

EL TURISME RUS A CATALUNYA I A LA COSTA BARCELONA

Damià Serrano
Responsable Laboratori Turisme. Diputació de Barcelona.

Jaume Garau
GAPS

Resum de Resultats



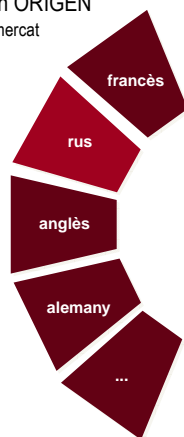
Jornada de tendències en els mercats emissors: el mercat rus



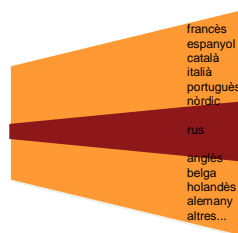
INTRODUCCIÓ

CONEXIMENT DELS MERCATS PRIORITARIS (I)

Estudis en ORIGEN
Estudis de mercat



Estudis en DESTINACIÓ
Caracterització del turista en destinació



LABturisme

INTRODUCCIÓ

CONEXIEMENT DELS MERCATS PRIORITARIS (II)

Procedència (% veritats)	Costa Barcelona			Zones				Països						
	2011	2012	% var	Catalunya	Resta Espanya	Resta Europa	Resta del món	Alemanyà	Bèlgica	França	Holanda	Itàlia	Regne Unit	Rússia
Univers	1021720	1533760		88783	127788	1123296	193892	174888	117346	216929	174694	111837	178597	83567
Mostra efectiva	1424	1691		118	139	1220	214	188	129	229	188	120	207	91
EDAT														
15-17 anys	1,3	1,6	0,3%	0,0	1,4	1,5	3,0	4,5	0,3	1,3	2,1	0,0	0,5	5,9
18-24 anys	14,2	11,3	-2,9%	8,4	2,8	13,2	7,1	16,9	7,9	19,3	11,0	17,6	7,5	8,7
25-34 anys	22,3	19,4	-2,9%	16,9	16,2	20,8	14,6	16,9	15,4	25,4	17,9	28,8	20,2	5,4
35-44 anys	31,6	25,5	-6,1%	20,3	29,1	25,1	27,9	22,6	29,9	19,8	27,7	20,1	27,5	25,5
45-54 anys	18,7	22,0	3,3%	32,4	24,1	21,3	19,7	20,3	21,9	18,7	21,5	21,6	21,2	22,3
55-64 anys	9,2	14,0	4,8%	9,5	11,6	12,9	24,5	12,3	17,5	10,4	15,1	6,7	16,2	29,1
65 o més anys	2,8	6,2	3,4%	12,5	14,7	5,3	3,2	6,4	7,1	5,0	4,6	5,3	6,8	3,1
Edat mitjana	38,56	41,72	3,16	45,21	46,17	40,67	43,28	39,67	43,81	38,12	41,72	38,14	43,24	44,17

INTRODUCCIÓ

CONEXIEMENT DELS MERCATS PRIORITARIS (III)

Col·laboració per un interès comú: Conèixer millor el comportament del turisme rus

- Augmentar el volum de la mostra del mercat rus en destinació
- Ampliar el coneixement del perfil del turista rus en destinació
- Comparar el perfil del turista rus de les nostres marques vers altres marques catalanes i països competidors
- Conèixer millor les tendències del mercat en origen a l'hora de viatjar a l'estranger



EL TURISME RUS A CATALUNYA I LA COSTA DE BARCELONA

11 preguntes i respostes

1. QUIN ÉS EL SEU PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC?	2. QUINS HÀBITS DE VIATGE TENEN?	3. QUINA DESPESA FAN EN DESTÍ?	4. MOTIVACIONS PER VISITAR-NOS?
5. VALORACIÓ DE CATALUNYA?	6. VOLEN REPETIR LA VISITA?	7. DESTINACIONS COMPETIDORES: QUINES SON?	8. VALORACIONS DELS RIVALS
9. DETERMINANTS DE LA SATISFACCIÓ I EL RETORN	10. COM ÉS EL SEGMENT QUE FA MÉS DESPESA	11. ANÀLISI DE LA COSTA BARCELONA	

Jornades de tendències en els mercats emissors: el mercat rus



INTRODUCCIÓ

FITXES TÈCNiques

ENQUESTA EN ORIGEN (Rússia)

Univers d'estudi

Ciudadans russos que han viatjat algun cop en avió per motiu oci o negoci.

Grandària de la mostra i error mostral:

801 entrevistes vàlides.
Marge d'error, per a resultats globals, de +/- 3,53%, per a un nivell de confiança del 95,5% on $p=q=50$ i $k=2$.

Procediment de mostreig:

La mostra s'ha construït segons un disseny aleatori estratificat.

Enviament a una mostra de panelistes on-line d'una invitació a participar en l'estudi. Quotes creuades de sexe i edat i quota de territori (lloc de residència) representatives del conjunt de la població del país.

Mètode de realització de l'entrevista:

Entrevista on-line assistida per ordinador (CAWI) amb un qüestionari estructurat.

Treball de camp:

Realitzat entre els dies 9 i 25 de juliol de 2013.

ENQUESTA EN DESTÍ (Catalunya)

Univers d'estudi

Ciudadans russos que estaven de vacances a Catalunya.

Grandària de la mostra i error mostral:

824 entrevistes vàlides.
Marge d'error, per a resultats globals, de +/- 3,48%, per a un nivell de confiança del 95,5% on $p=q=50$ i $k=2$.

Procediment de mostreig:

Selecció aleatòria dels turistes russos en 4 àmbits territorials, amb més de 20 punts de mostreig.

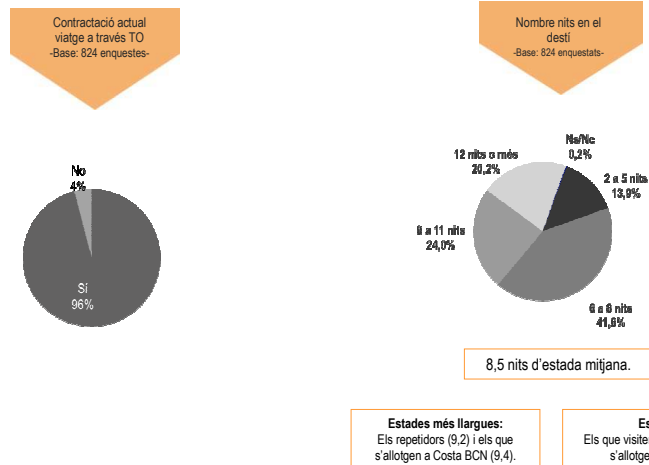
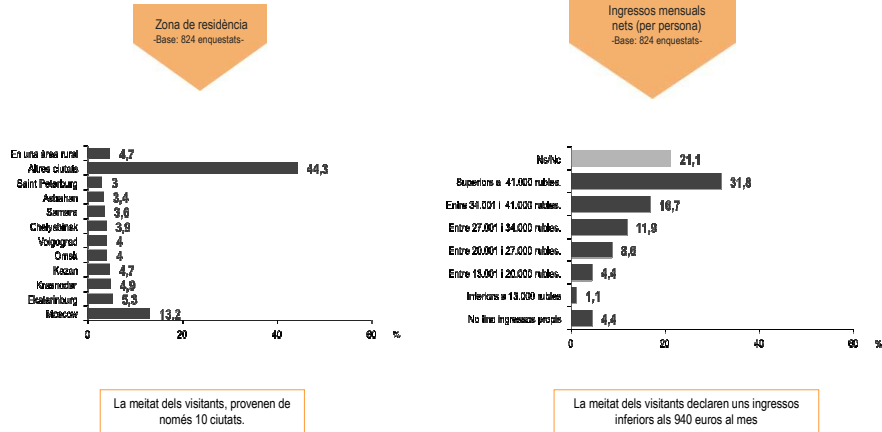
- **Barcelona ciutat:** 213 entrevistes en diversos punts de mostreig: hotels de la ciutat, Aeroport, Plaça Catalunya, Estació de Sants, Camp Nou, Barri Gòtic i Plaça Espanya.
- **Costa Barcelona:** 240 entrevistes en 5 municipis: Santa Susanna, Calella, Pineda de Mar, Sitges i Malgrat de Mar.
- **Girona-Costa Brava:** 105 entrevistes en 6 municipis: Girona, Figueres, Lloret de Mar, Platja d'Aro, Brians i Púbol.
- **Costa Daurada:** 225 entrevistes en 5 municipis: Tarragona, Salou, Cambrils, Reus i Calafell.
- No especifiquen zona d'allotjament (41 entrevistes)

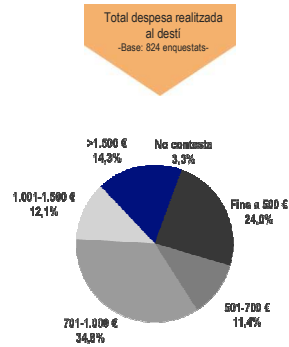
Mètode de realització de l'entrevista:

Entrevista presencial amb un qüestionari estructurat.

Treball de camp:

Realitzat entre el 19 de juliol i el 6 d'octubre de 2013.

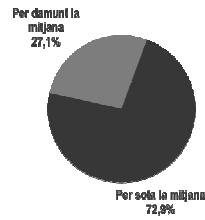




1059 € per persona i viatge: 125 € per dia.

Superior a la despesa mitjana de britànics (93 €), alemanys (98 €) o francesos (80 €).

Visitants en funció de la despesa realitzada
-Base: 824 enquestats-



- 1 de cada 4 rusos: gasta menys de 59 € per dia
- 1 de cada 8, gasta entre 118 i 176 € per dia.
- 1 de cada 7, gasta més de 177 €.

ANÀLISI PER FERFILS I ZONES

Despesa Mitjana	Sexe		Edat			Visites anteriors		Tipus Allotjament		Zona Allotjament			
	Home (Base: 344 enquestats)	Dona (Base: 480 enquestats)	18-34 (Base: 342 enquestats)	35-54 (Base: 368 enquestats)	55 o més (Base: 114 enquestats)	1ra visita (Base: 434 enquestats)	Repetidor (Base: 385 enquestats)	1, 2 o 3 estrelles (Base: 445 enquestats)	4 o 5 estrelles (Base: 324 enquestats)	BCN CIUTAT (Base: 213 enquestats)	COSTA BCN (Base: 240 enquestats)	GIRONA-C. BRAVA (Base: 105 enquestats)	COSTA DAURADA (Base: 225 enquestats)
1059	1096	1031	978	1142	1024	952	1173	998	1164	1296	992	891	978

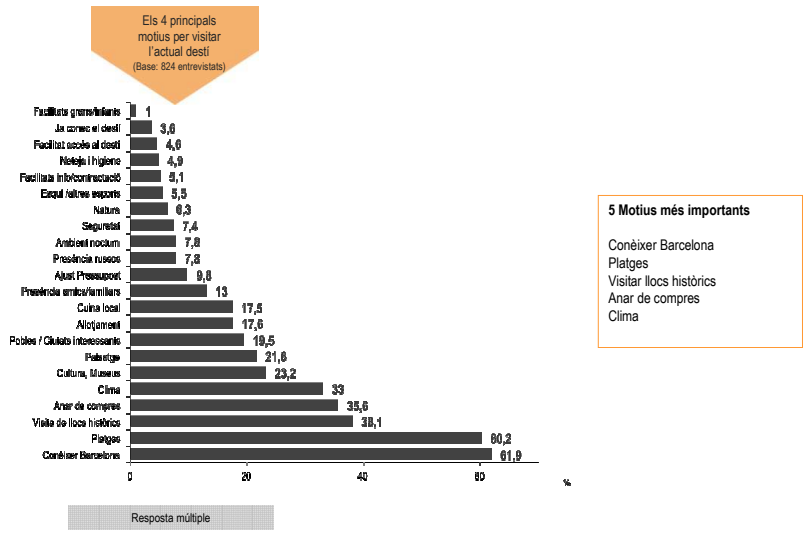
Perfil del turista que fa més despesa en total

Entre 35 i 54 anys
Repetidor
S'allotja en hotels de 4 o 5 estrelles.
Els allotjats a Barcelona Ciutat.

Perfil del que fa menys despesa en total

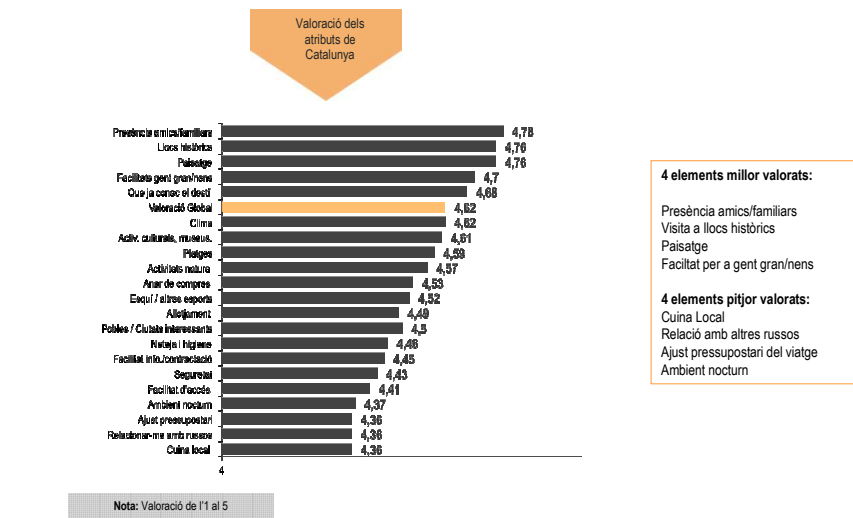
Joves (18-34 anys)
1ra visita.
Els allotjats a Girona-Costa Brava.

QUIN SÓN ELS PRINCIPALS MOTIUS PER VISITAR-NOS?

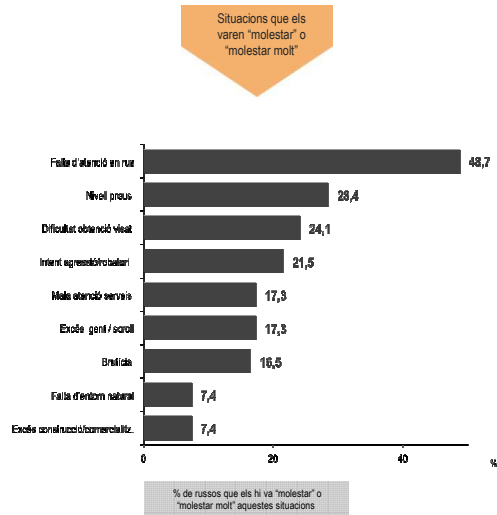


QUINA VALORACIÓ EN FAN? (I)

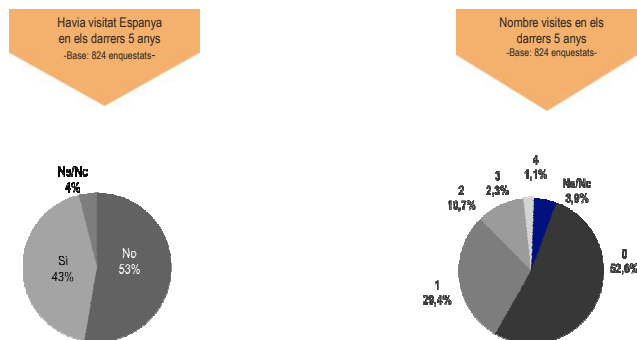
VALORACIÓ DELS ATRIBUTS DE CATALUNYA



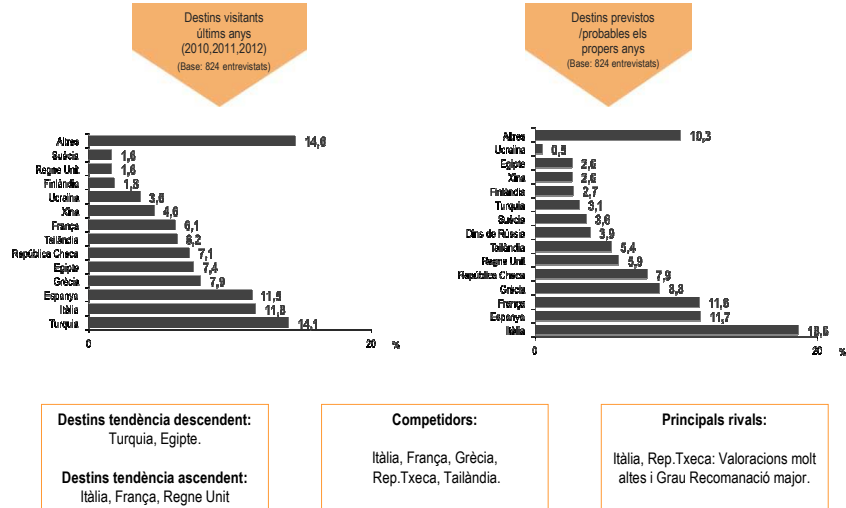
SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ O MOLÈSTIES QUE GENERA CATALUNYA



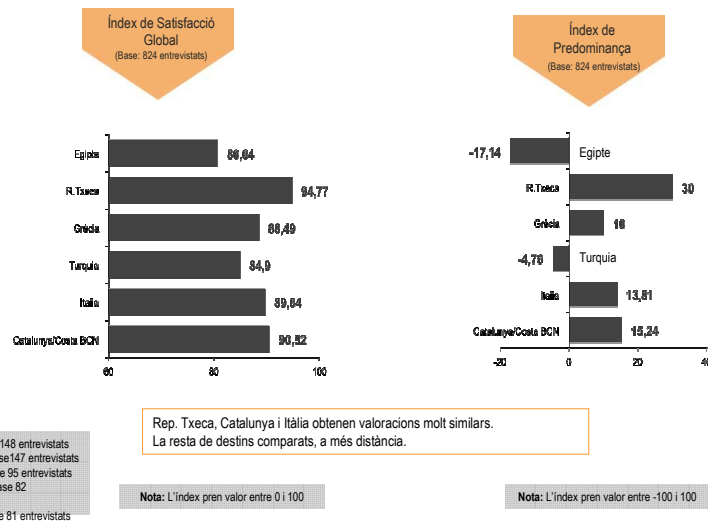
REPETEIXEN LA VISITA?



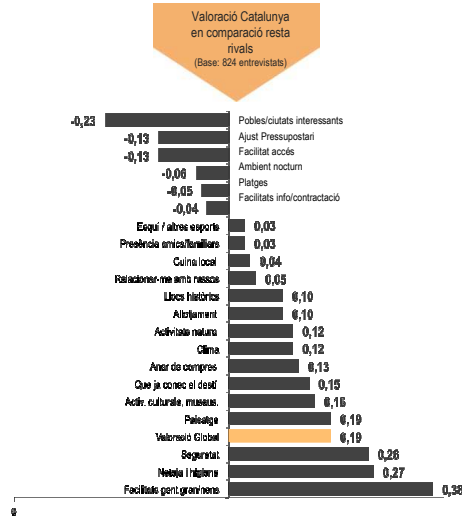
Un 14,1%, són visitants molt habituals:
3 visites o més en els darrers 6 anys



ÍNDEX DE SATISFACCIÓ GLOBAL I ÍNDEX DE PREDOMINANÇA



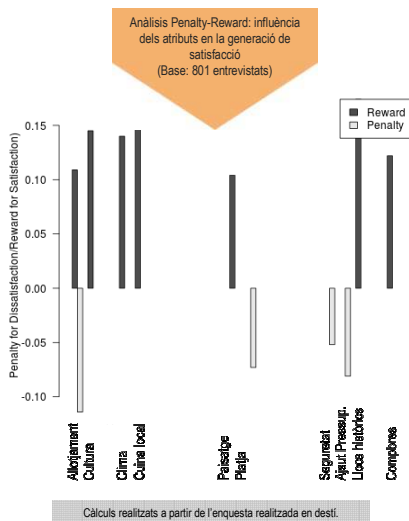
VALORACIÓ DE CATALUNYA EN COMPARACIÓ AMB LA RESTA DE RIVALIS



Ppals. elements en que es superat:
 Pobles interessants
 Ajust Pressupostari
 Facilitat accés

Ppals elements en que supera els rivals
 Facilitats per a gent gran/nens
 Neteja i higiene
 Seguretat

FACTORS MÉS INFLUENTS EN LA GENERACIÓ DE SATISFACCIÓ

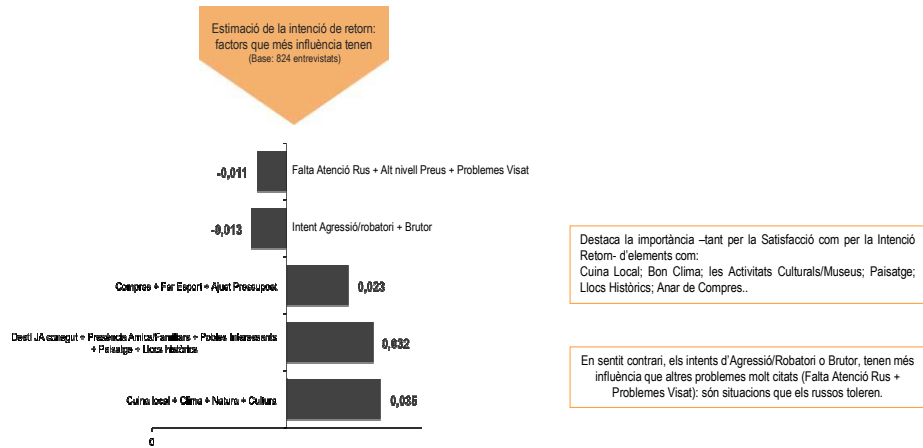


Factors Bàsics:
 (Elements que el turista dona per garantitzats: si no és donen, baixa significativament la Satisfacció Global del visitant rus).
 Ajust Pressupostari; Platges; Seguretat

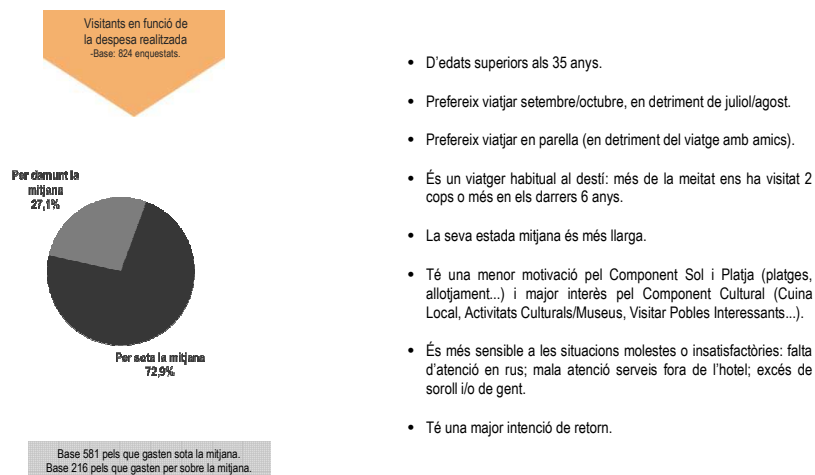
Factors Agitadors:
 (Elements que el turista rus no espera –a priori- trobar-los. Si es troba aquests factors, s'incrementa substancialment la seva satisfacció).
 Cuina local; Presència de Llocs Històrics; Activ.Culturals i museus; Bon Clima; Botigues per anar de compres; Paisatge.

Factors de Rendiment:
 (Elements que influeixen en els dos senlits: poden incrementar o disminuir la satisfacció del turista rus significativament).
 Allotjament

FACTORS MÉS INFLUENTS EN LA INTENCIÓ DE RETORN A CATALUNYA



PERFIL DEL TURISTA RUS QUE MÉS DESPESA REALITZA



PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC, HÀBITS DE VIATGE I DESPESA REALITZADA

	TOTAL (Base: 824 entrevistats)	Barcelona Ciutat (Base: 231 entrevistats)	Costa Barcelona (Base: 240 entrevistats)	Girona-C. Brava (Base: 240 entrevistats)	Costa Daurada (Base: 225 entrevistats)
Perfil sociodemogràfic					
Majors de 35 anys	58,5	55,9	64,6	55,3	55,1
Ingressos superiors a 34.000 rubles (934 €)	48,5	54,4	54,2	41,9	40
Hàbits de viatge					
Acompanyat de família/fills	28,2	32,9	34,2	27,6	18,2
Estada Mitjana	8,5	8,5	9,4	7,3	8,1
Ha visitat el destí com a mínim 2 cops en els darrers 6 anys	43,5	56,3	42,6	31,5	35,2
Despesa Total per persona	1059	1296	992	891	978

Costa Barcelona té un perfil de visitants de més edat.
És un destí molt familiar.
Amb un segment important de visitants repetidors/habituals.
Amb una important despesa en destí.

MOTIVACIONS I IMATGE DEL DESTÍ

	TOTAL (Base: 824 entrevistats)	Barcelona Ciutat (Base: 213 entrevistats)	Costa Barcelona (Base: 240 entrevistats)	Girona-C. Brava (Base: 105 entrevistats)	Costa Daurada (Base: 225 entrevistats)
Principals motivacions per visitar el destí					
Platges	60,2	40,8	61,3	66,7	77,3
Al·lotjament	17,6	6,1	13,8	26,7	30,2
Presència d'amics/familiars + Presència russos	20,8	8,5	18,3	30,5	32
Cultura, museus + Visita llocs històrics	61,3	90,2	54,6	43,8	45,8
Conèixer la ciutat de Barcelona	61,9	83,6	69,2	38,1	41,8

Component
sol i platja

Component socialització

Component
cultural

Els visitants de Costa Barcelona tenen un comportament/motivacions més variat: Interès pel Component Sol i Platja i pel Component Cultural.

SATISFACCIÓ, INSATISFACCIÓ I INTENCIÓ DE RETORN

	TOTAL (Base: 824 entrevistats)	Barcelona Ciutat (Base: 213 entrevistats)	Costa Barcelona (Base: 240 entrevistats)	Girona-C.Brava (Base: 105 entrevistats)	Costa Daurada (Base: 225 entrevistats)
Satisfacció (Valoració de l'1 al 5)					
Allogjament	4,5	4,2	4,5	4,7	4,7
Platges	4,6	4,3	4,7	4,7	4,6
Cuina Local	4,4	4,3	4,5	4,4	4,2
Insatisfacció (% "molestos" o "molt molestos")					
Falta d'atenció en rus	49	55	37	36	60
Excés de gent i/o soroll	17	25	18	6	13
Mala atenció serveis fora hotel	8	13	8	3	8
Paràmetres globals					
Índex Satisfacció Global (Escala de 0 a 100)	90,5	88,1	92,1	90,4	90,8
Recomanació de la visita (% que atorga 9-10)	72,0	65	76	70	74
Intenció repetir (% retorn pròxims 2/3 anys)	27	32	31	21	18

Costa Barcelona presenta bones valoracions en els seus atribut i en la Satisfacció Global. Genera majors graus de recomanació i d'intenció de retorn.

EL TURISME RUS A CATALUNYA I A LA COSTA BARCELONA

Web del LABturisme on trobar més
informació:

www.diba.cat/dturisme/labturisme



Jornades de tendències en els mercats emissors: el mercat rus