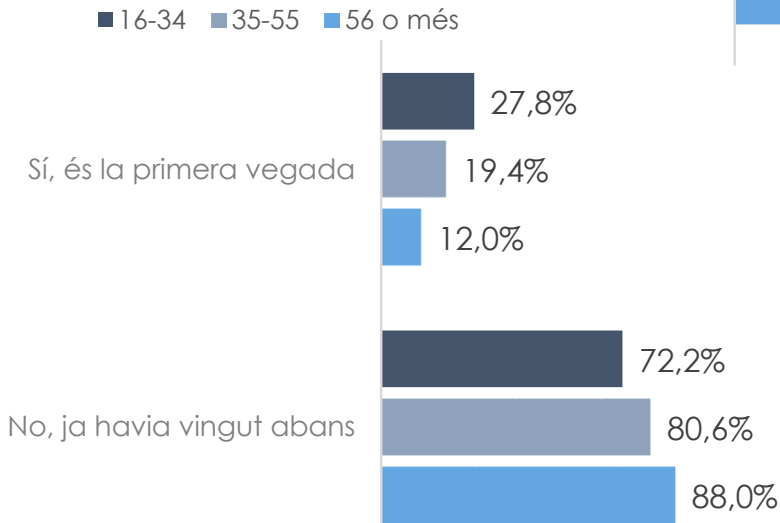
Resultat Global

total mostra: 4.174

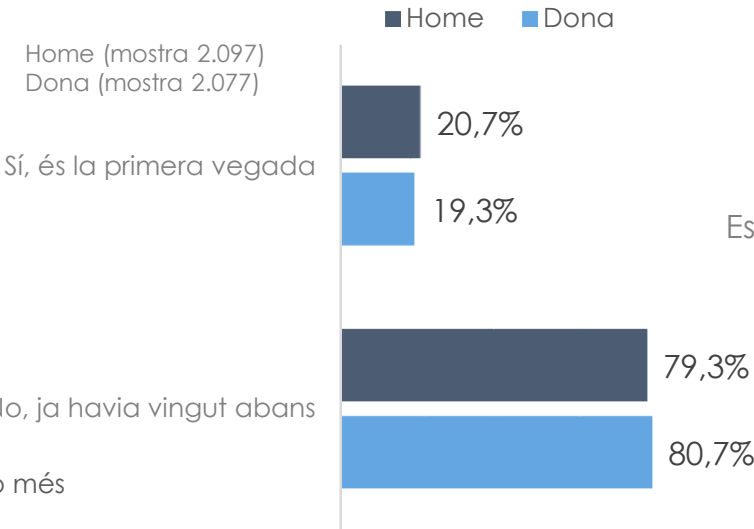


Resultats per Edat

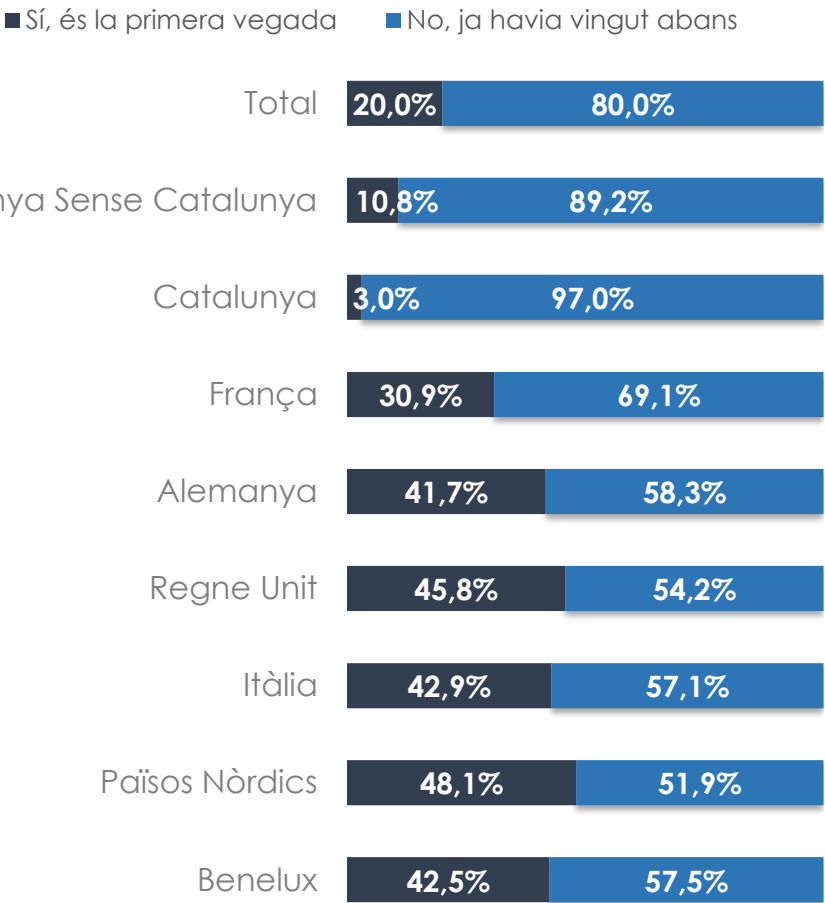
16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



Resultats per Sexe



Mercats



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

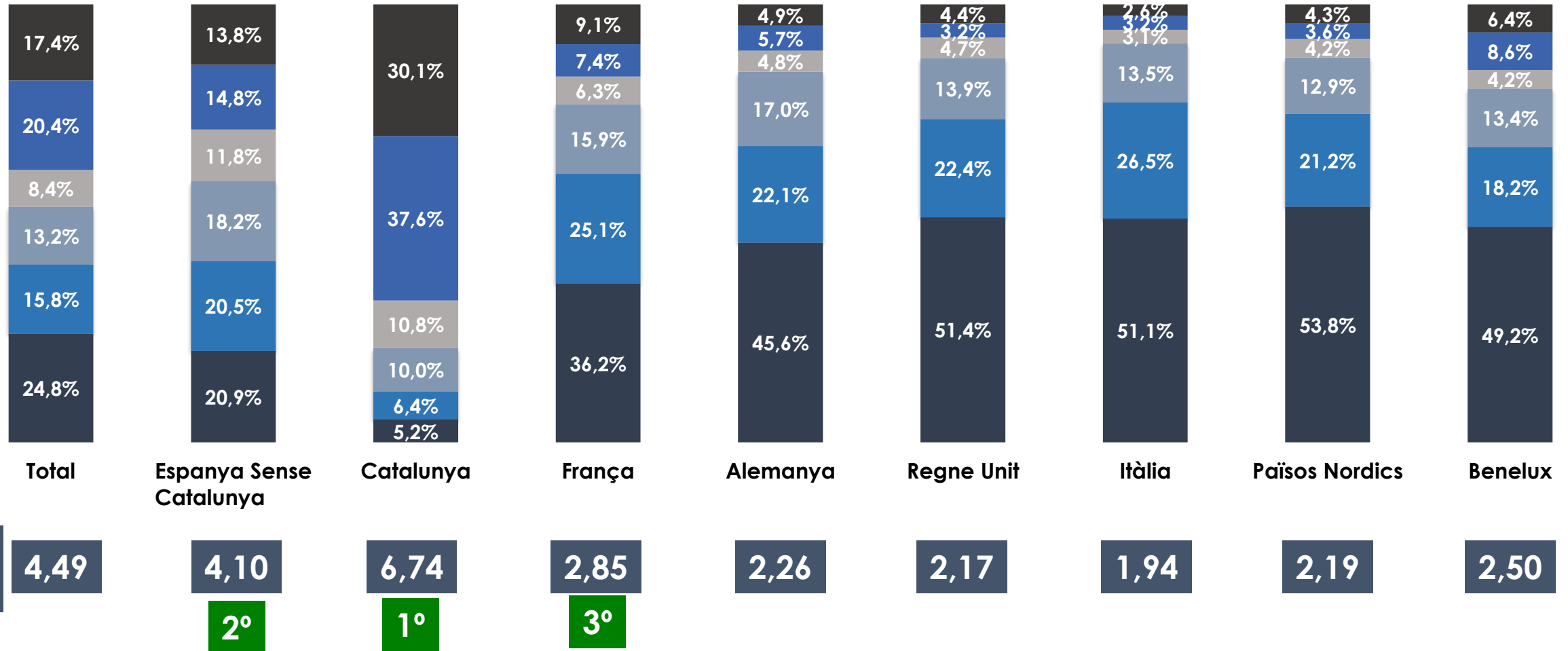
Perfil del turista



Quantes vegades ha visitat Catalunya en els últims 5 anys, incloent-t'hi la visita actual? (ens referim al 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 i 2018)

Resultat Global

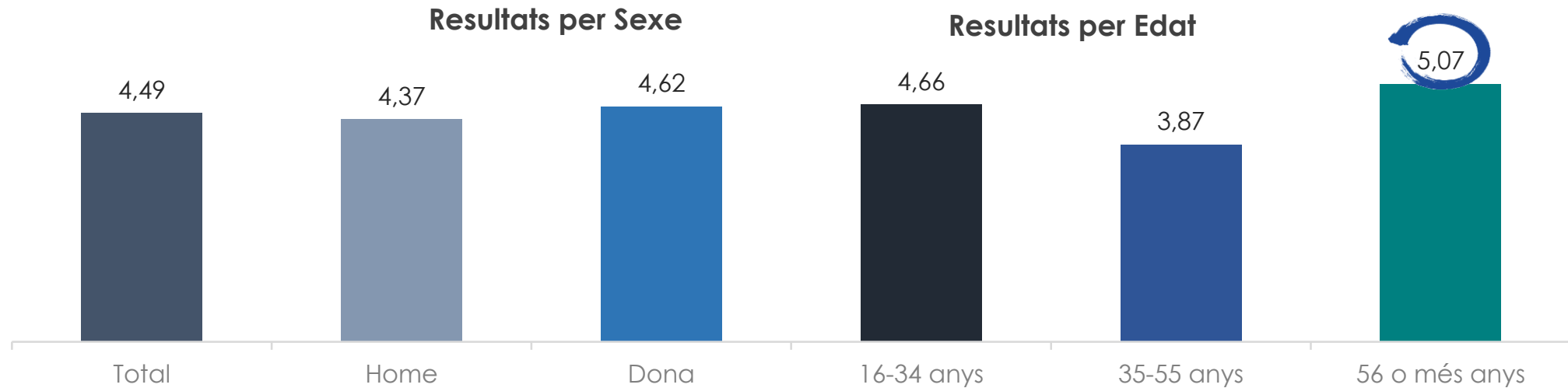
■ 1 vegada ■ 2 vegades ■ 3 vegades ■ 4 vegades ■ 5 vegades ■ Més de 5 vegades



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

D'acord al gènere dels visitants de Catalunya no hi ha diferències, mentre que per edat, s'aprecia que els turistes que més vegades han vingut a Catalunya són els més adults

Mitjana de vegades



Home (mostra 2097) Dona (mostra 2077)

16-34 (mostra 1406); 35-55 (mostra 1523); 56 o més (mostra 1245)

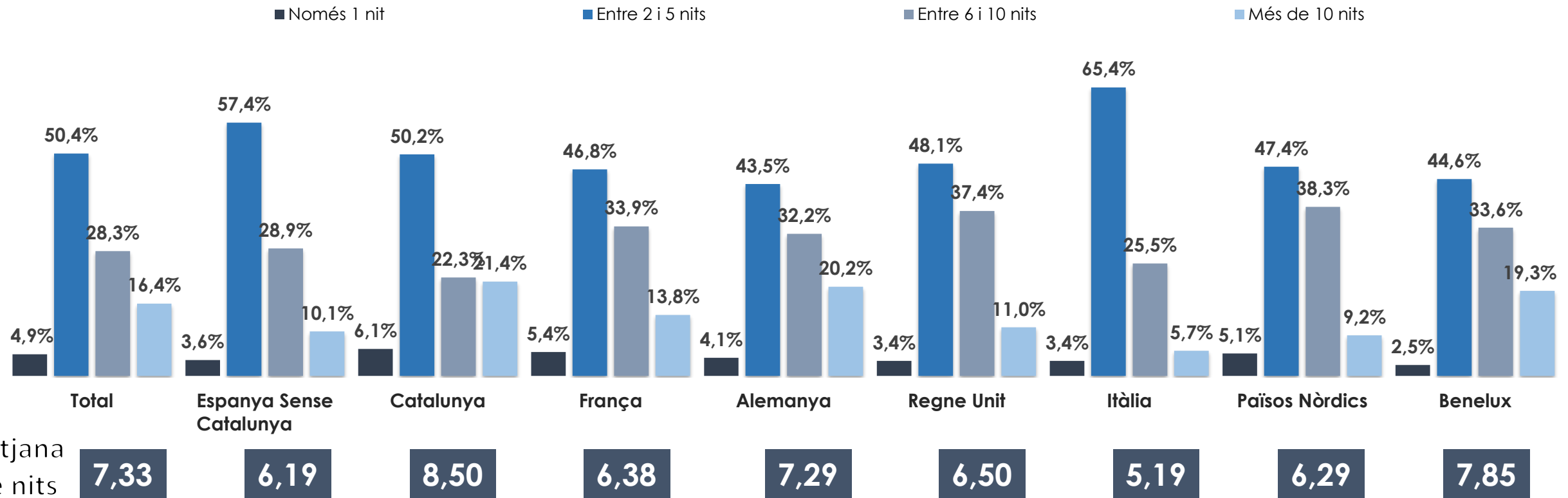
Perfil del turista



Quantes nits ha passat a Catalunya en l'últim viatge?

Resultat Global

La major part dels turistes van passar en el seu últim viatge a Catalunya entre 2 i 5 nits. Els turistes holandesos i belgues són els que més nits han passat en el seu últim viatge a Catalunya, amb gran diferència en comparació amb la resta de turistes. Òbviament, els catalans són els que més dies de vacances passen a la seva comunitat.



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

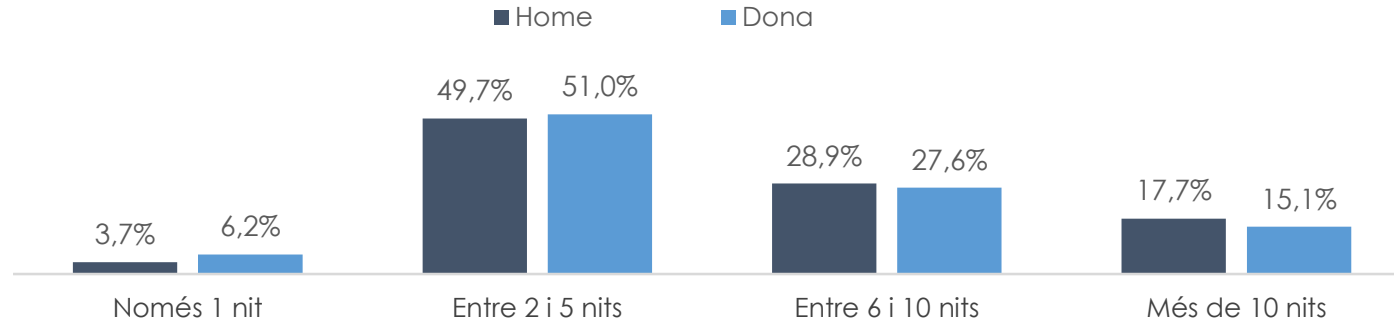
Perfil del turista



Quantes nits ha passat a Catalunya en l'últim viatge?

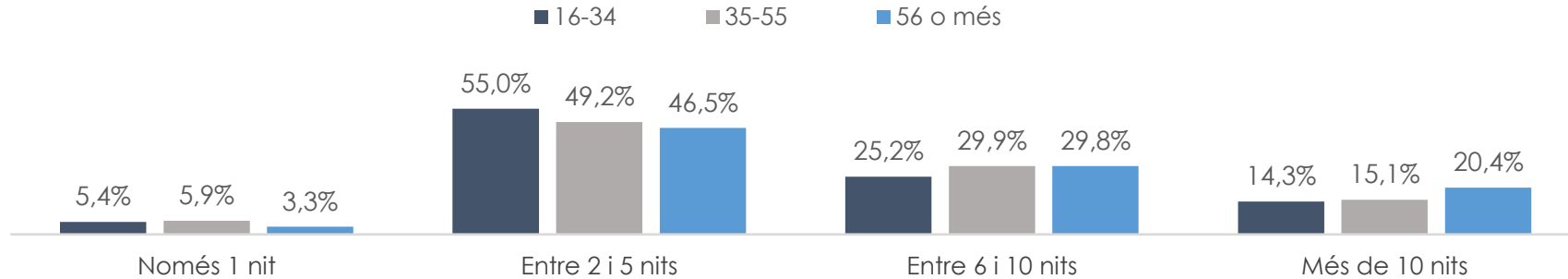
Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)



Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



Perfil del turista

Quantes nits ha passat a Catalunya en l'últim viatge?



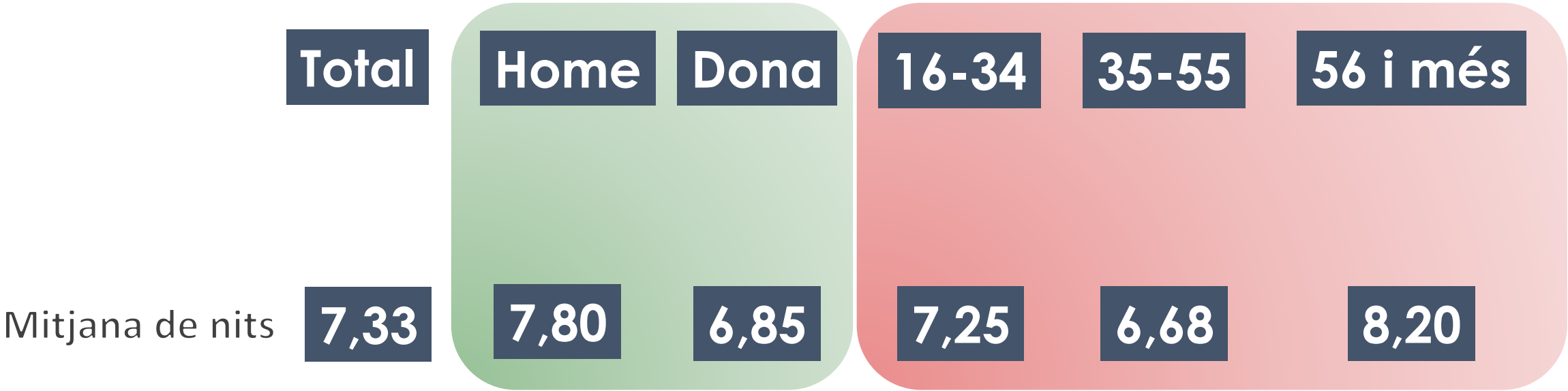
Els homes de mitjana pernocten més dies que les dones. En el mateix terme es pot parlar dels turistes més adults, que són els que passen més dies de mitjana a Catalunya.

Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)

Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)

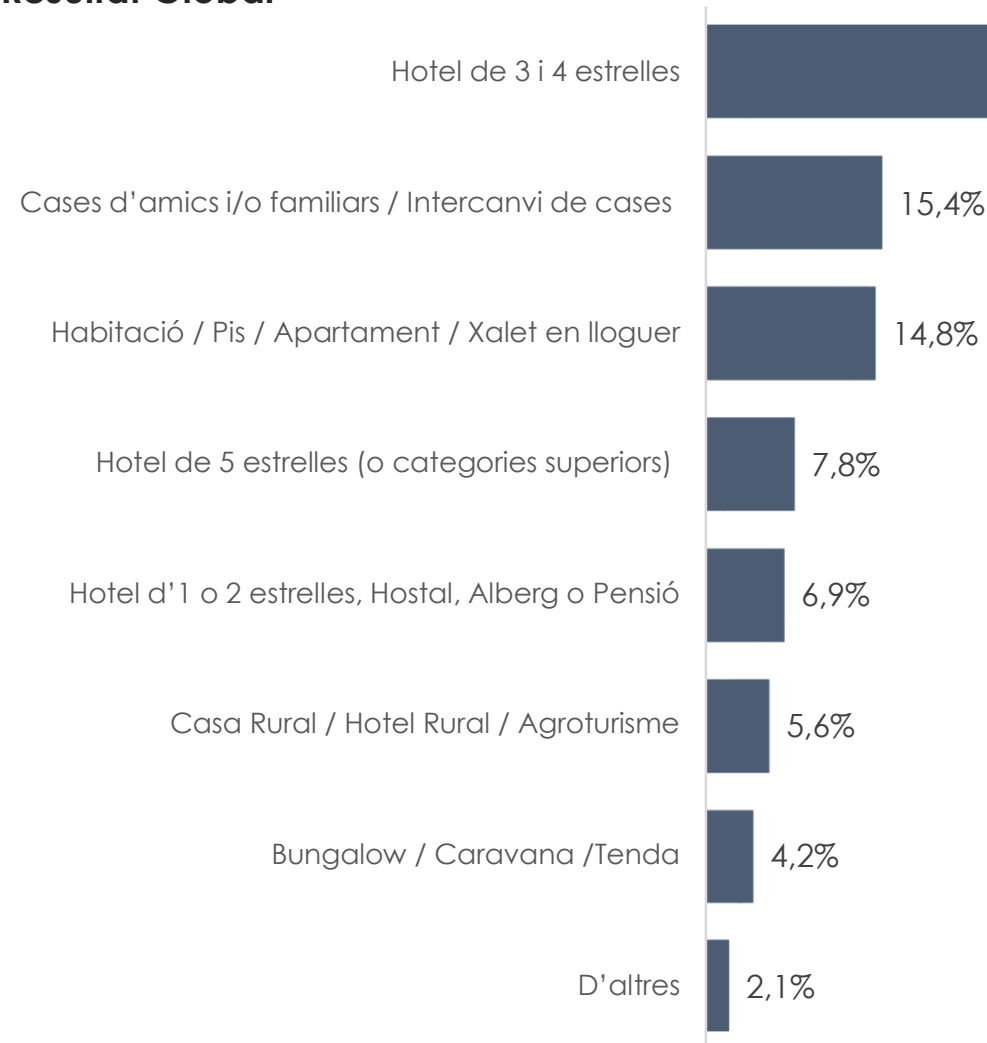


Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista

En l'últim viatge a Catalunya, indiqui el tipus d'allotjament en el qual ha estat més nits.

Resultat Global



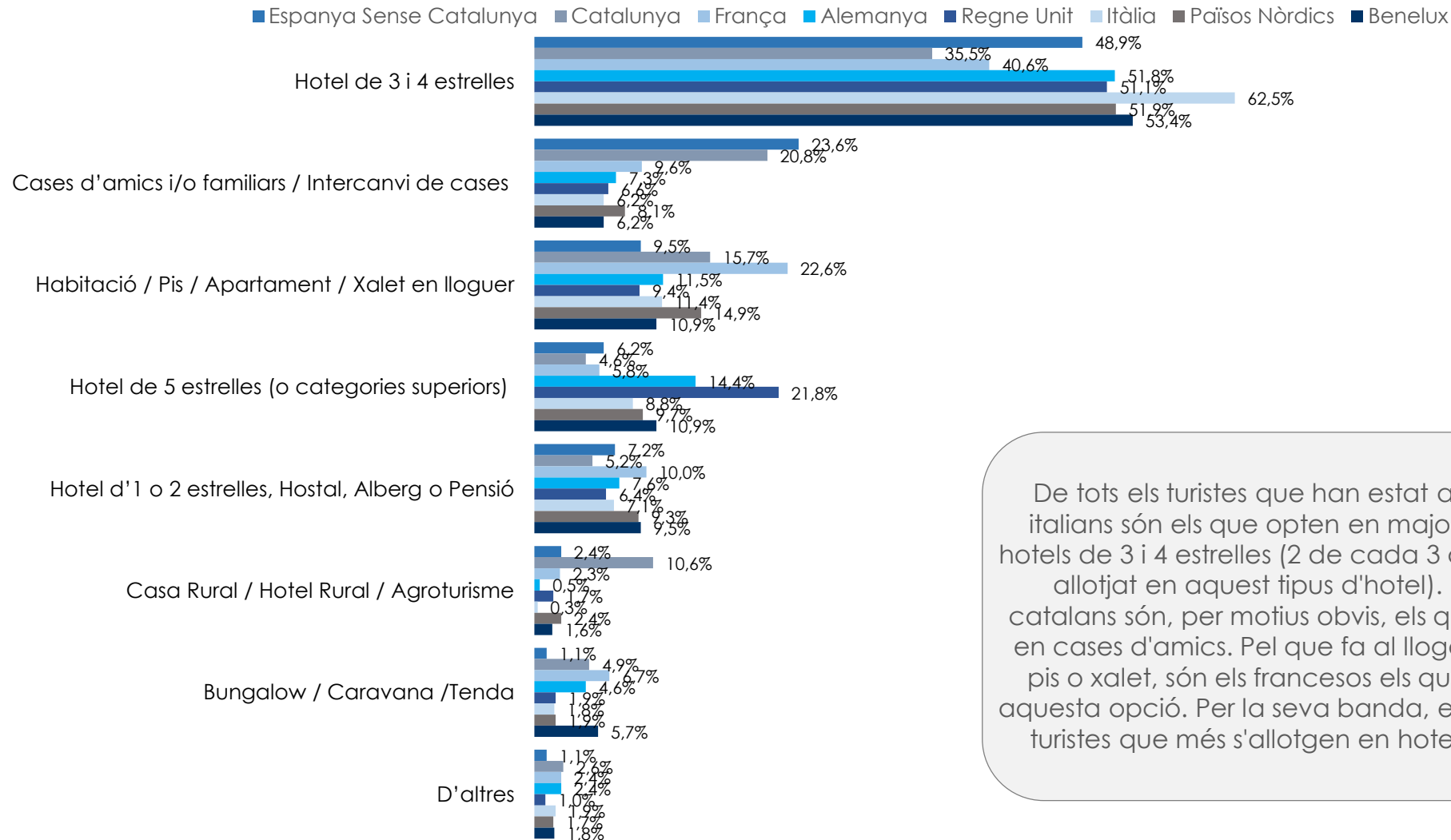
Per a gairebé la meitat dels turistes que visiten Catalunya, el més habitual és allotjar-se en hotels de 3 o 4 estrelles.

Les cases d'amics o familiars i el lloguer d'apartament són les altres dues formes d'allotjament a què més es recorre.

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista

En l'últim viatge a Catalunya, indiqui el tipus d'allotjament en el qual ha estat més nits.



De tots els turistes que han estat a Catalunya, els italians són els que opten en major proporció pels hotels de 3 i 4 estrelles (2 de cada 3 declaren haver-se allotjat en aquest tipus d'hotel). Els espanyols i catalans són, per motius obvis, els que més s'allotgen en cases d'amics. Pel que fa al llogar d'apartament, pis o xalet, són els francesos els que més declaren aquesta opció. Per la seva banda, els britànics, són els turistes que més s'allotgen en hotels de 5 estrelles.

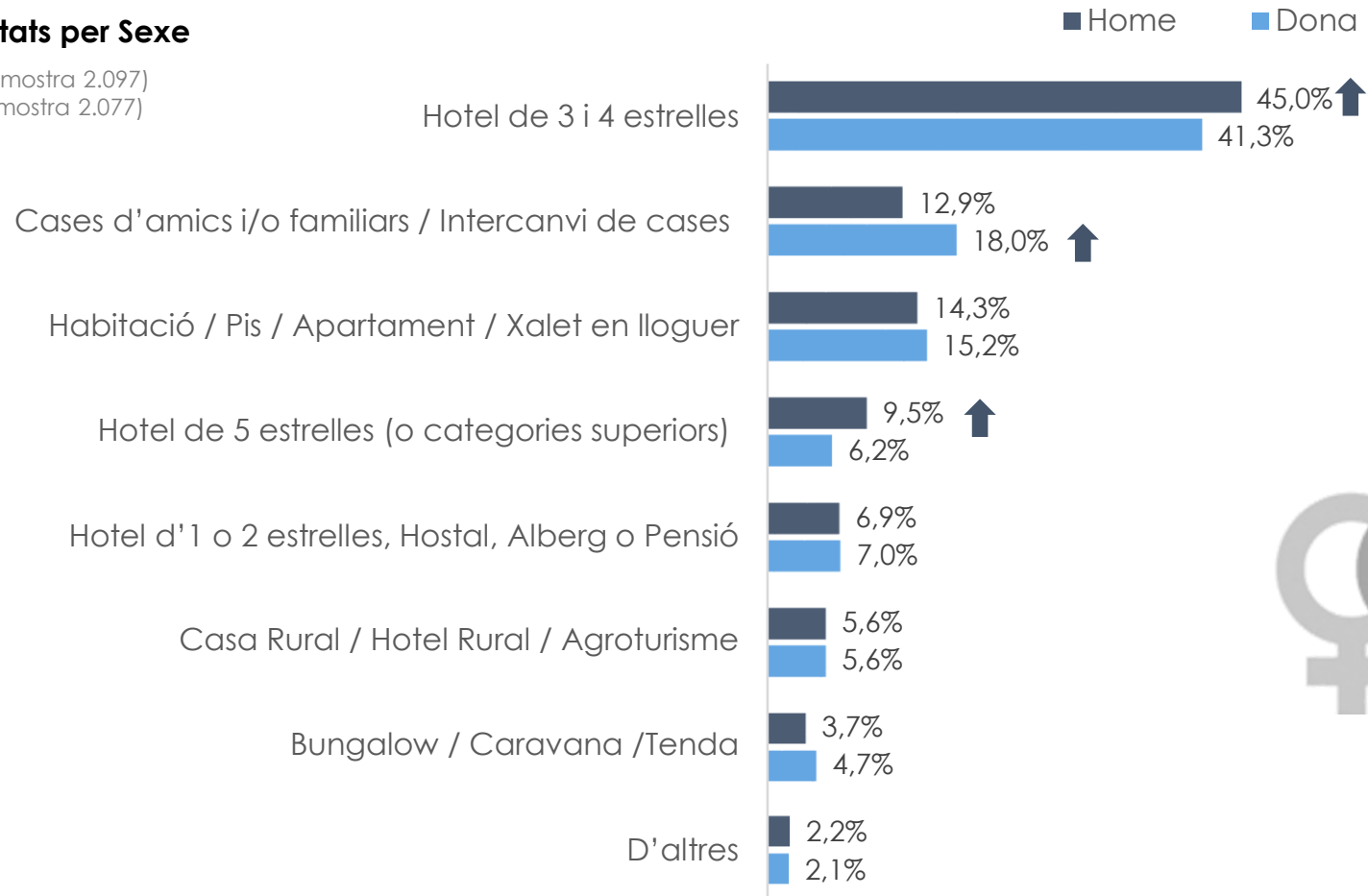
Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista

En l'últim viatge a Catalunya, indiqui el tipus d'allotjament en el qual ha estat més nits.

Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)



Els homes s'allotgen lleugerament més que les dones en hotels de qualsevol categoria (3 o 4 estrelles, 5 estrelles). Per la seva banda, les dones opten per anar més a cases d'amics, familiars que els homes.

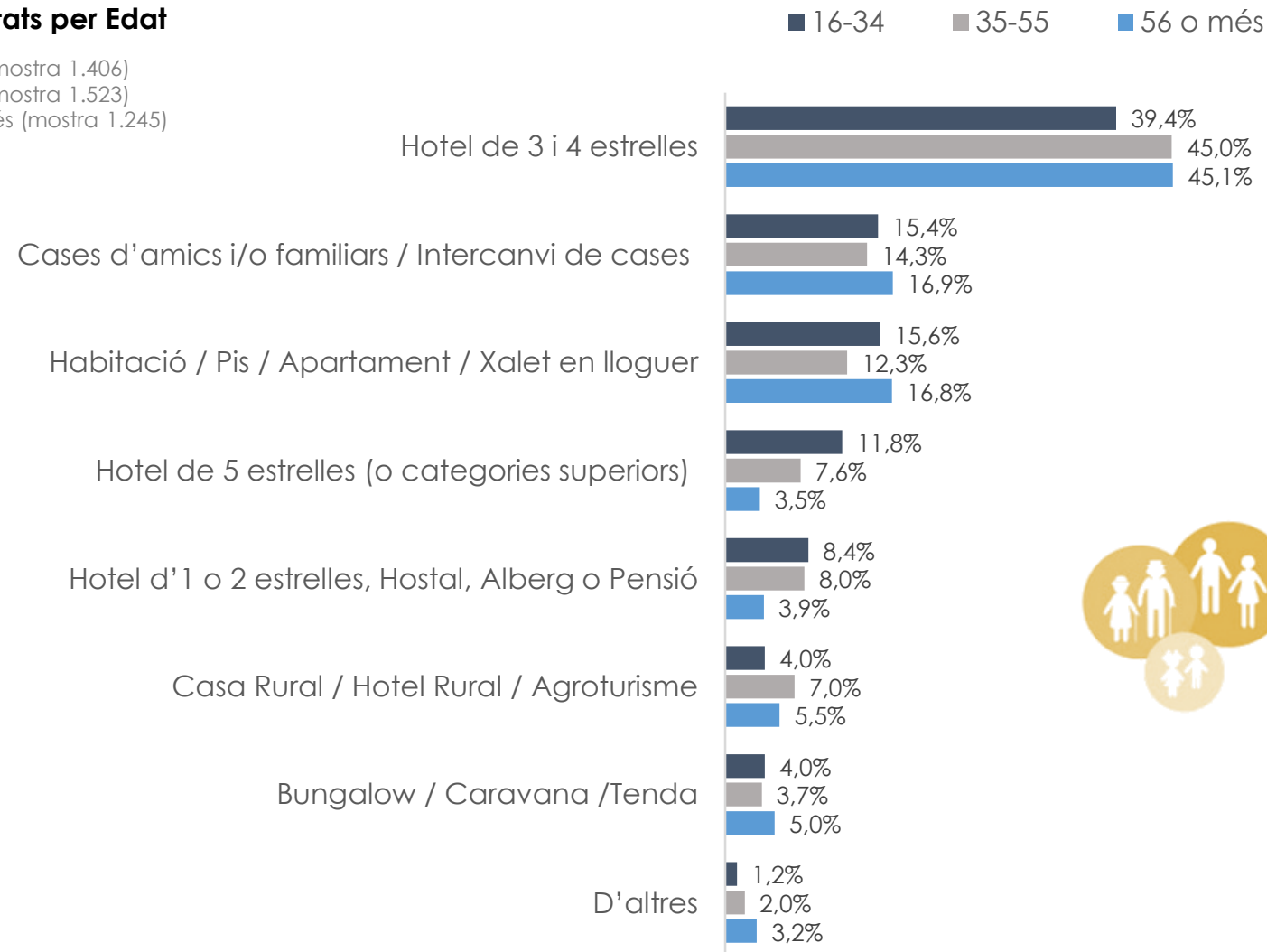
Perfil del turista



En l'últim viatge a Catalunya, indiqui el tipus d'allotjament en el qual ha estat més nits.

Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



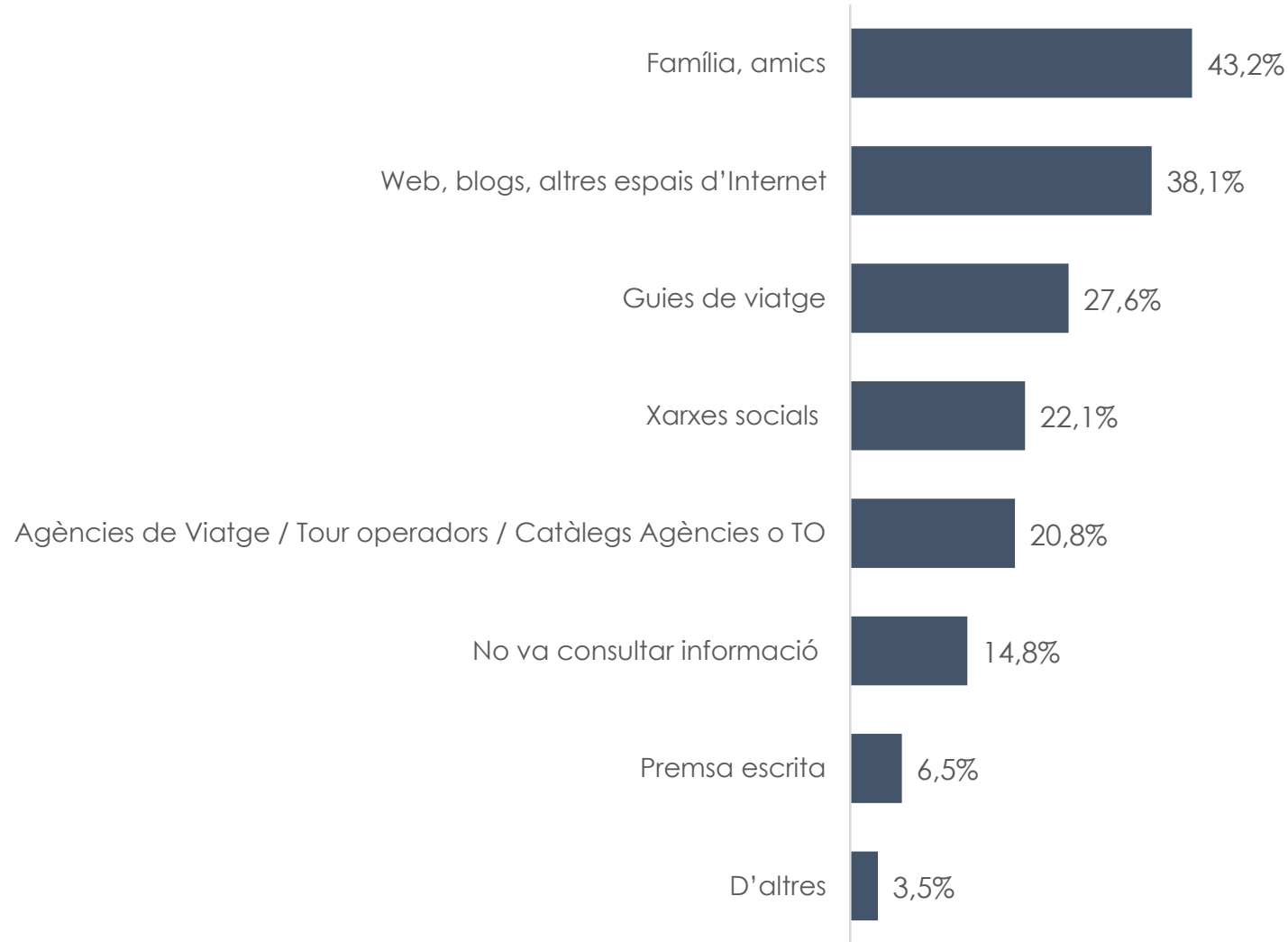
Els més joves tendeixen a allotjar-se en llocs més econòmics (habitació / pis / apartament de lloguer, cases d'amics), mentre que els turistes de més edat es decanten fonamentalment pels hotels de 3 i 4 estrelles.

Perfil del turista

A través de quina font s'informa sobre Catalunya?



Resultat Global



En general, els turistes s'informen sobre aquesta destinació a través de familiars i amics així com mitjançant Internet. Aquests dues són les principals fonts d'informació a què es recorren en general.

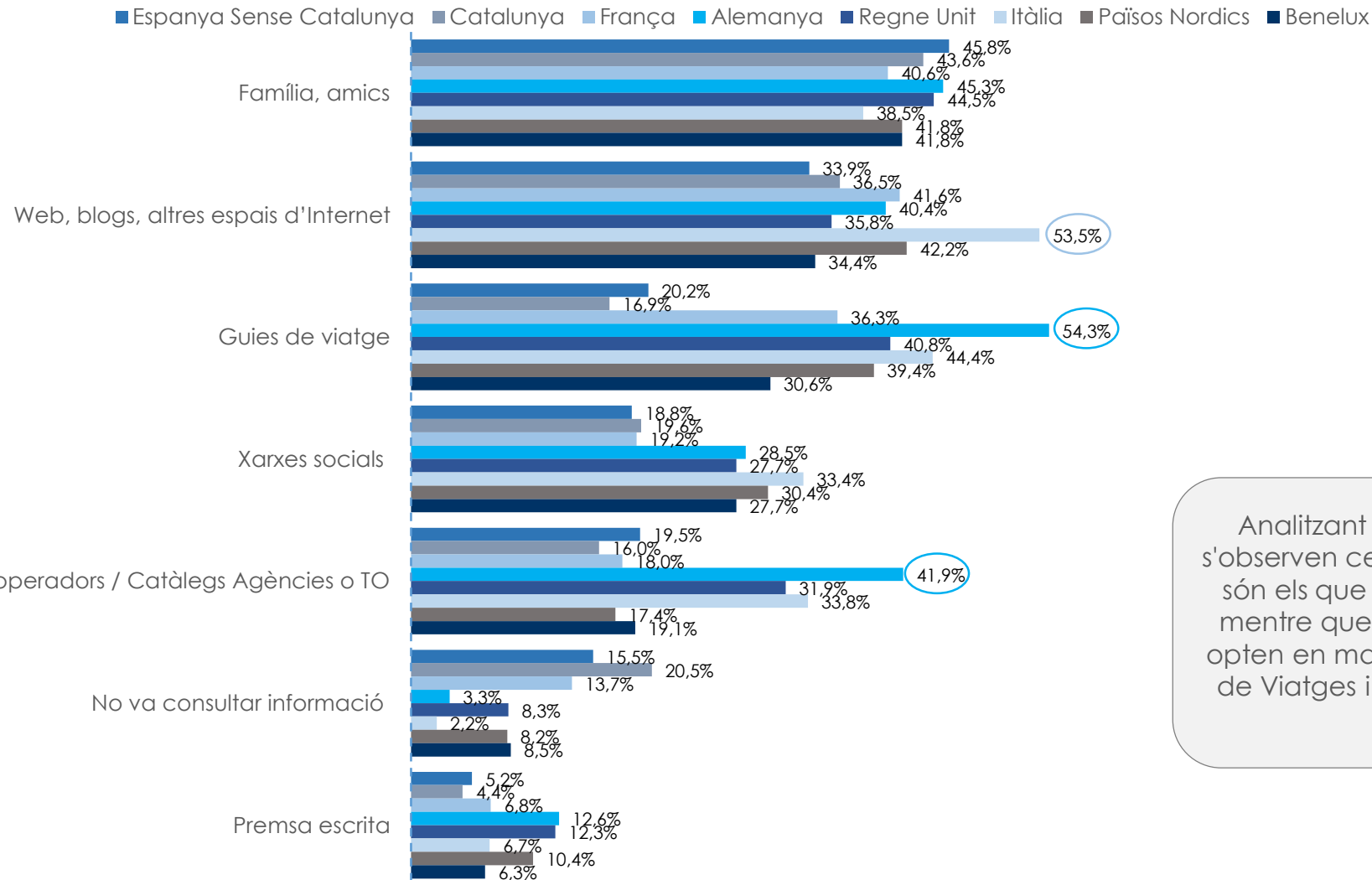
Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista

A través de quina font s'informa sobre Catalunya?



Resultat Global



Analitzant per l'origen dels turistes, s'observen certes diferències. Els italians són els que més recorren a les webs, mentre que els alemanys són els que opten en major proporció per les guies de Viatges i les agències que la resta de turistes.

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

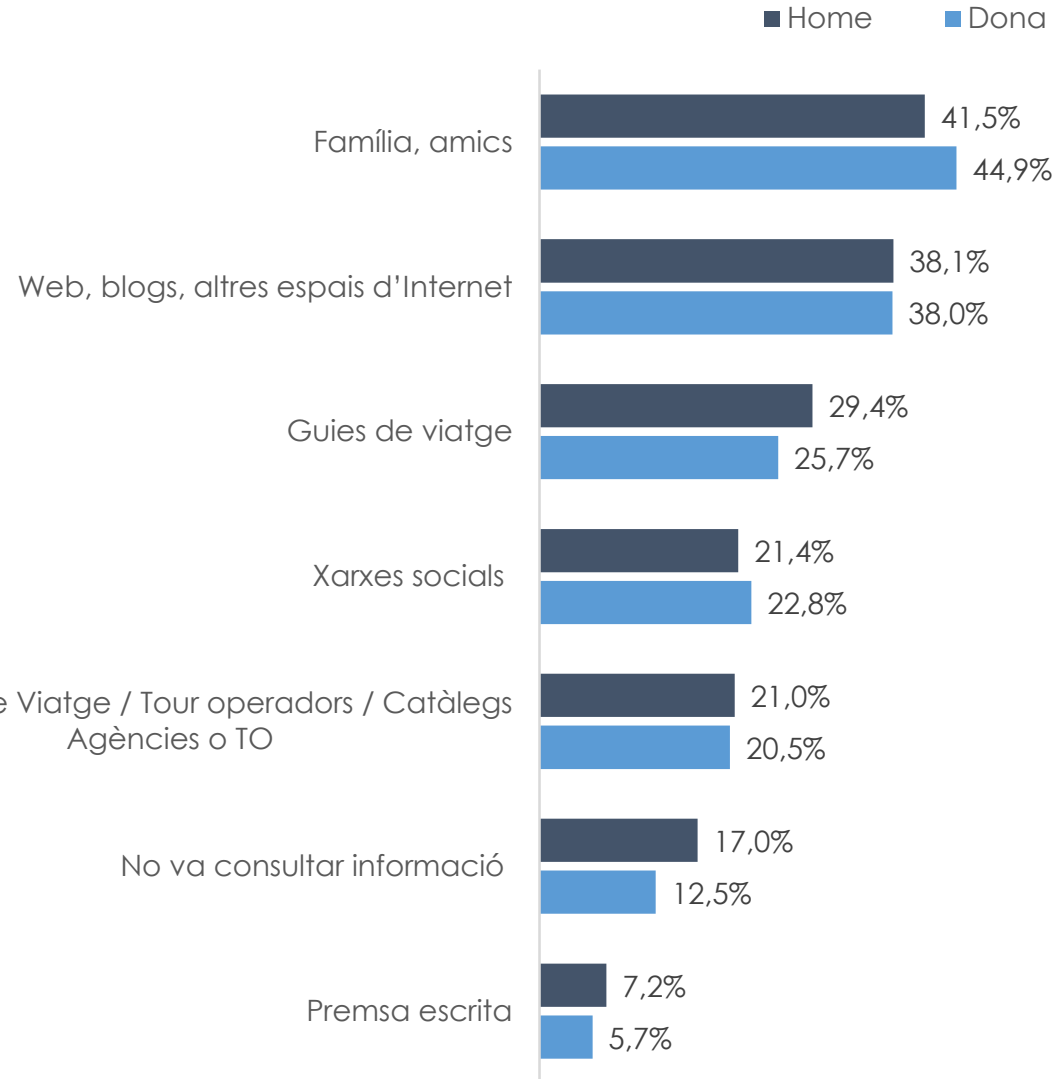
Perfil del turista

A través de quina font s'informa sobre Catalunya?



Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)



No es perceben
diferències segons
el sexe dels turistes.



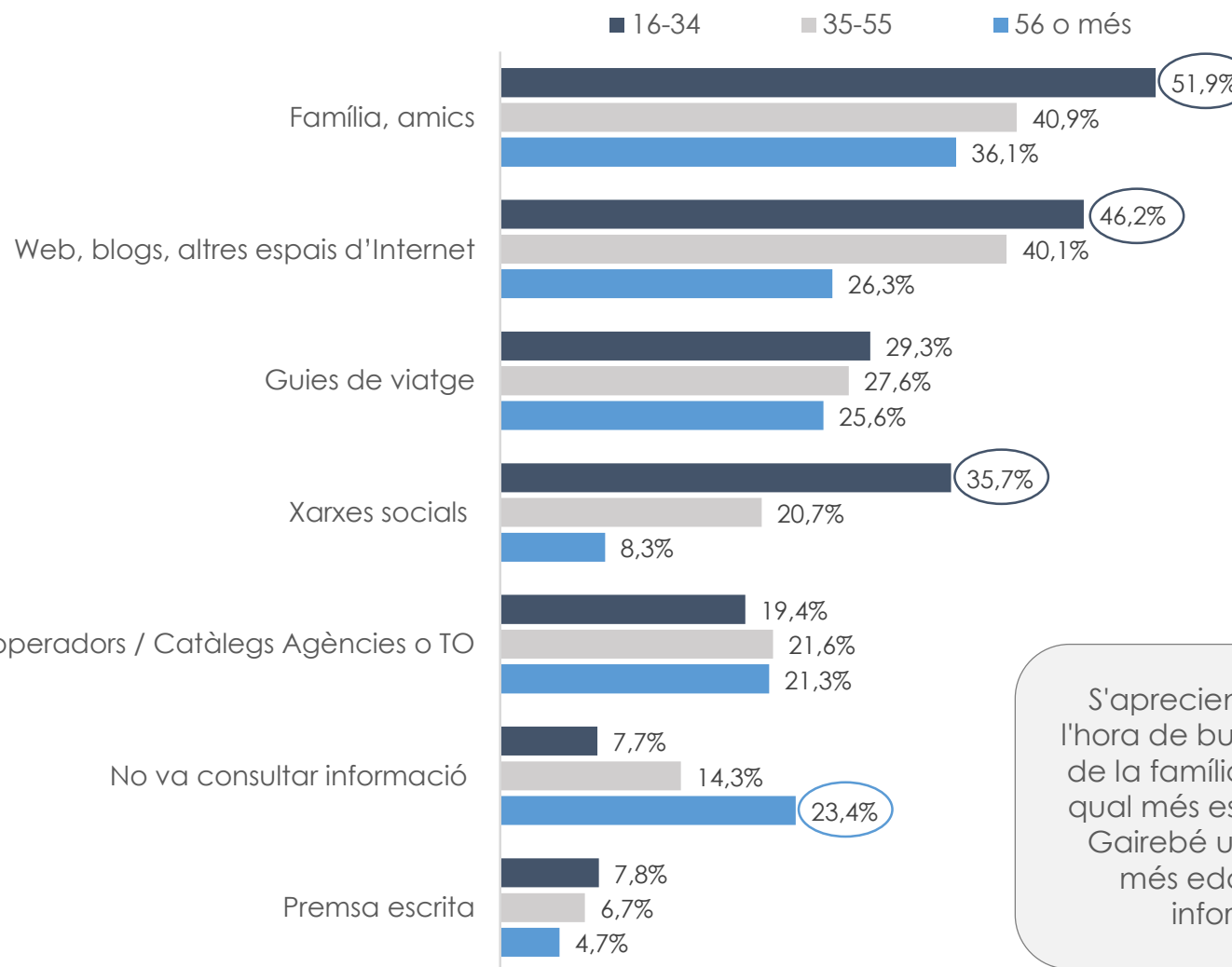
Perfil del turista

A través de quina font s'informa sobre Catalunya?



Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



S'aprecien certs patrons de conducta a l'hora de buscar informació. Els joves, a més de la família i els amics, la segona font a la qual més es recorre és a internet i les RR.SS. Gairebé una quarta part dels Turistes de més edat afirmen que no consulten informació sobre Catalunya.

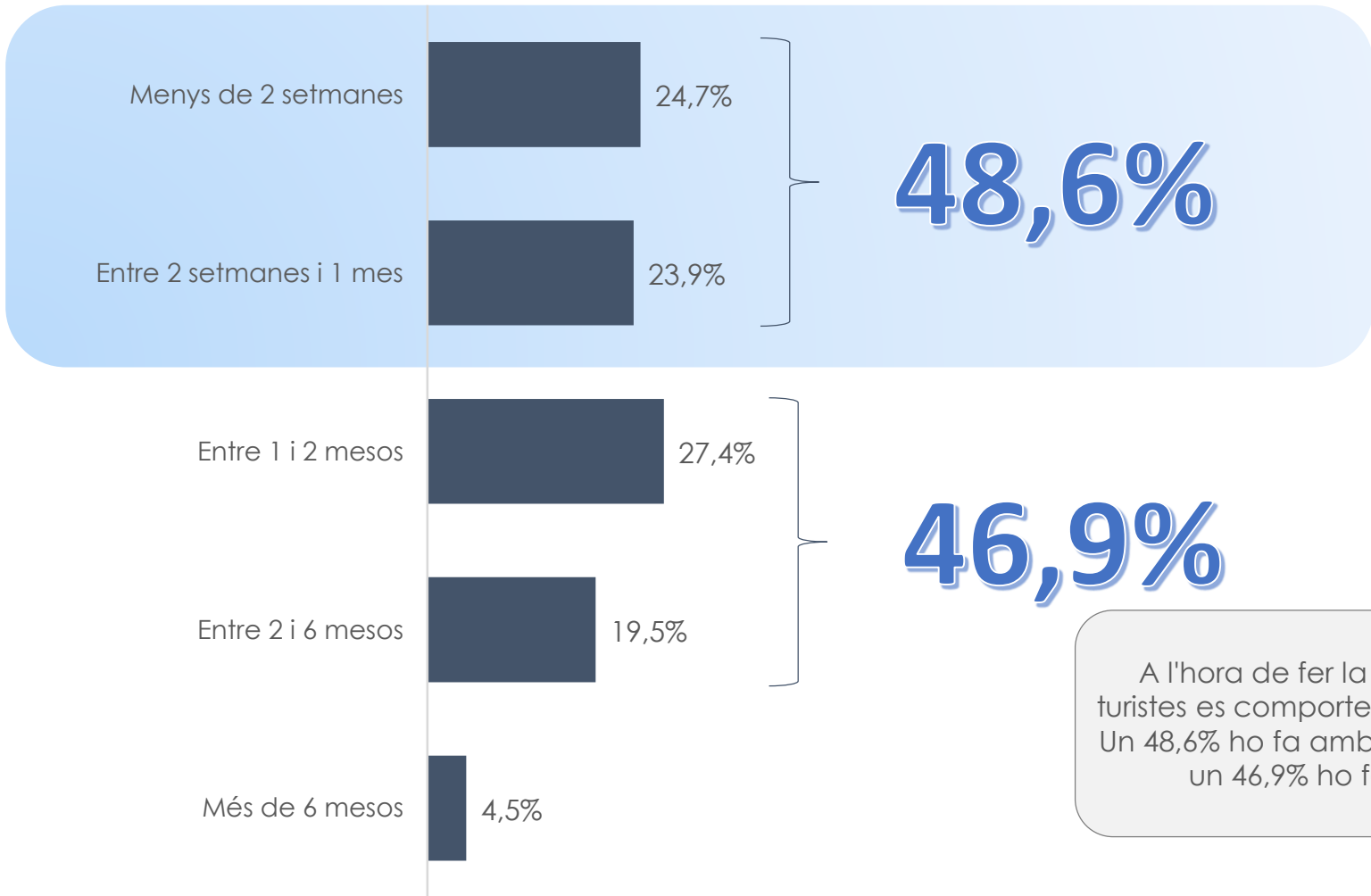


Perfil del turista



Amb quina antelació va contractar les seves vacances?
Si us plau, tingui present que en cas de NO haver contractat un paquet a través d'Agència de Viatges/Tour Operador, volem que ens digui amb quina antelació va contractar el seu mitjà de transport i, en cas de no haver-ho fet, volem que ens digui quan va reservar l'hotel.

Resultat Global



A l'hora de fer la reserva, s'observa que els turistes es comporten de forma molt polaritzada. Un 48,6% ho fa amb menys d'1 mes d'antelació i un 46,9% ho fa amb més antelació.

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista



Amb quina antelació va contractar les seves vacances?

Si us plau, tingui present que en cas de NO haver contractat un paquet a través d'Agència de Viatges/Tour Operador, volem que ens digui amb quina antelació va contractar el seu mitjà de transport i, en cas de no haver-ho fet, volem que ens digui quan va reservar l'hotel.

Resultat Global	Fins 1 mes d'antelació	Entre 1 i 6 mesos d'antelació	Amb més de 6 mesos d'antelació
TOTAL	48,6%	46,9%	4,5%
Espanya sense Catalunya	52,9%	42,8%	4,3%
Catalunya	61,2%	36,0%	2,8%
França	34,7%	62,6%	2,6%
Alemanya	31,7%	60,2%	8,2%
Regne Unit	33,0%	56,2%	10,8%
Itàlia	33,9%	60,4%	5,7%
Països Nòrdics	44,1%	47,8%	8,1%
Benelux	41,7%	51,4%	6,9%

Els anglesos són els més previsors, ja que 1 de cada 10 ho fa amb més de 6 mesos d'antelació.

En el cas oposat estan els catalans, ja que gairebé 2 de cada 3 ho fa amb poc temps (menys d'1 mes d'antelació). Els francesos, són per la seva banda els turistes que opten en major proporció per reservar entre 1 i 6 mesos abans de viatjar.

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista



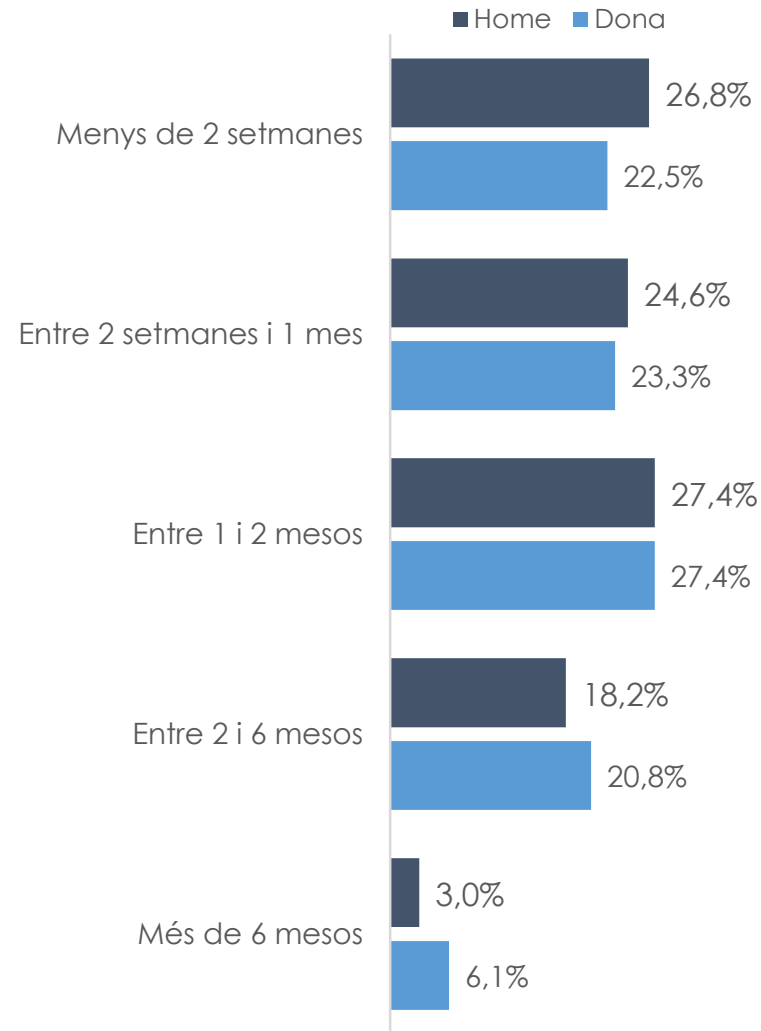
Amb quina antelació va contractar les seves vacances?

Si us plau, tingui present que en cas de NO haver contractat un paquet a través d'Agència de Viatges/Tour Operador, volem que ens digui amb quina antelació va contractar el seu mitjà de transport i, en cas de no haver-ho fet, volem que ens digui quan va reservar l'hotel.

Resultat Global

Home (mostra 2.097)

Dona (mostra 2.077)



No s'aprecien diferències d'acord al gènere dels turistes.



Perfil del turista

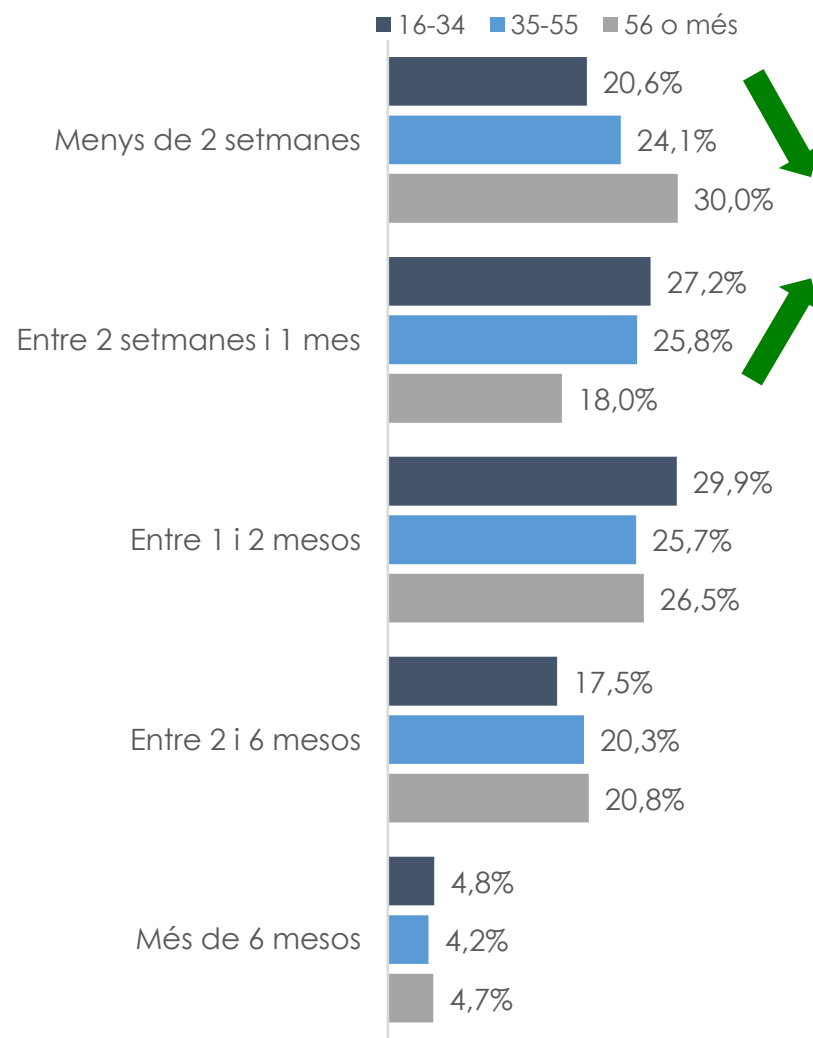


Amb quina antelació va contractar les seves vacances?

Si us plau, tingui present que en cas de NO haver contractat un paquet a través d'Agència de Viatges/Tour Operador, volem que ens digui amb quina antelació va contractar el seu mitjà de transport i, en cas de no haver-ho fet, volem que ens digui quan va reservar l'hotel.

Resultat Global

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



Amb 1 mes d'antelació o abans

35-55 anys : 49,9%

Entre 1 i 6 mesos d'antelació

16-34 anys : 47,4%

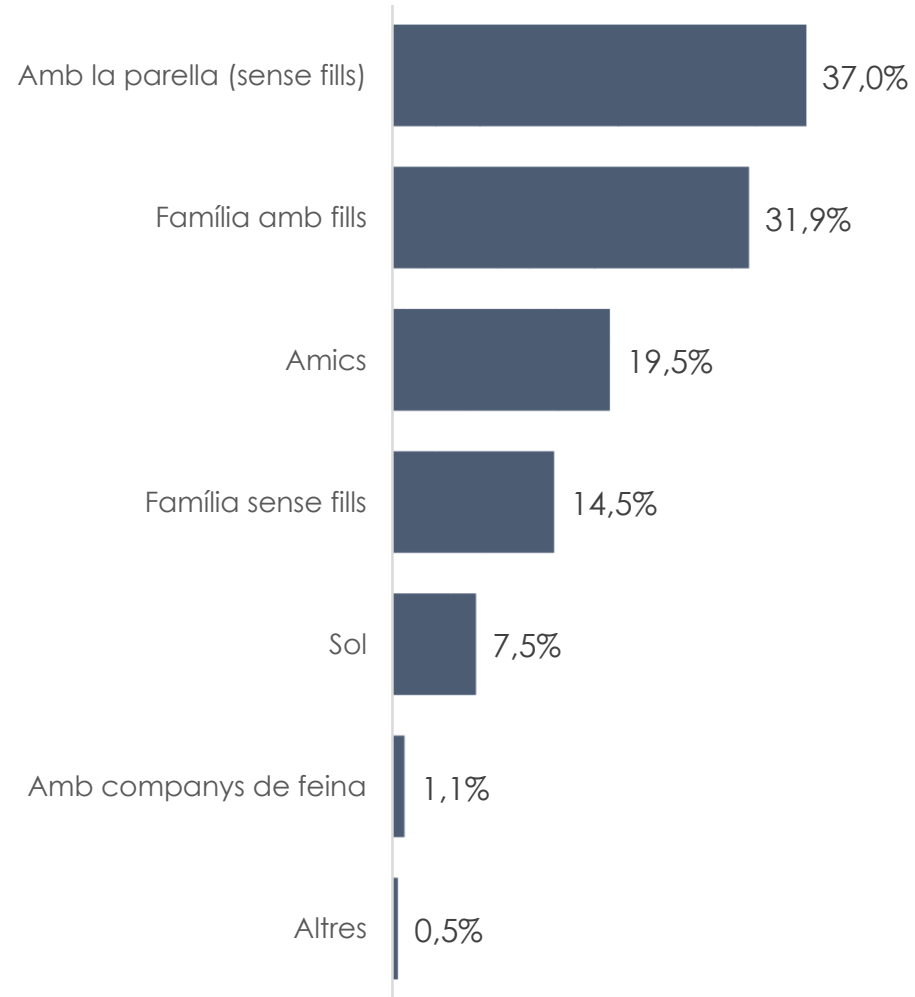


Perfil del turista



Amb qui ha vingut acompanyat? (seleccioni tantes respostes com precisi)

Resultat Global



El més habitual és venir amb la parella (sense fills) o amb la família amb fills. Cal destacar que gairebé un 20% ve amb amics, tercera opció més citada.

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

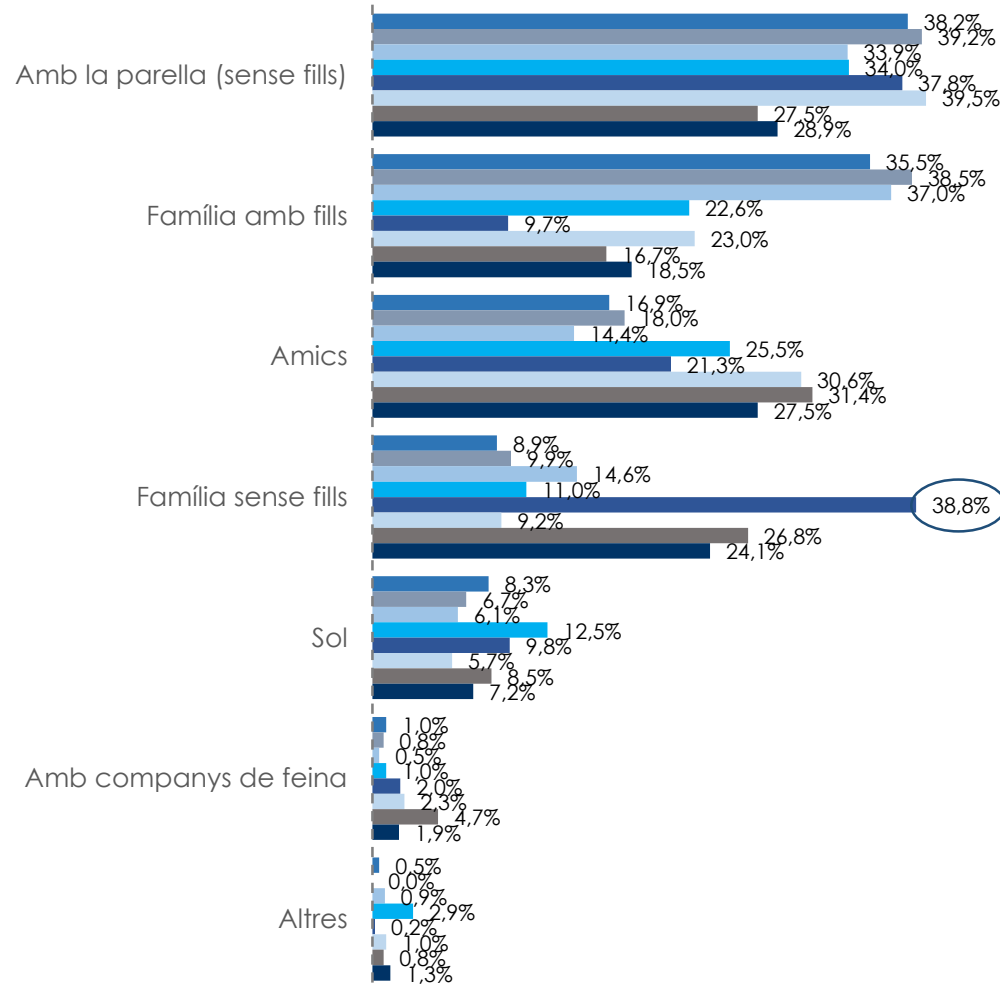
Perfil del turista



Amb qui ha vingut acompanyat? (seleccioni tantes respostes com precisi)

Resultat Global

■ Espanya Sense Catalunya ■ Catalunya ■ França ■ Alemanya ■ Regne Unit ■ Itàlia ■ Països Nordics ■ Benelux



Els anglesos són els turistes que més venen a Catalunya amb la família però sense els fills. Espanyols, catalans i francesos són per la seva part els que venen en major mesura amb la parella (sense fills) i amb la família (amb fills).

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

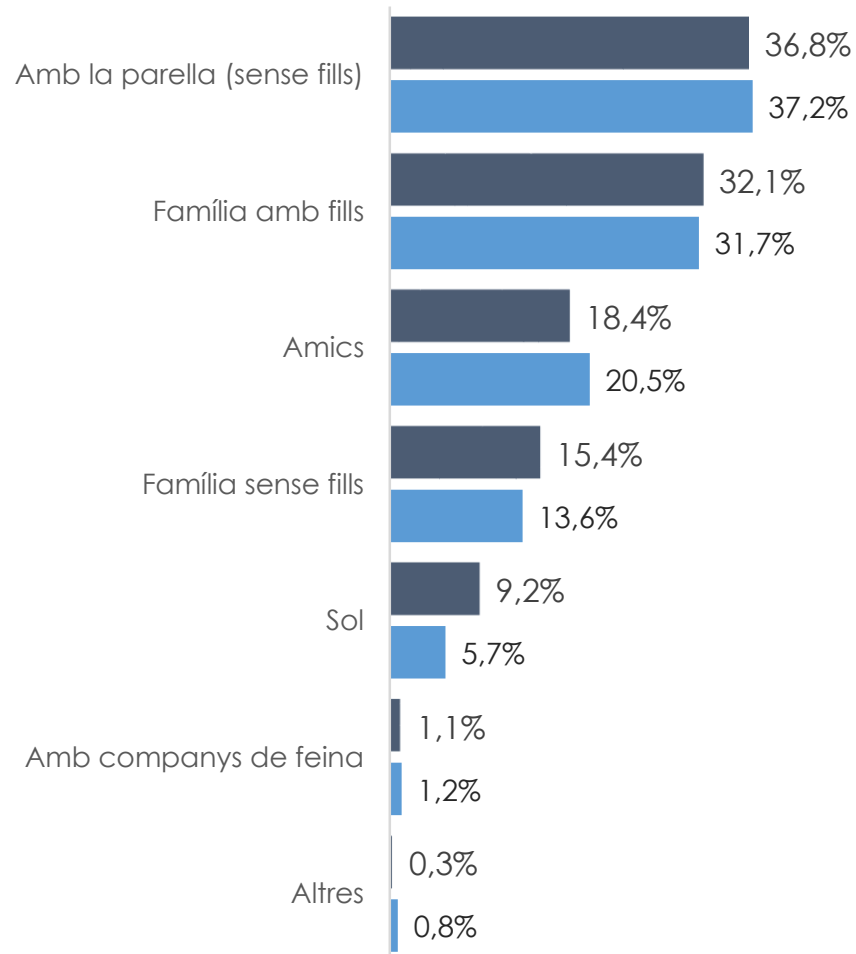
Perfil del turista

Amb qui ha vingut acompanyat? (seleccioni tantes respostes com precisi)

Resultats per Sexe



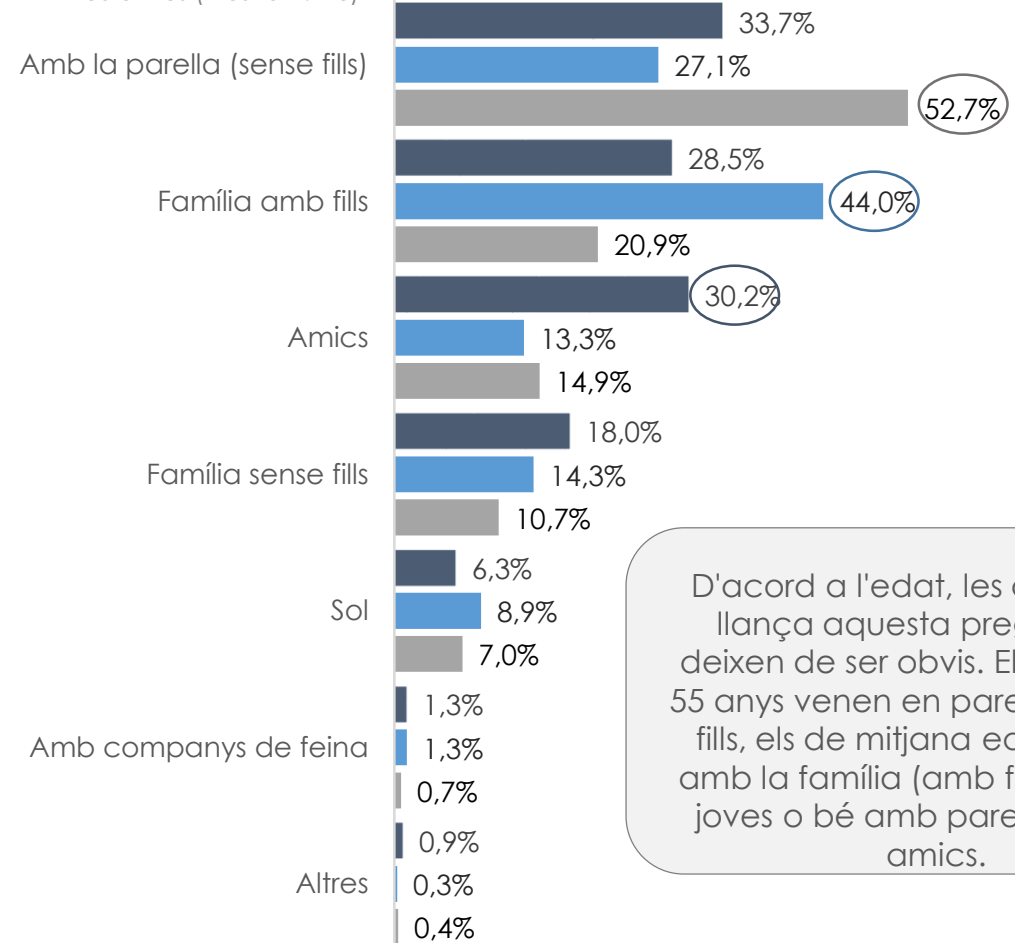
Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)



Resultats per Edat



16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



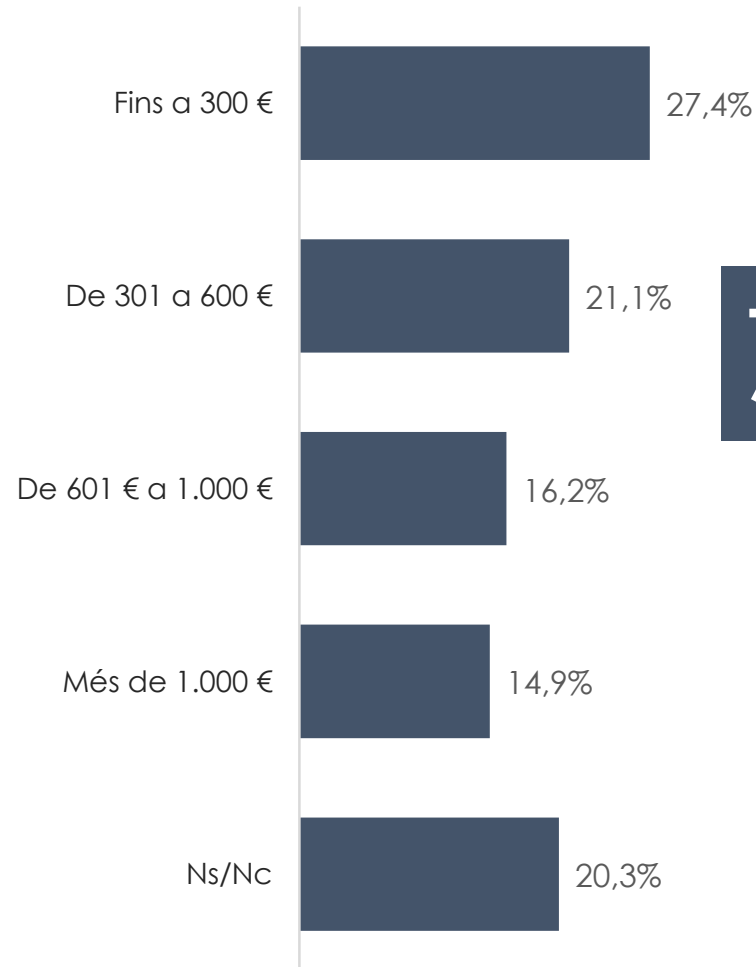
D'acord a l'edat, les dades que llança aquesta pregunta no deixen de ser obvis. Els majors de 55 anys venen en parella sense els fills, els de mitjana edat, ho fan amb la família (amb fills) i els més joves o bé amb parella, o amb amics.

Perfil del turista

Recorda la quantitat aproximada que ha gastat NOMÉS PER A VOSTÈ en aquest últim viatge? (bitllet avió, hotel, restaurants, compres, etc.).



Resultat Global



751 € per estada

Gairebé la meitat dels turistes que visiten Catalunya es gasta entre 300 i 600 euros. Cal destacar l'alt % que prefereix no contestar aquesta pregunta.

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista



Recorda la quantitat aproximada que ha gastat NOMÉS PER A VOSTÈ en aquest últim viatge? (bitllet avió, hotel, restaurants, compres, etc.).

Resultat Global	Mitjana de despesa per estada	Mitjana de despesa per dia d'estada	Mitjana de nit	Mitjana de vegades (U5 anys)
TOTAL	751€	107€	7,33	4,49
Espanya sense Catalunya	646€	92 €	6,19	4,10
Catalunya	598€	85 €	8,50	6,74
França	846€	121 €	6,38	2,85
Alemanya	1.226€	175 €	7,29	2,26
Regne Unit	804€	115 €	6,50	2,17
Itàlia	768€	110 €	5,19	1,94
Països Nòrdics	1.148€	164 €	6,29	2,19
Benelux	1.130€	161 €	7,85	2,50

Els alemanys són els que més es gasten per estància doblant la despesa tant dels espanyols com de catalans.

Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista

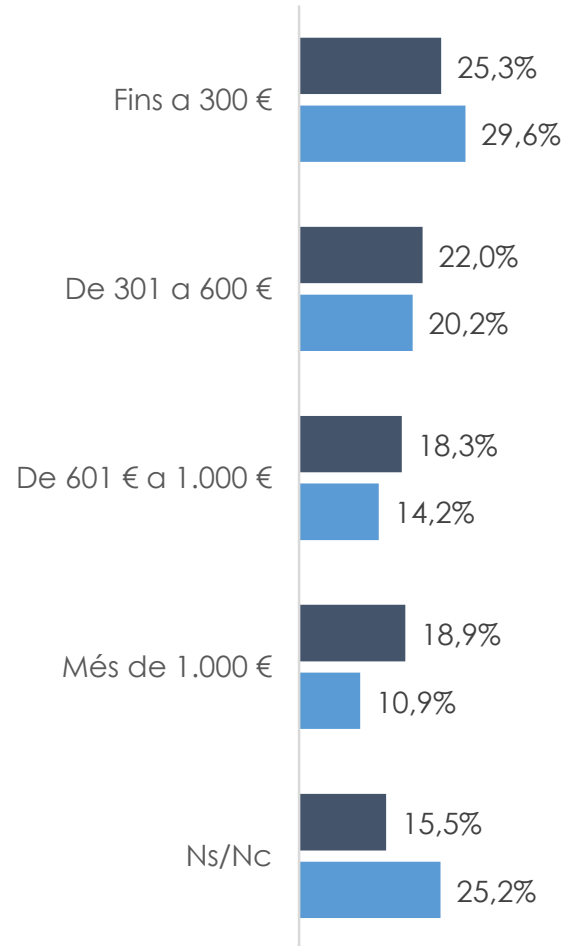
Recorda la quantitat aproximada que ha gastat NOMÉS PER A VOSTÈ en aquest últim viatge? (bitllet avió, hotel, restaurants, compres, etc.).

Resultats per Sexe



Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)

■ Home ■ Dona

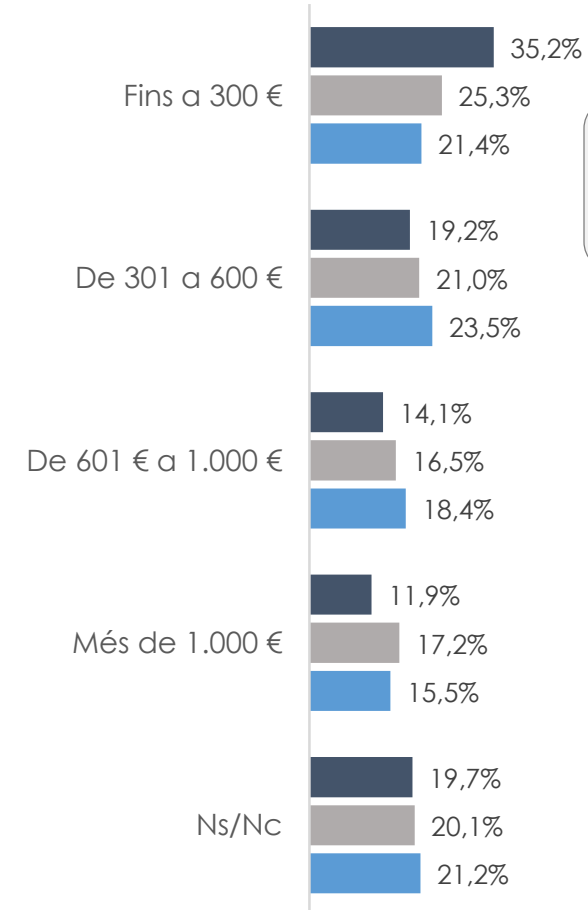


Resultats per Edat



16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)

■ 16-34 ■ 35-55 ■ 56 o més

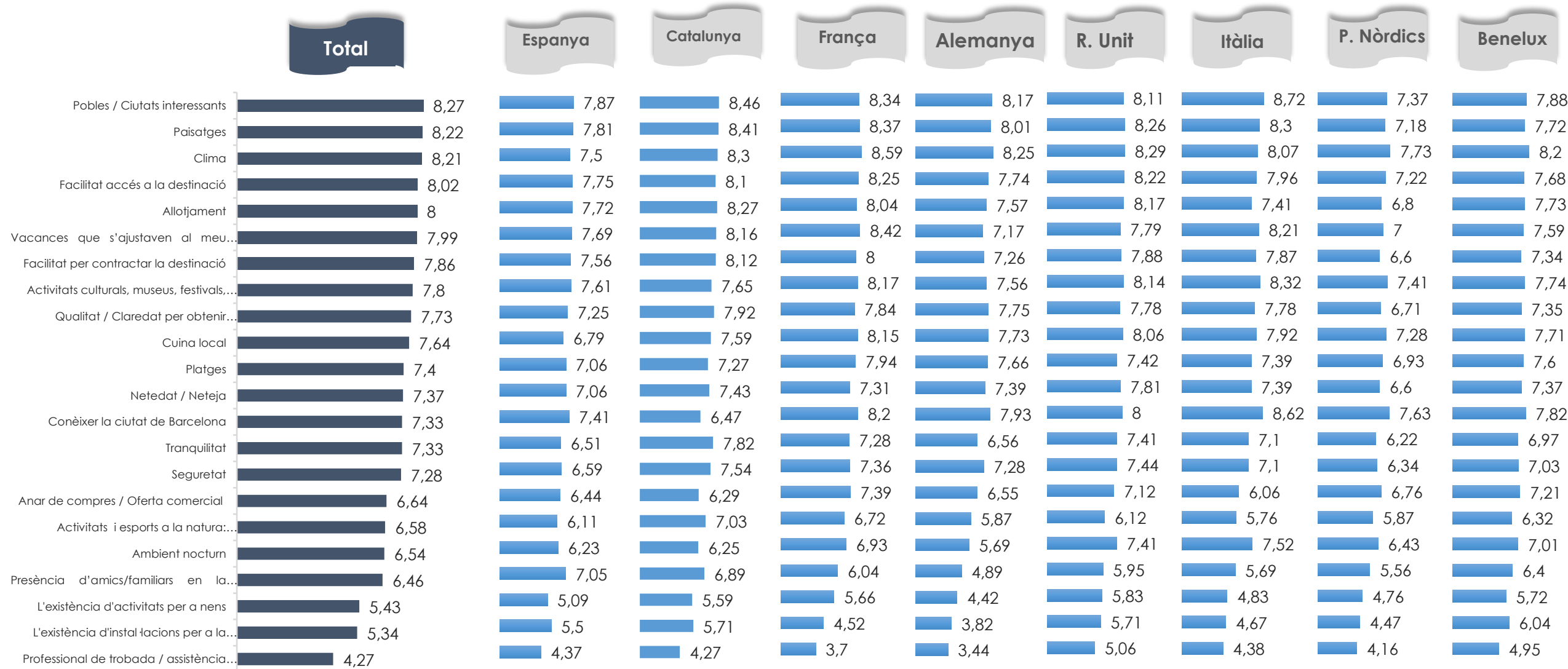


Els joves són els que menys diners es gasten durant la seva estada a Catalunya.

Perfil del turista



Del següent llistat, seria tan amable de valorar del 0 (motiu gens important) al 10 (motiu molt important), els motius que l'han impulsat a fer aquest ACTUAL viatge a Catalunya.



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista

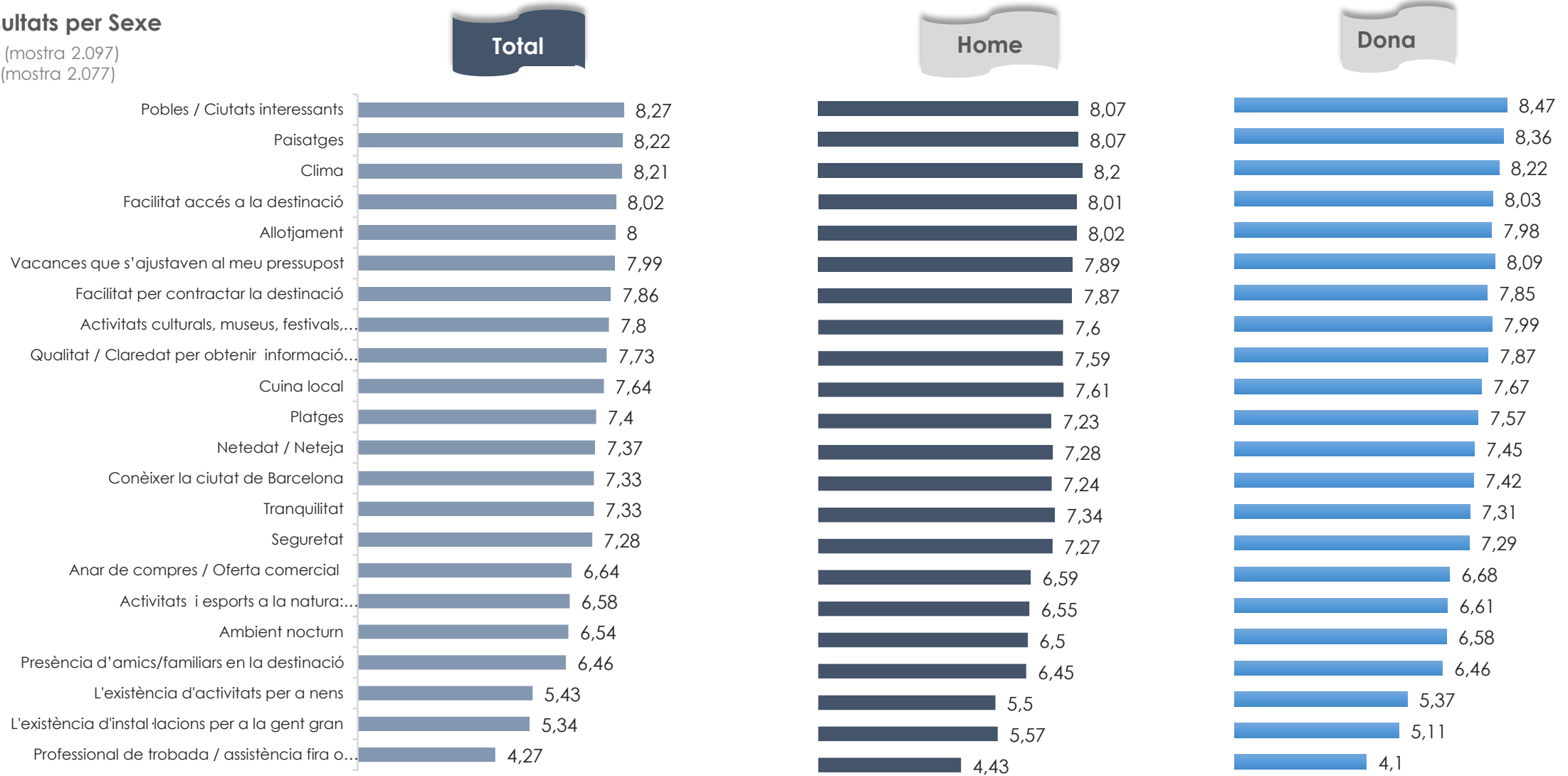


Del següent llistat, seria tan amable de valorar del 0 (motiu gens important) al 10 (motiu molt important), els motius que l'han impulsat a fer aquest ACTUAL viatge a Catalunya.

Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)

Dona (mostra 2.077)



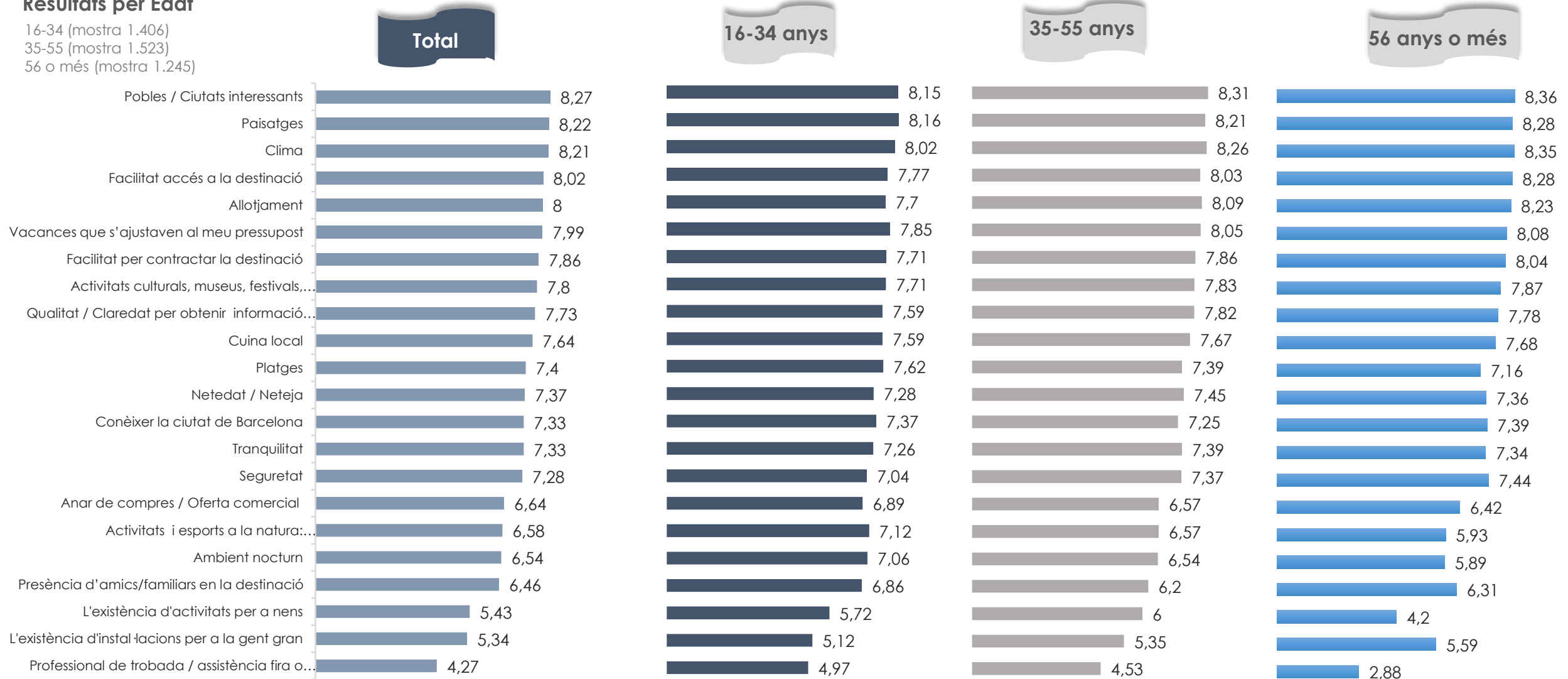
Perfil del turista



Del següent llistat, seria tan amable de valorar del 0 (motiu gens important) al 10 (motiu molt important), els motius que l'han impulsat a fer aquest ACTUAL viatge a Catalunya.

Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



Perfil del turista

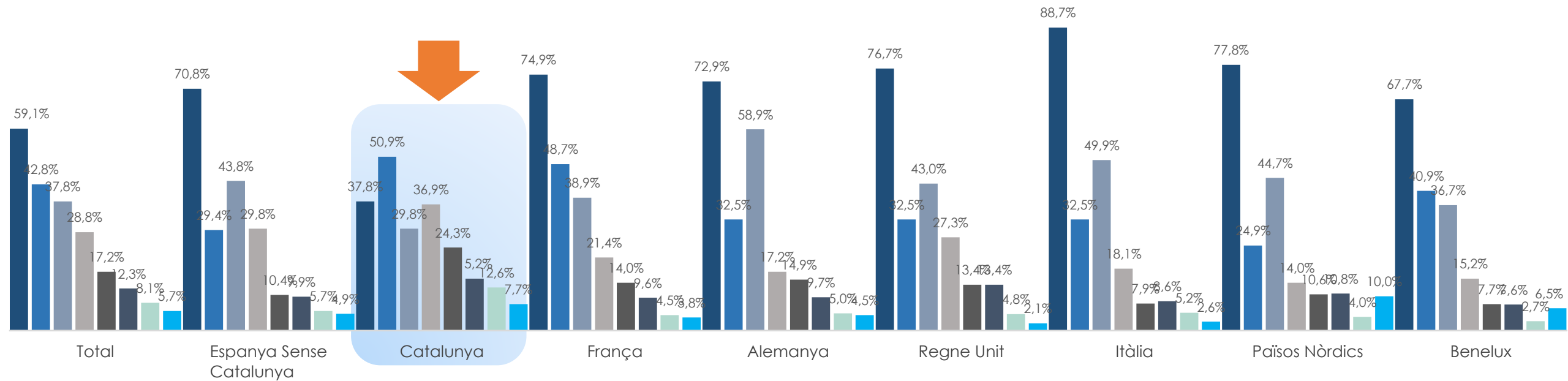


Durant aquesta estada, quins llocs ha visitat/a quins llocs ha estat de Catalunya?

Resultat Global

La major part dels turistes que visiten Catalunya han visitat la ciutat de Barcelona; excepte els catalans, que citen la zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) com el principal destí declarat.

■ Ciutat de Barcelona ■ Zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) ■ Costa Brava-Girona-Figueres ■ Costa Dourada (Tarragona, Port Aventura...) ■ Zona Pirineus-Vall D'Aran ■ Zona Delta de l'Ebre ■ Zona Lleida ■ Altres



Resultat Global: total mostra : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Perfil del turista



Durant aquesta estada, quins llocs ha visitat/a quins llocs ha estat de Catalunya?

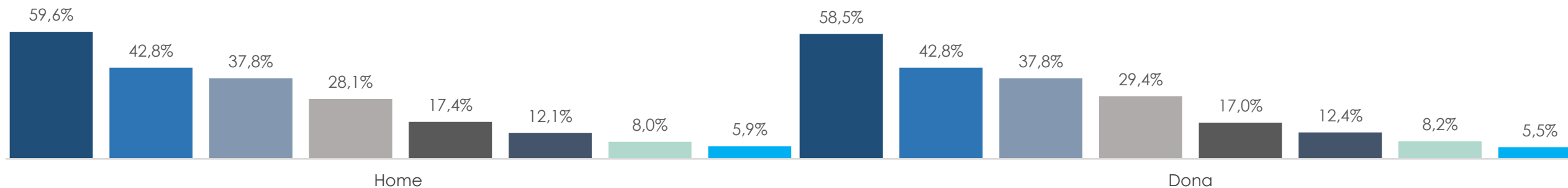
Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)

Dona (mostra 2.077)



■ Ciutat de Barcelona ■ Zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) ■ Costa Brava-Girona-Figueres ■ Costa Dourada (Tarragona, Port Aventura...) ■ Zona Pirineus-Vall D'Aran ■ Zona Delta de l'Ebre ■ Zona Lleida ■ Altres



Resultats per Edat

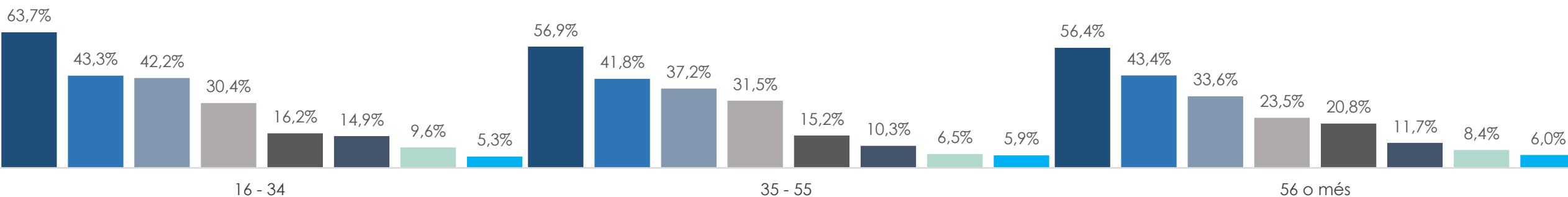
16-34 (mostra 1.406)

35-55 (mostra 1.523)

56 o més (mostra 1.245)



■ Ciutat de Barcelona ■ Zona de Barcelona (Costa, Sitges, Montserrat...) ■ Costa Brava-Girona-Figueres ■ Costa Dourada (Tarragona, Port Aventura...) ■ Zona Pirineus-Vall D'Aran ■ Zona Delta de l'Ebre ■ Zona Lleida ■ Altres



Satisfacció en la Destinació

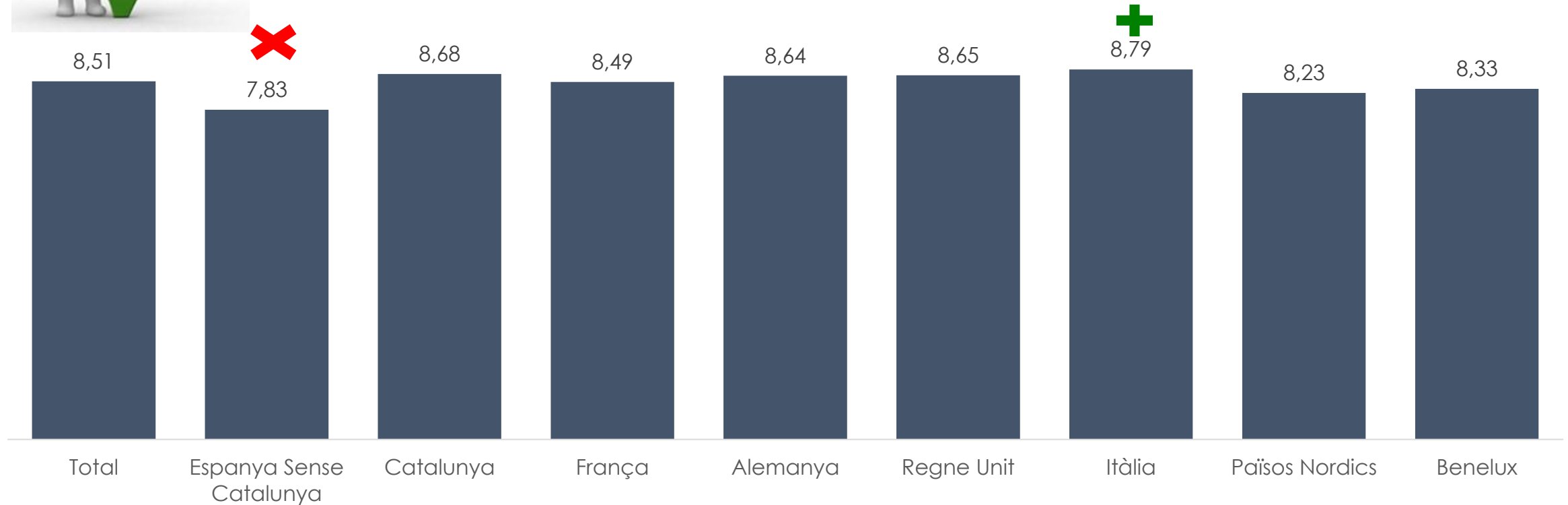
Satisfacció en la Destinació

Quina VALORACIÓ GLOBAL fa vostè de CATALUNYA com a destinació de vacances?

Satisfacció Global



La valoració global que concedeixen els turistes a Catalunya és de 8,51 punts sobre 10. Aquesta valoració baixa entre els espanyols (7,83), mentre que els italians són els turistes més satisfets (8,79)



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació

Quina VALORACIÓ GLOBAL fa vostè de CATALUNYA com a destinació de vacances?

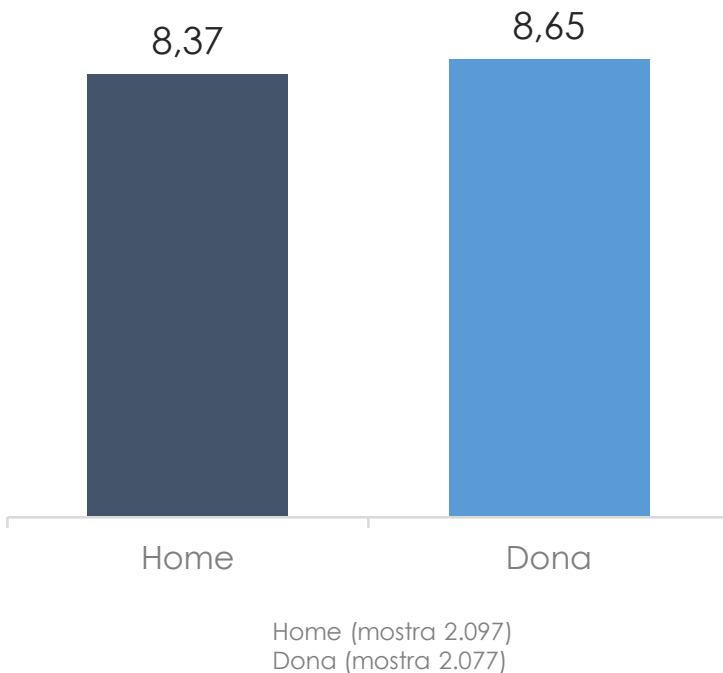
Resultats per Variables de Classificació

La valoració és lleugerament més gran entre les dones que entre els homes, encara que la diferència no és significativa. Segons edat, les valoracions són molt similars entre si.

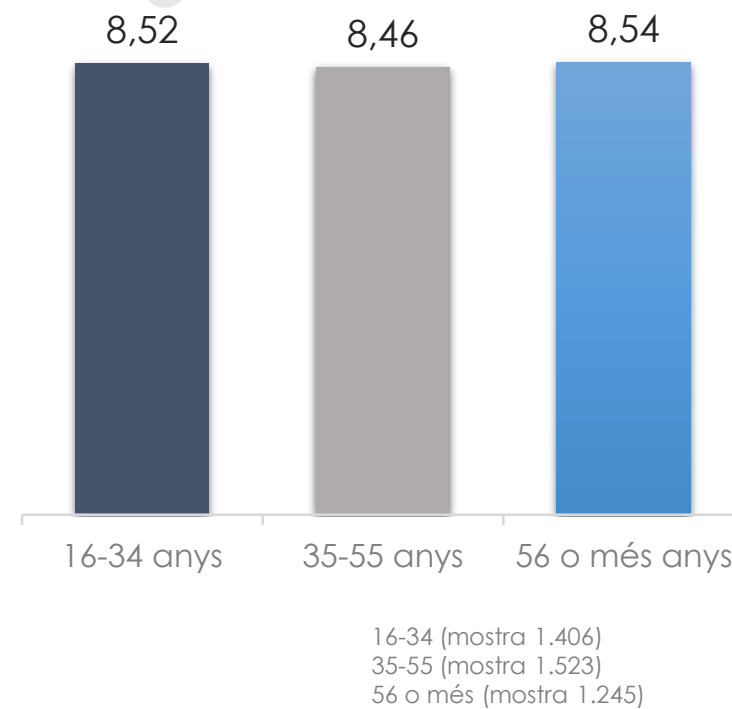
La valoració és major quantes més nits passen els turistes a Catalunya i a major edat del turista.



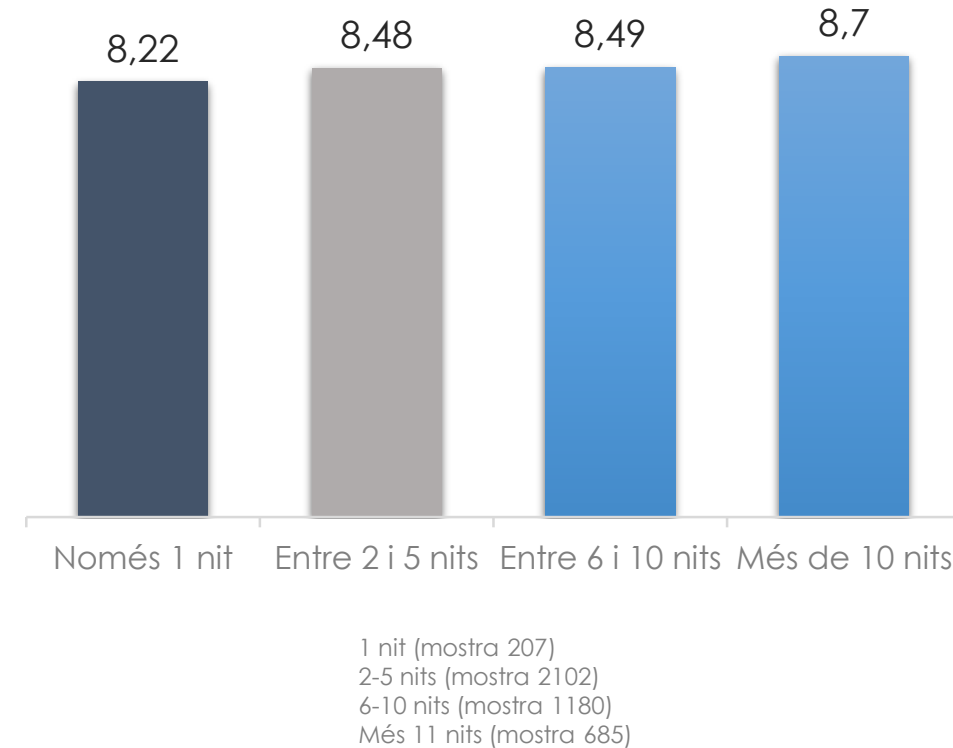
Resultats per Sexe



Resultats per Edat



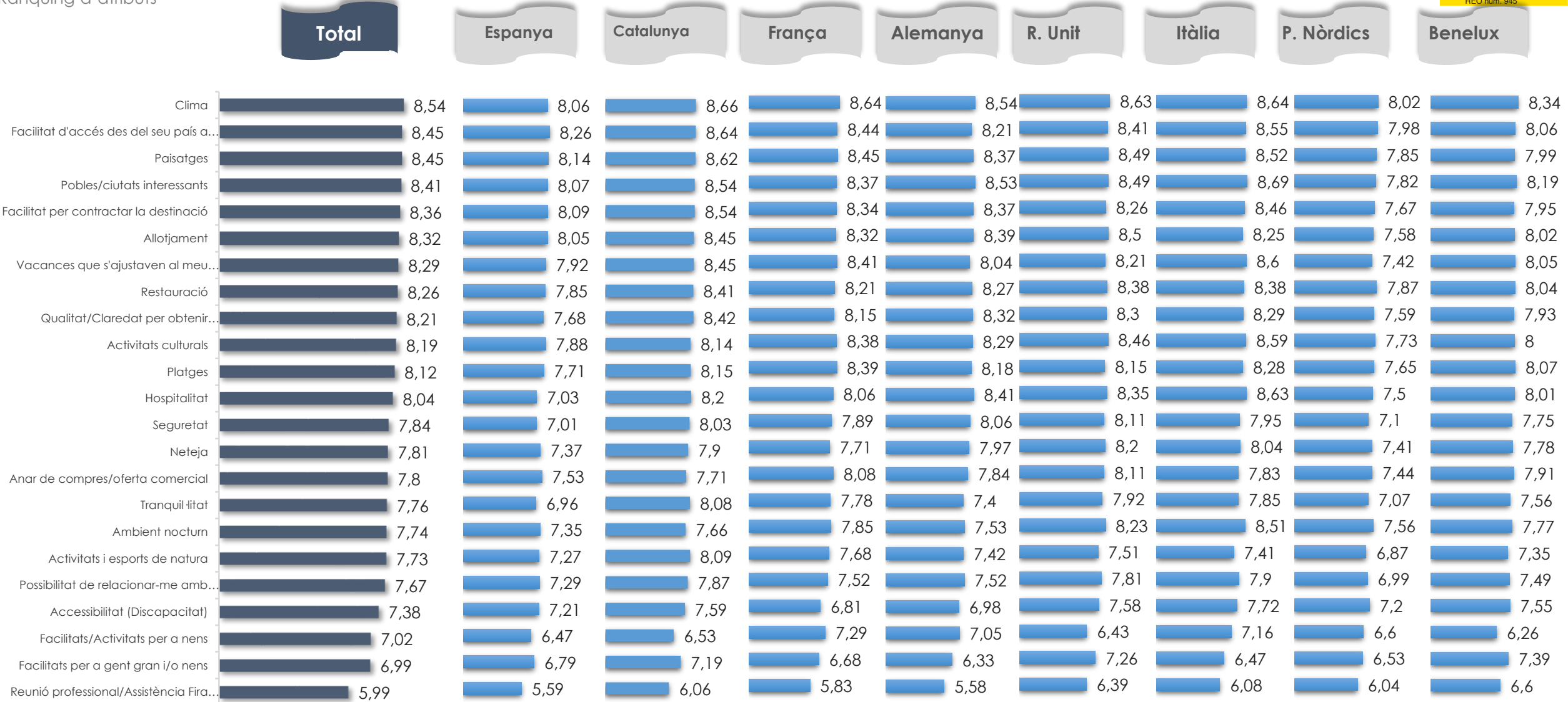
Nombre de nits que ha passat



Satisfacció en la Destinació



Rànquing d'atributs



Resultat Global: total mostra : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació



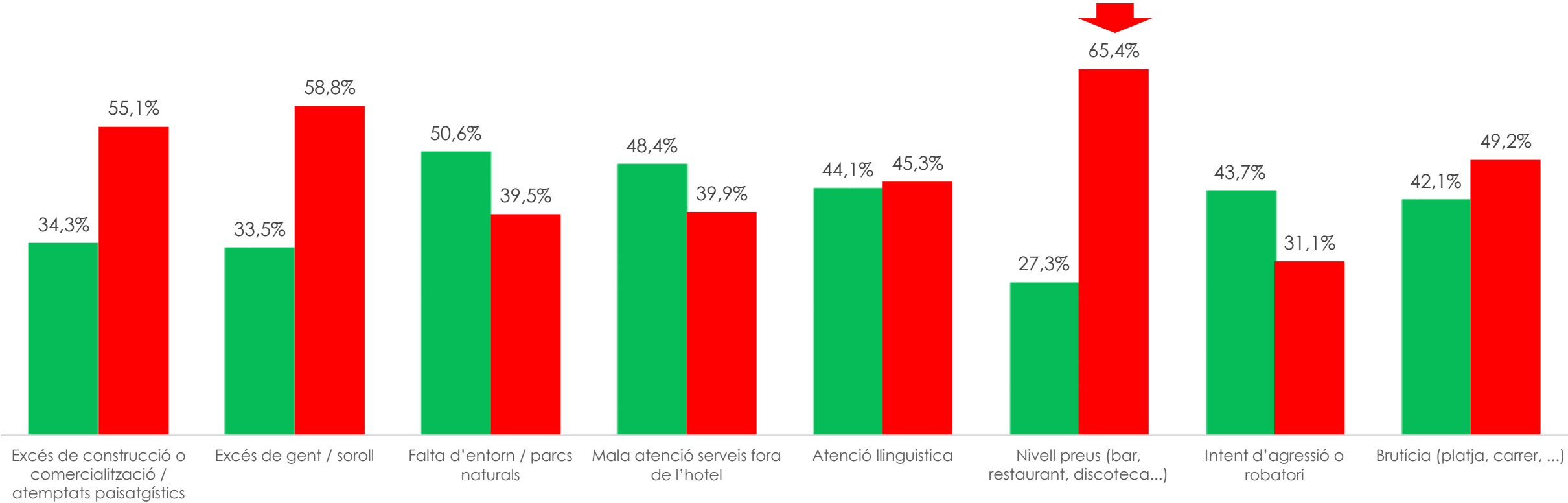
Ara li llegiré un altre llistat d'aspectes i ens agradaria que els valorés com ha fet en l'anterior pregunta. Per a cada un d'ells, digui'm si us plau, fins a quin punt els ha trobat negatius. En una escala d'1 a 3, on "1" vol dir que NO ho ha trobat negatiu/NO li ha molestat i "3" vol dir que el considera molt negatiu o li ha molestat molt.

MOLÈSTIES

Resultat Global

- NO li ha molestat
- Li ha molestat quelcom o li ha molestat molt

Els preus són la principal insatisfacció dels turistes, seguit de la massificació i l'excés de construcció. Aquesta crítica sobre el tema de preus és molt superior entre els espanyols i entre els propis catalans



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació

MOLÈSTIES



Ara li llegiré un altre llistat d'aspectes i ens agradaria que els valorés com ha fet en l'anterior pregunta. Per a cada un d'ells, digui'm si us plau, fins a quin punt els ha trobat negatius. En una escala d'1 a 3, on "1" vol dir que NO ho ha trobat negatiu/NO li ha molestat i "3" vol dir que el considera molt negatiu o li ha molestat molt.

% = Li ha molestat quelcom + li ha molestat molt



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

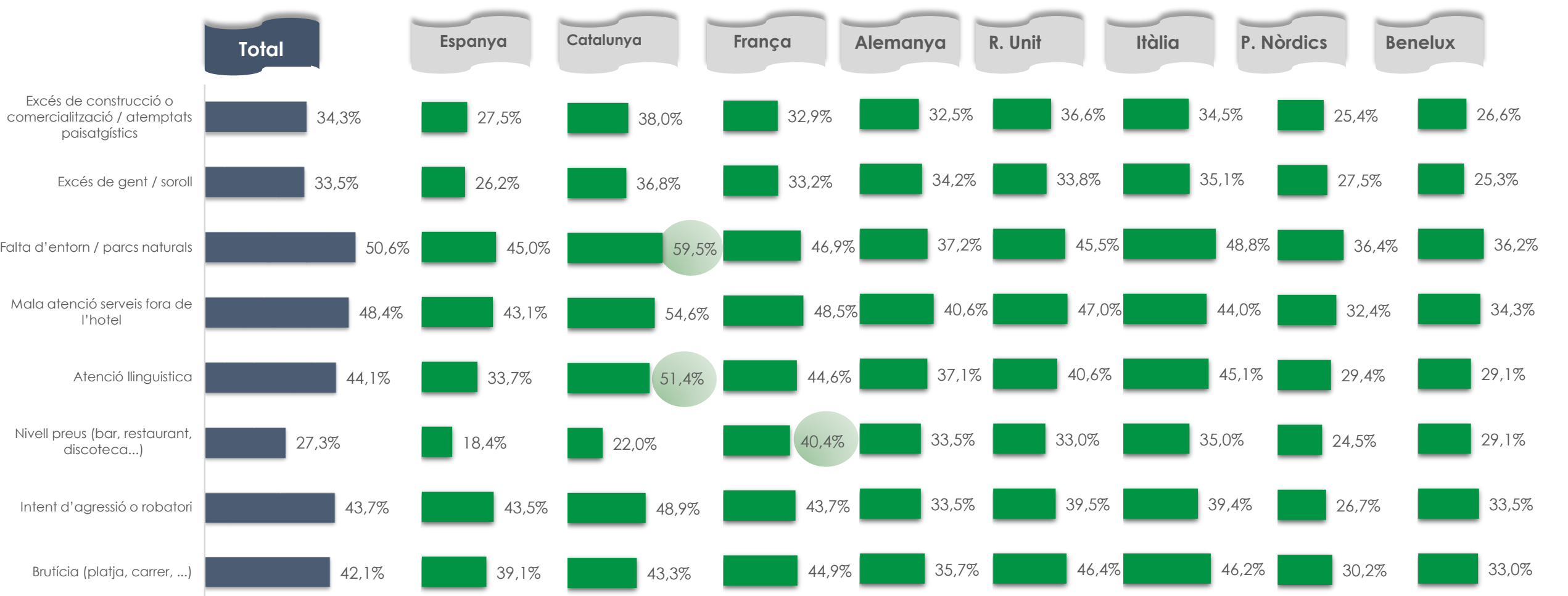
Satisfacció en la Destinació

MOLÈSTIES



Ara li llegiré un altre llistat d'aspectes i ens agradaria que els valorés com ha fet en l'anterior pregunta. Per a cada un d'ells, digui'm si us plau, fins a quin punt els ha trobat negatius. En una escala d'1 a 3, on "1" vol dir que NO ho ha trobat negatiu/NO li ha molestat i "3" vol dir que el considera molt negatiu o li ha molestat molt.

% NO li ha molestat



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació

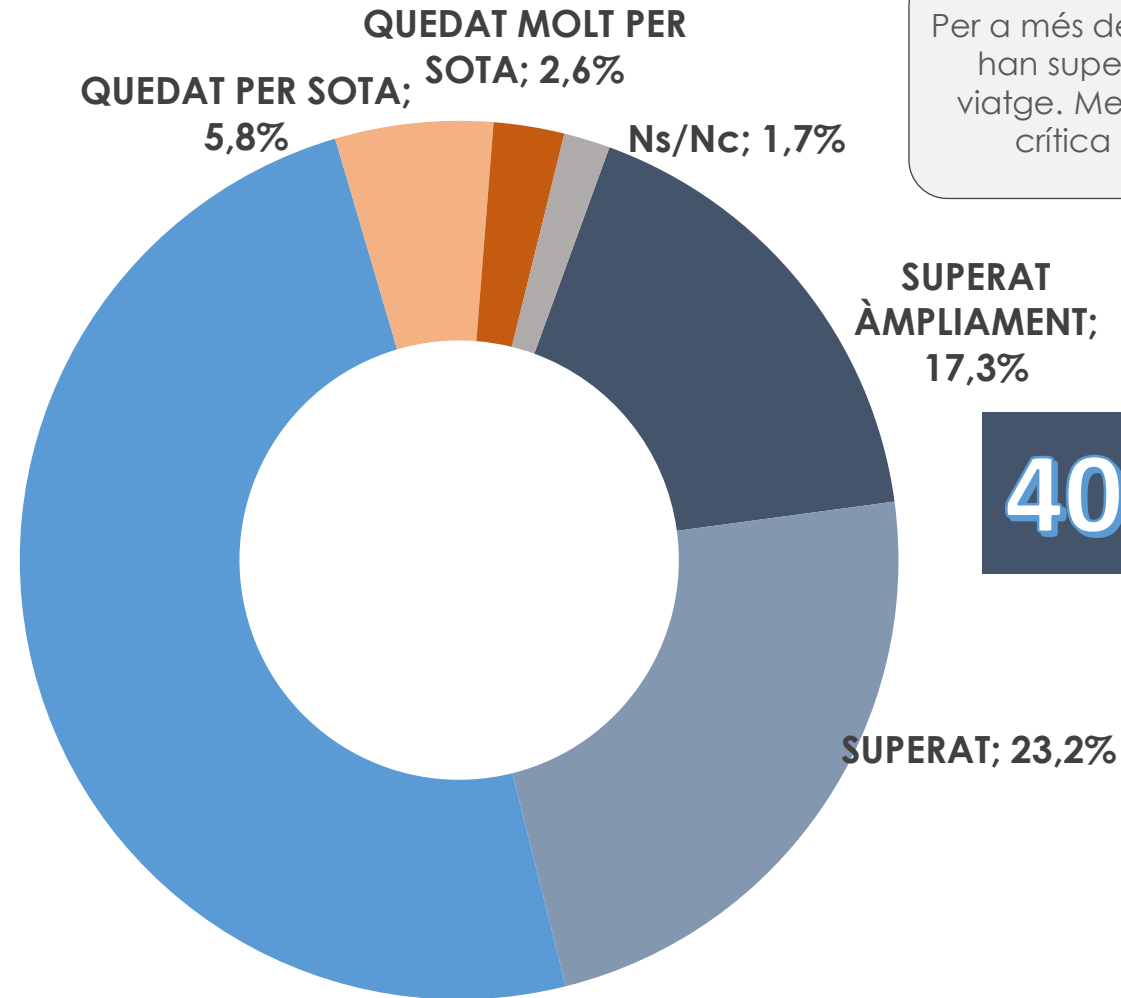


Pel que fa a les EXPECTATIVES que tenia abans de fer aquest viatge, la destinació Catalunya els ha...

Resultat Global

8,6% per sota

**ACOMPLERT ;
49,3%**



Per a més del 40% dels turistes, les expectatives han superat el que s'esperava abans del viatge. Menys del 10 per cent té una opinió crítica pel que fa a aquest aspecte.

40,5% superat

Resultat Global: total mostra : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

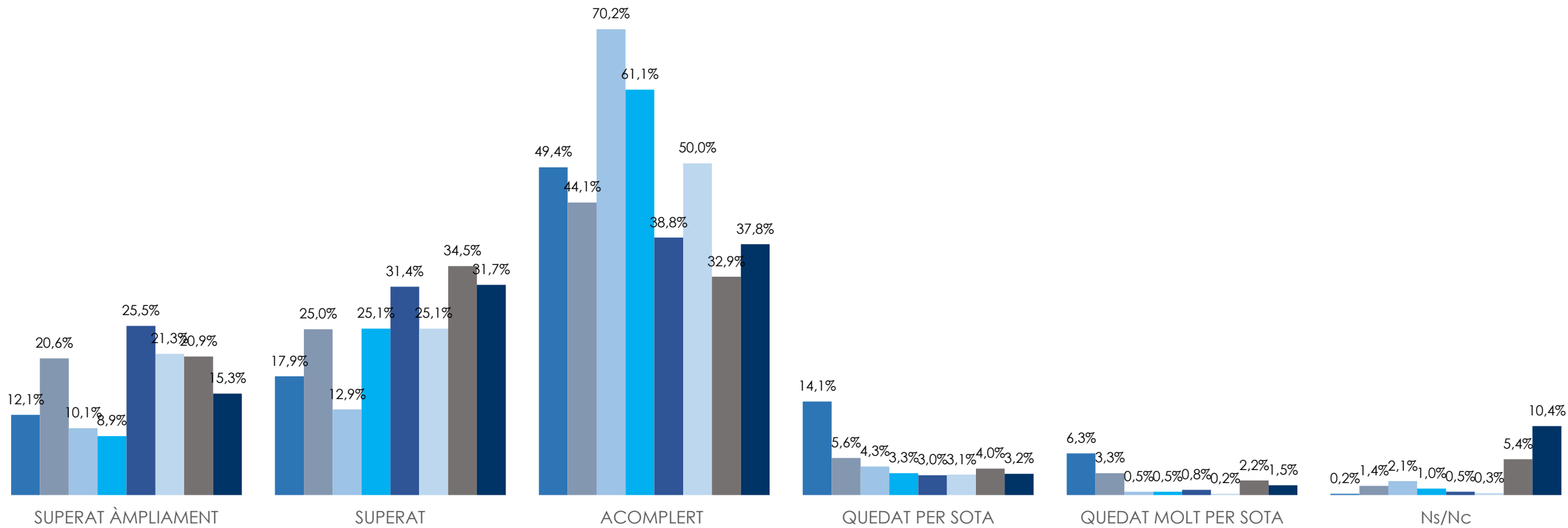
Satisfacció en la Destinació



Pel que fa a les EXPECTATIVES que tenia abans de fer aquest viatge, la destinació Catalunya els ha...

Resultat Global

Espanya Sense Catalunya Catalunya França Alemanya Regne Unit Itàlia Països Nòrdics Benelux



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació



Pel que fa a les EXPECTATIVES que tenia abans de fer aquest viatge, la destinació Catalunya els ha...

Resultat Global

Las expectativas se veuen acomplertes per gairebé 4 de cada 10 turistes. Aquest percentatge augmenta entre els anglesos, els italians i nòrdics fins a més de la meitat dels mateixos. Els turistes espanyols i franceses són els que presenten un balanç menys positiu front als britànics, que són els que mostren un balanç més positiu.

	Superat àmpliament + superat	Acomplert	Quedat per sota + molt per sota	Balanç	
Total	40,5%	49,3%	8,4%	+32,1%	
Espanya sense Catalunya	30,0%	49,4%	20,4%	+9,6%	
Catalunya	45,6%	44,1%	8,9%	+36,7%	
França	23,0%	70,2%	4,8%	+18,2%	
Alemanya	34,0%	61,1%	3,8%	+30,2%	
Regne Unit	56,9%	38,8%	3,8%	+53,1%	
Itàlia	46,4%	50,0%	3,3%	+43,1%	
Països Nòrdics	55,4%	32,9%	6,2%	+49,2%	
Benelux	47,0%	37,8%	4,7%	+42,3%	

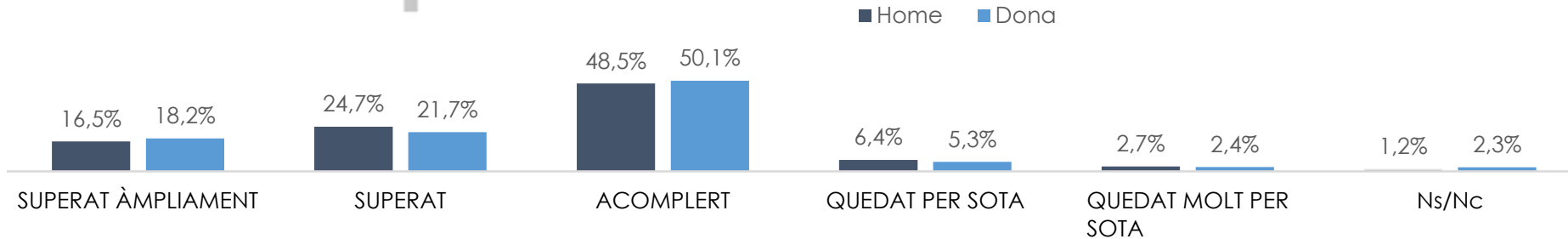
Resultat Global: total mostra : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació

Pel que fa a les EXPECTATIVES que tenia abans de fer aquest viatge, la destinació Catalunya els ha...

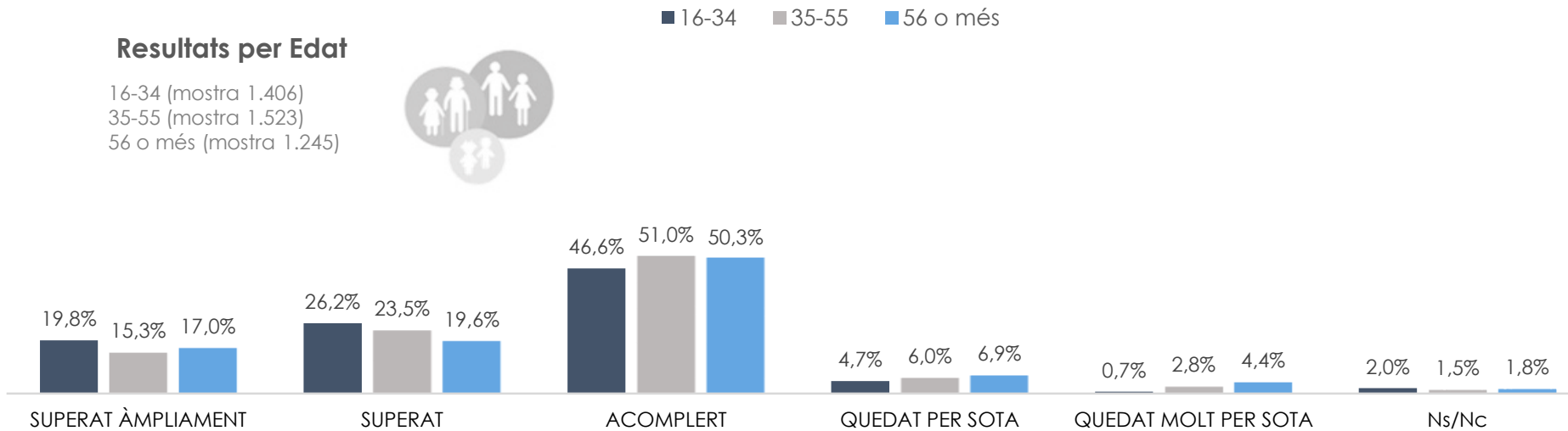
Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)



Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)

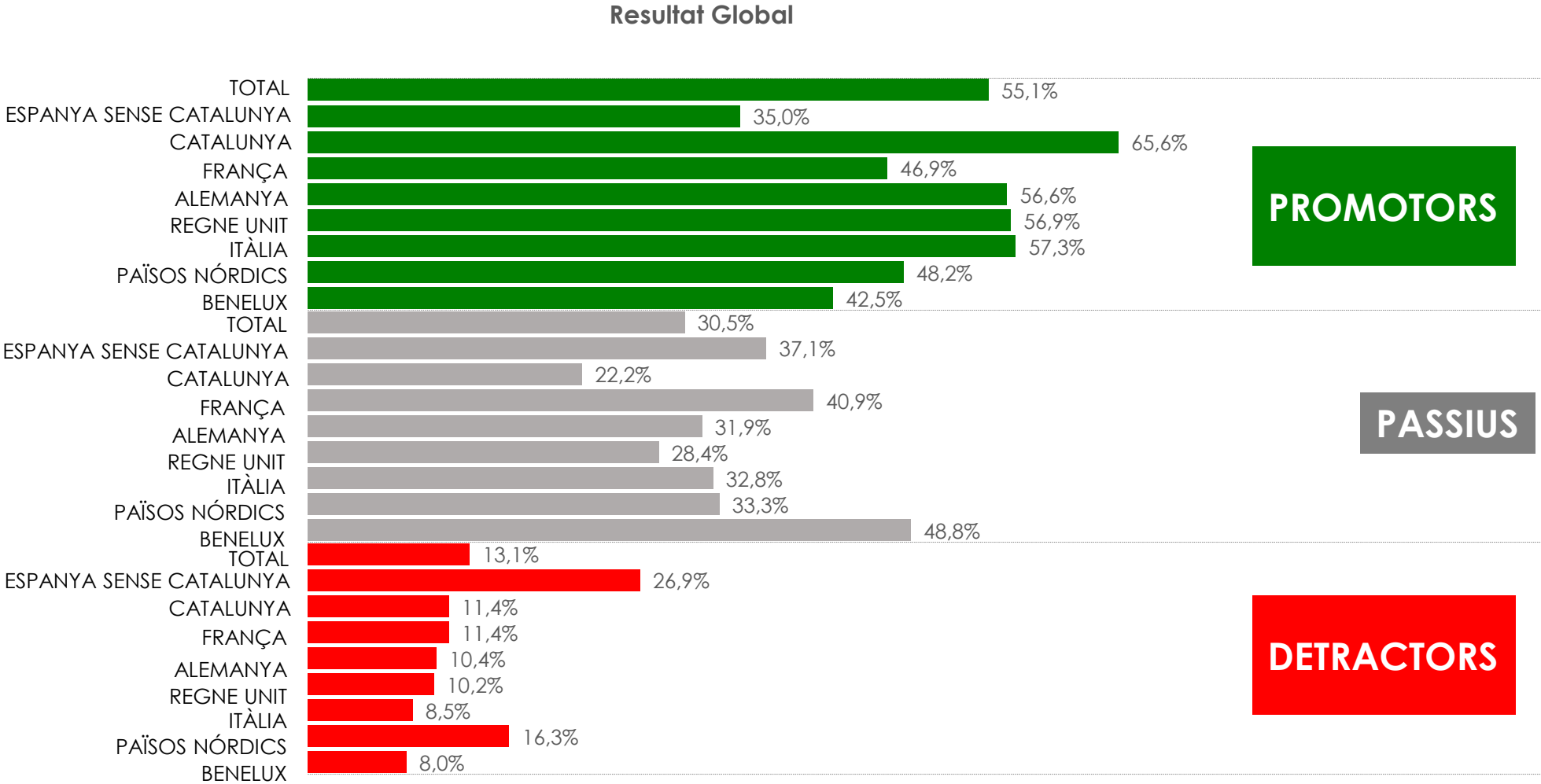


Satisfacció en la Destinació



Assenyali, de Catalunya i de la darrera destinació de vacances, en quin grau les recomanaria.

NPS Indicador de Recomanació Global utilitzat en tots els sectors. Valoracions compreses entre 0 i 6 són detractors, valoracions entre 7 i 8 son Passius, i valoracions de 9 i 10 són els Promotors. L'indicador és la diferència entre Promotors i Detractors. $NPS = (\% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors})$



Resultat Global: total mostra : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

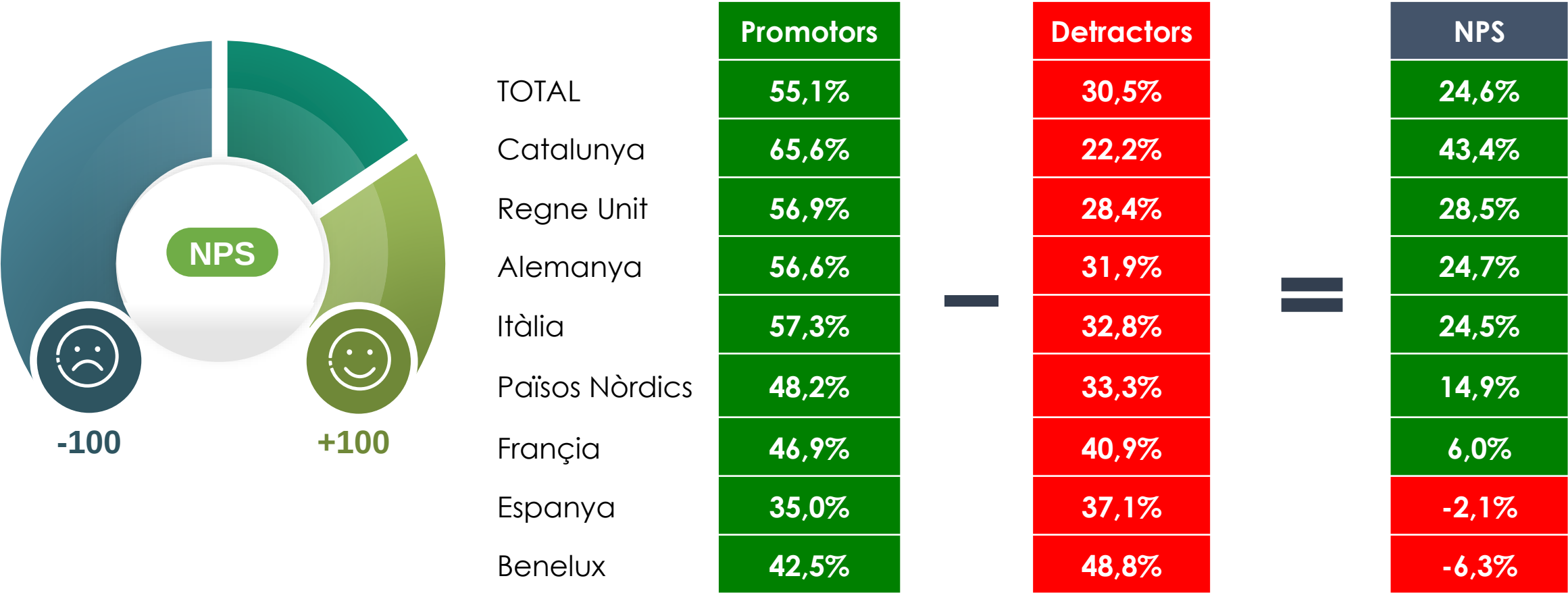
Satisfacció en la Destinació



Assenyali, de Catalunya i de la darrera destinació de vacances, en quin grau les recomanaria.

Resultat Global

Els catalans són els Turistes que en major proporció recomanarien Catalunya com a destinació turística. En l'extrem oposat hi ha els espanyols i els belgues i holandesos, el NPS són negatius, és a dir, que pesen més els detractors que els promotors.



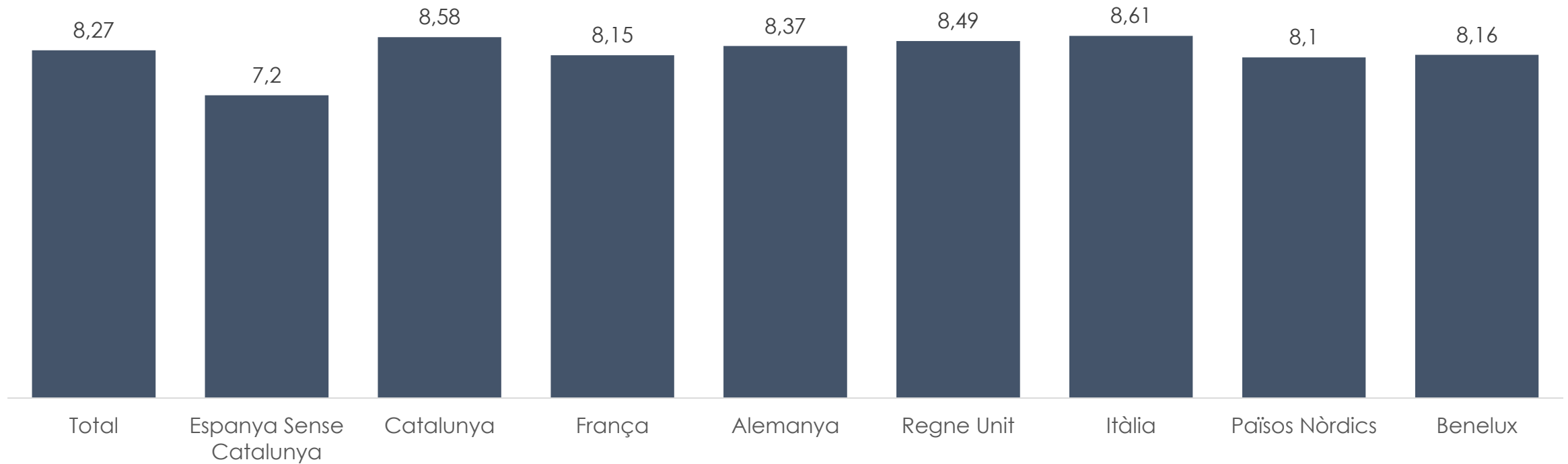
Resultat Global: total mostra : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació

Assenyali, de Catalunya i de la darrera destinació de vacances, en quin grau les recomanaria.



➤ Recomanació Global i destinacions



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Satisfacció en la Destinació

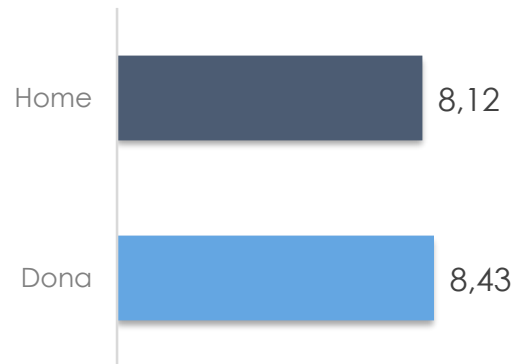
Assenyali, de Catalunya i de la darrera destinació de vacances, en quin grau les recomanaria.

➤ Recomanació Global de Catalunya

Tant per sexe com per edat dels turistes no s'aprecien diferències dignes de menció

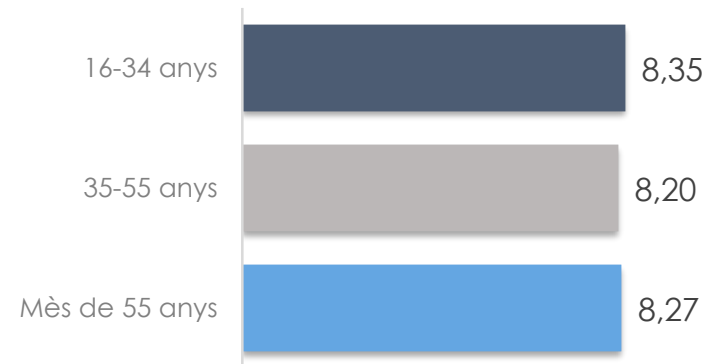
Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)



Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)

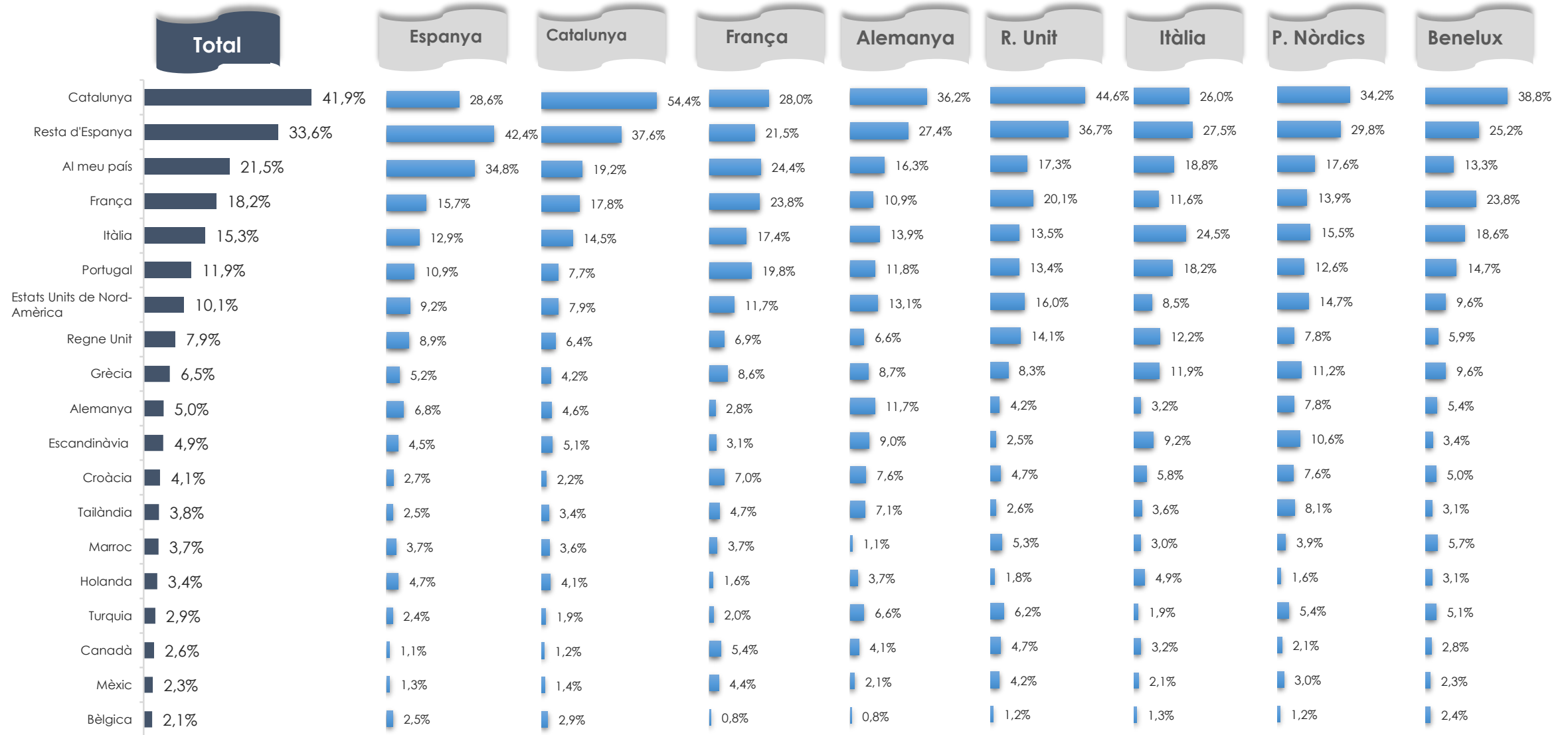


Futures vacances

Futures Vacances



Assenyali a quin lloc té previst (o és probable que ho faci) passar les seves vacances en els 2 o 3 pròxims anys.



Resultat Global: total mostra: : 4.174 (Catalunya: 1775, Espanya sense Catalunya: 551, Alemanya: 236, França: 698, Itàlia: 200; Regne Unit: 393; Països Nòrdics: 126; Benelux: 194)

Futures Vacances

Assenyali a quin lloc té previst (o és probable que ho faci) passar les seves vacances en els 2 o 3 pròxims anys.

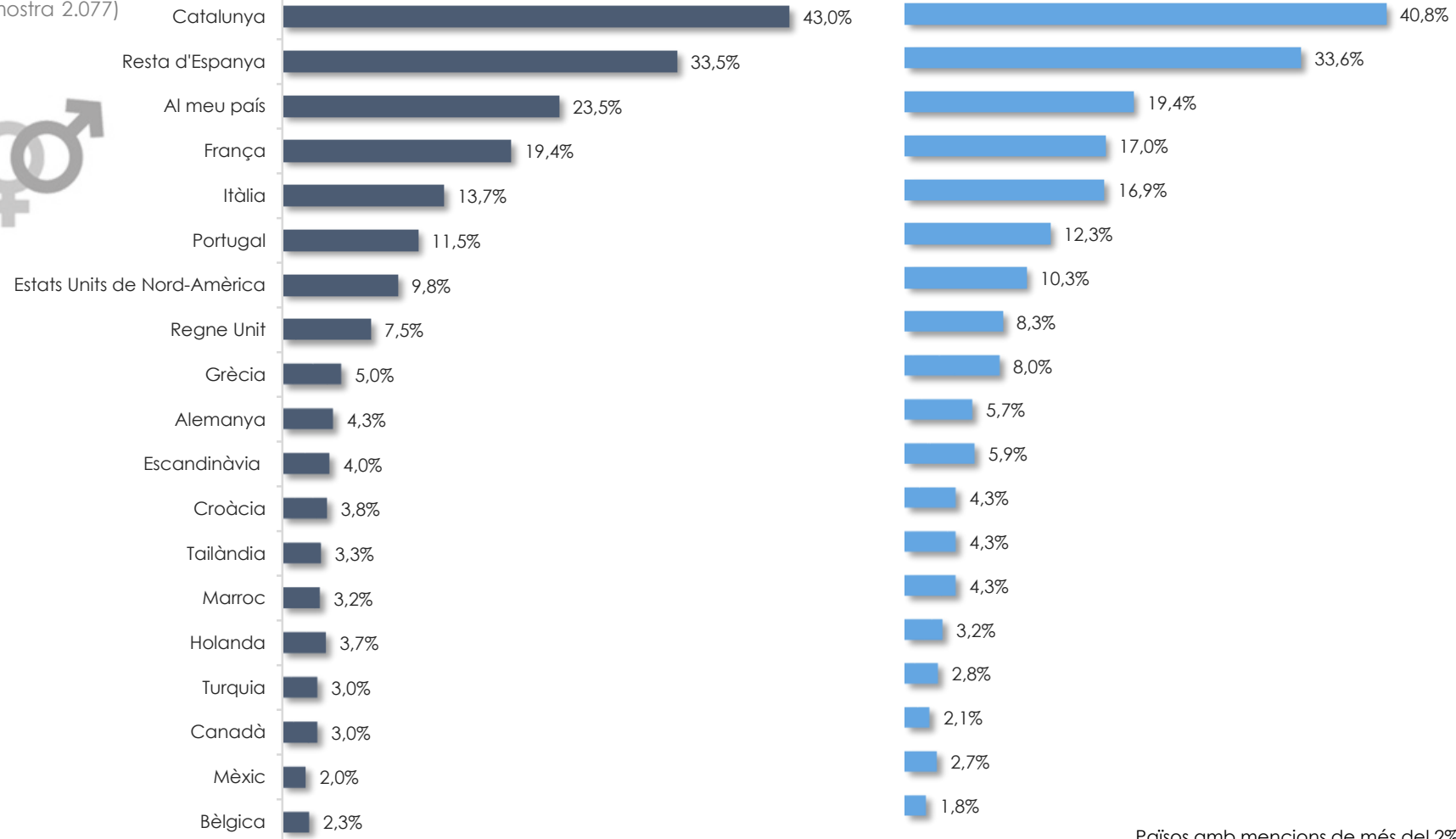
Resultats per Sexe

Home (mostra 2.097)
Dona (mostra 2.077)



Home

Dona



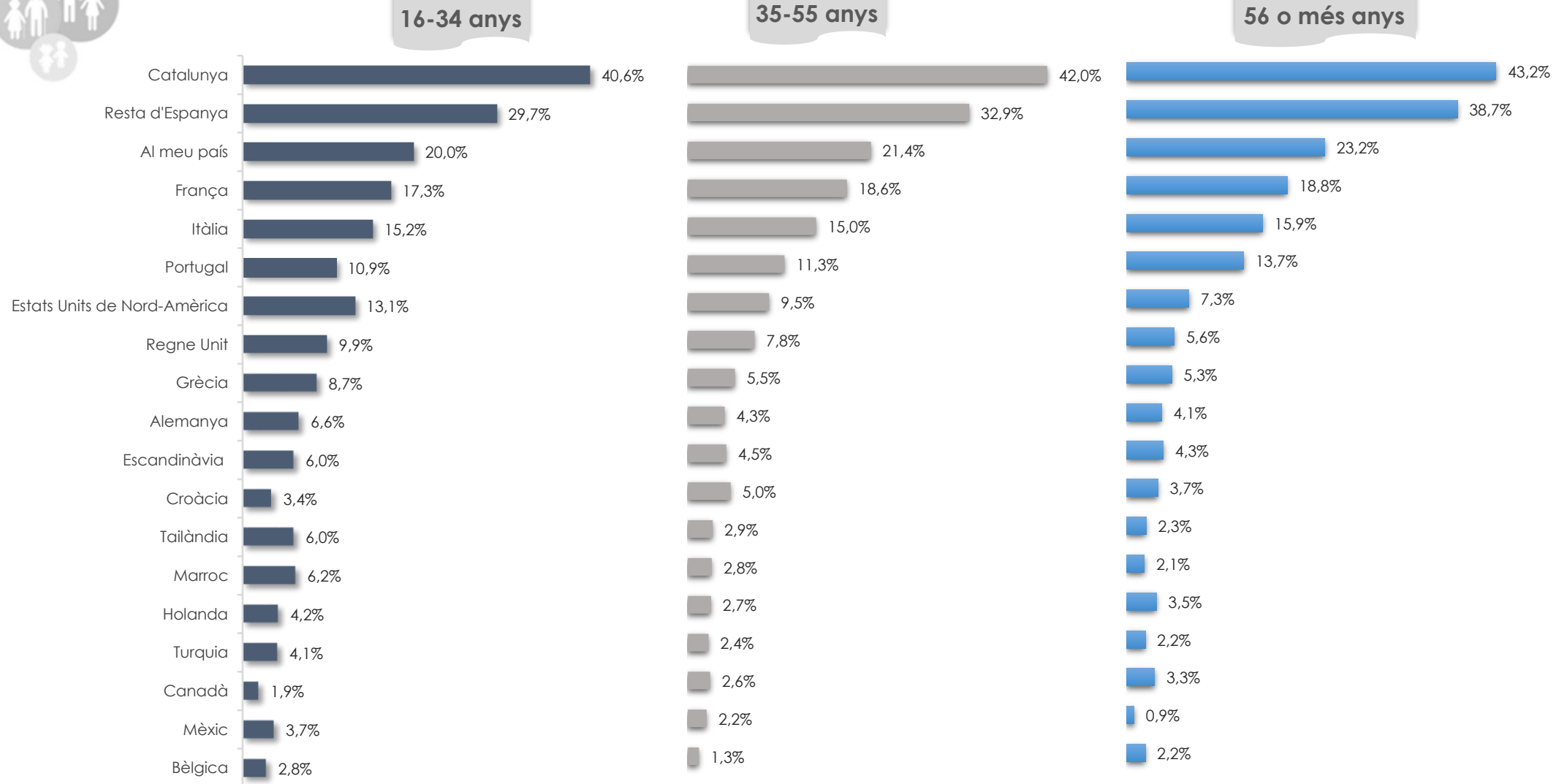
Països amb mencions de més del 2% en el total Mostra

Futures Vacances

Assenyali a quin lloc té previst (o és probable que ho faci) passar les seves vacances en els 2 o 3 pròxims anys.

Resultats per Edat

16-34 (mostra 1.406)
35-55 (mostra 1.523)
56 o més (mostra 1.245)



Països amb mencions de més del 2% en el total Mostra

Principals conclusions



D'acord al present estudi, per al 80 per cent dels turistes, aquesta no era la primera vegada que venien a Catalunya de vacances. Això ens dona a entendre l'alt grau de repetició i fidelitat cap a Catalunya com a destinació turística. Sens dubte, la proximitat o llunyania del país d'origen és un factor clau, ja que els que declaren en major proporció que no és la seva primera vegada són, a més dels propis catalans, els espanyoles i els francesos. Sens dubte, l'experiència de visita és fonamental per fidelitzar als turistes i en aquest sentit Catalunya ofereix totes les alternatives (platja, muntanya, ciutat) que la confereixen com una destinació amb molt demanda.



Pel que fa a la mitjana de nits que han pernoctat a Catalunya, els catalans, com era previsible són els que més dies estan en aquesta Comunitat (8,5 dies), seguit dels turistes que venen de Bèlgica i Holanda (7,85 nits de mitjana), fet que suposa una gran diferència respecte a la resta de mercats. Per contra, els italians són els que menys nits estan de turisme (5,19 nits de mitjana).



A l'hora d'allotjar-, el més habitual és fer-ho en hotels de 3 o 4 estrelles, sent l'opció preferida per al 43,2% dels turistes. La segona forma més habitual és llogar un apartament, pis o casa, o directament anar a casa d'amics, on el pes de catalans i espanyoles és netament superior al de la resta de turistes.



En general, a els turistes s'informen sobre aquesta destinació a través de familiars i amics (WOM) així com Internet (destacant en aquest sentit els italians). Per nacionalitat, veiem que els alemanys recorren en major proporció que la resta de turistes tant a les guies de viatges com a les pròpies agències de viatges. D'acord a l'edat dels turistes s'observen patrons de recerca d'informació diferents. Així, mentre que entre els joves, a més de la família i els amics, internet és la segona font a la qual més es recorre, mentre que entre els turistes de més edat hi ha un elevat percentatge que no busca informació, s'entén que es deu a que ja coneixen la Comunitat.



La majoria dels turistes contracten les seves vacances amb menys d'1 mes d'antelació (48,6%). En aquest sentit, els catalans són a els menys previsors, ja que 6 de cada 10 declara que ho fa amb menys d'1 mes d'antelació. Sens dubte, el viure en la pròpia Comunitat els confereix la possibilitat de fer-ho d'aquesta manera. A l'extrem oposat, és a dir, els que contracten les vacances amb més antelació són els francesos (tot i la proximitat), 2 de cada 3 ho fa entre 1 i 6 mesos abans d'anar a Catalunya.



La forma més habitual d'anar a Catalunya és amb la parella (sense fills) o bé amb la família amb els fills. No obstant això aquest fet difereix en funció de la nacionalitat dels turistes, ja que els que més visiten Catalunya amb la parella (sense fills) són els anglesos., Mentre que els que més venen amb fills són els espanyols, els catalans i els francesos.



A l'hora d'analitzar la despesa, aquesta es pot obtenir de forma directa, mitjançant la pregunta que es fa o bé calculant la despesa mitjana sense tenir en compte l'elevat percentatge de turistes que defugen contestar la pregunta. Si ens atenim a les dades directes de la pregunta veiem que una mica més d'una quarta part (27,4%) dels turistes que visiten Catalunya declara que es gasten menys de 300 euros, enfront d'un 21% que gasta entre 300 i 600 euros. No obstant això, si ens fixem en la despesa mitjana per nº de vegades que ha estat o pel nombre de dies, observem que els alemanys són els que més gasten per estància davant els catalans que són els que menys gasten, lògicament, les despeses de desplaçament fan que la comparació estigui una mica desvirtuada en aquest sentit.



A l'hora de visitar Catalunya 3 són els motius pels quals es decanten per aquesta Comunitat; en primer lloc els llocs i la cultura, en segon lloc pel paisatge i en tercer lloc pel clima. Quant als llocs més visitats, sens dubte Barcelona ciutat és la gran estrella de Catalunya per a tots els turistes. No obstant això, entre els mateixos catalans, la ciutat de Barcelona es veu relegada a un segon pla en favor de la Costa de Barcelona.



La Valoració global que concedeixen els turistes a Catalunya és excel·lent (8,51 punts sobre 10). Si bé és cert, que baixa lleugerament entre els espanyols (7,85), mentre que els italians són els turistes més satisfets (8,79) amb Catalunya.



En qualsevol cas, hi ha aspectes sobre Catalunya que no agraden tant als turistes, com són, a els preus en restauració, l'excés de gent i soroll en certs llocs i l'alt nivell de construcció o comercialització i atemptats paisatgístics. En tots ells, la queixa és més freqüent entre els espanyols i en el cas del preu també entre els mateixos catalans.



Les expectatives es veuen complertes per gairebé 4 de cada 10 turistes. Aquest percentatge augmenta entre els anglesos i italians fins a més de la meitat dels mateixos. Els turistes espanyols són els que presenten un balanç menys positiu mentre que els anglesos són els que es mostren més satisfets en general amb Catalunya. El grau de recomanació de Catalunya com a destinació Turística és alt, un 8,27 sobre 10, sent els italians i els catalans els turistes que en major proporció recomanarien Catalunya com a destinació turística, mentre que en el pol oposat hi ha els espanyols.



Finalment, destacar que Catalunya és la destinació preferida per la major part dels turistes per passar els seves vacances dels propers 2 o 3 anys, seguit a gran distància percentual d'Espanya i del país d'origen del turista consultat.



Catalunya, presenta un alt nivell de fidelització entre els que han estat a la Comunitat. Com era previsible, els catalans són els que més vegades han estat en els darrers 5 anys a la seva Comunitat, seguit d'espanyols i franceses.



La satisfacció amb Catalunya com a destinació turística és molt elevada, així com el nivell de recomanació. En tots dos aspectes, els espanyols són els més crítics.



Les majors crítiques a Catalunya provenen sobre el nivell de preus en restauració (especialment entre els espanyols i entre els mateixos residents de la comunitat) i la percepció que és un turisme una mica massificat (excés de gent).