

Anàlisi de l'«Enquesta sobre la valoració de la temporada d'estiu del 2020 i el desenvolupament de l'activitat a curt termini»

setembre del 2020



Diputació de Girona

G!rona

Patronat de Turisme
Costa Brava Girona



Costa Brava
Pirineu de Girona



Enquesta sobre l'impacte de la COVID-19 i les mesures adoptades en el sector turístic gironí

El Patronat de Turisme Costa Brava Girona presenta els resultats de l'«Enquesta sobre la valoració de la temporada d'estiu del 2020 i el desenvolupament de l'activitat a curt termini», a la qual van respondre, entre el 16 i el 25 de setembre del 2020, 251 empreses i entitats turístiques de Girona.

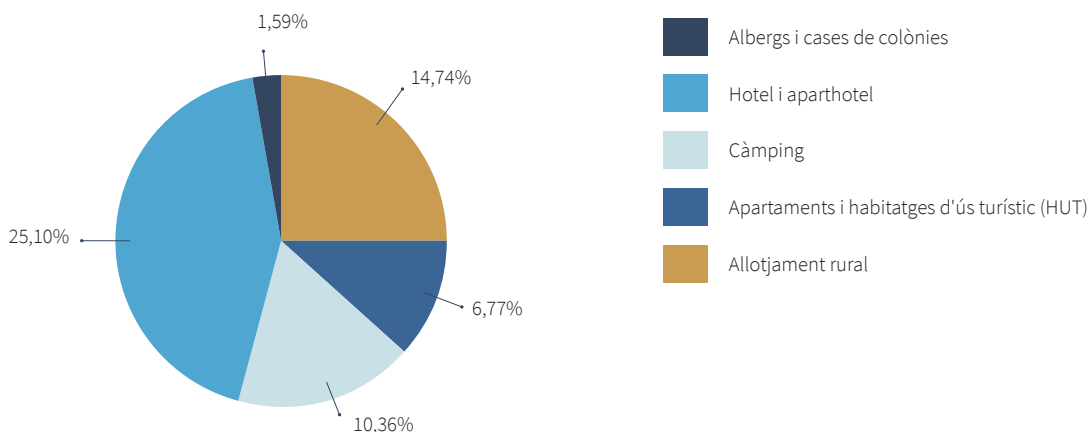
L'enquesta, de caràcter anònim, es componia de vint preguntes centrades en la valoració de l'ocupació, la facturació, els preus, la despesa del client, el perfil del visitant i les previsions per a la temporada de tardor-hivern.

De les **251 enquestes rebudes**, un total de 147 corresponen al sector dels allotjaments, 18 a entitats i associacions, 19 a restaurants i càterings, 21 a empreses d'activitats turístiques, 9 a cellers, 11 a agències de viatges, 7 a museus i monuments, 5 a centres congressuals i espais singulars, 3 a instal·lacions esportives, 2 a festivals, 6 a transports i serveis complementaris i 1 a un port esportiu.

Percentatge de respostes segons la tipologia d'empresa

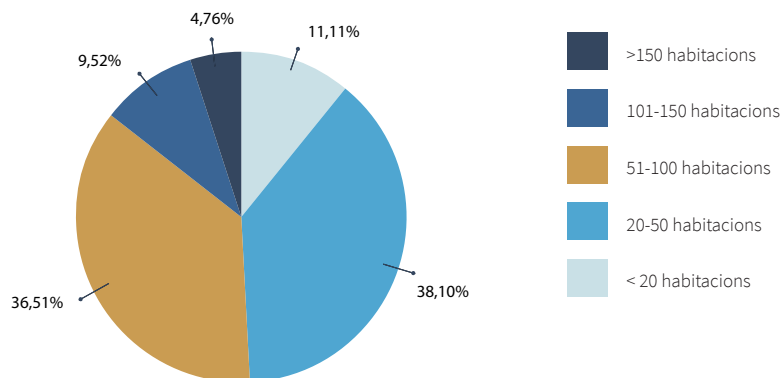
Per **subsectors d'allotjament turístic**, es comptabilitzen 63 hotels, 37 allotjaments rurals, 26 càmpings, 17 apartaments turístics i 4 albergs i cases de colònies.

Percentatge respostes segons tipologia allotjament

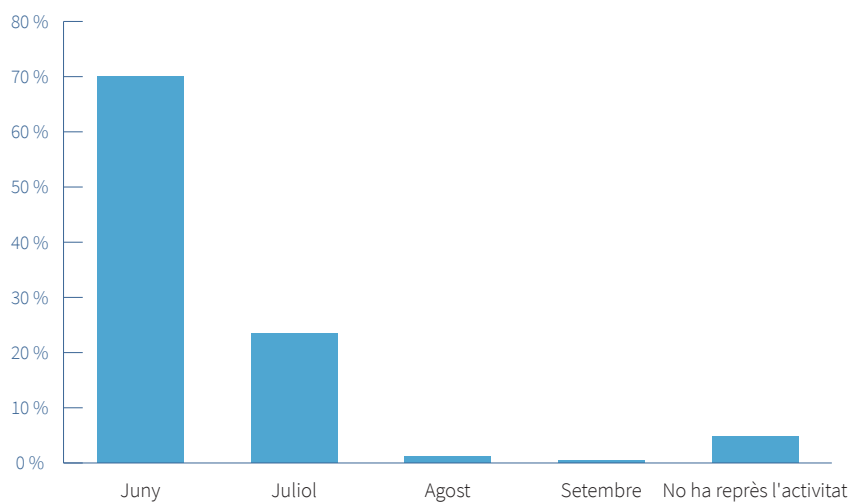


Per capacitat hotelera, un 74,61 % dels que han respost són hotels d'entre 20 i 100 habitacions, un 14,28 % correspon a hotels de més de 100 habitacions i un 11,11 %, a establiments de menys de 20 habitacions.

Percentatge respostes segons categoria hotel-aparthotel



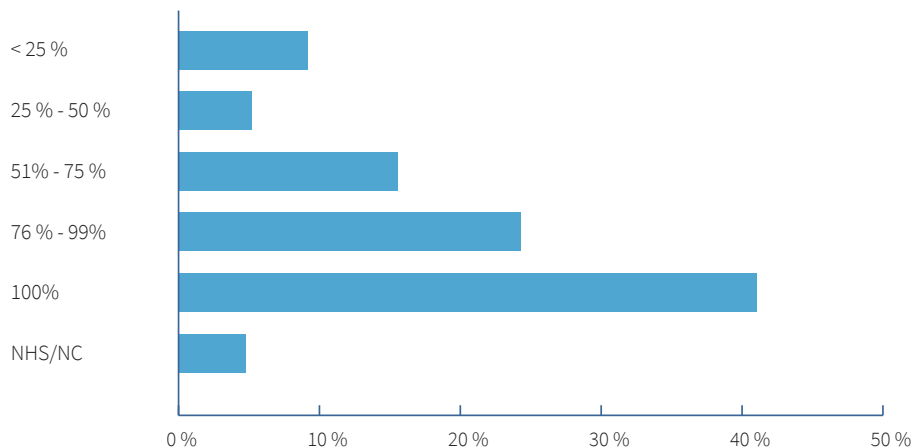
Quan va reprendre l'activitat la vostra empresa?



L'enquesta recull la reacció de les empreses i entitats turístiques de la demarcació de Girona **a partir de l'aixecament de l'estat d'alarma**, moment en què van poder reprendre l'activitat.

Un 70 % dels enquestats va tornar a l'activitat al mes de juny, un 23,5 % ho va fer al juliol i un 1,6 % a partir de l'agost, mentre que un 4,8 % no l'ha reprès.

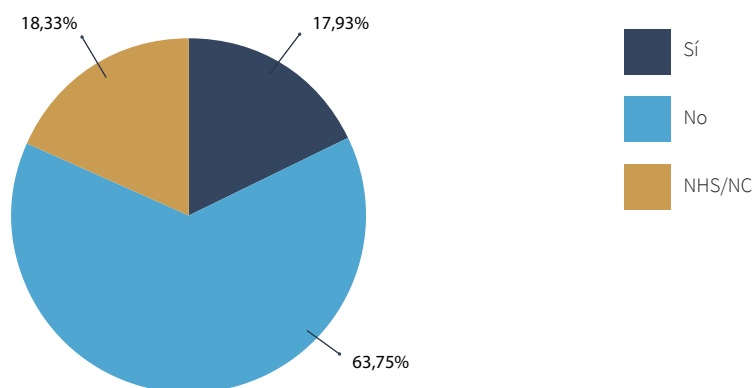
Amb quin percentatge de la plantilla habitual ha afrontat la temporada d'estiu la vostra empresa?



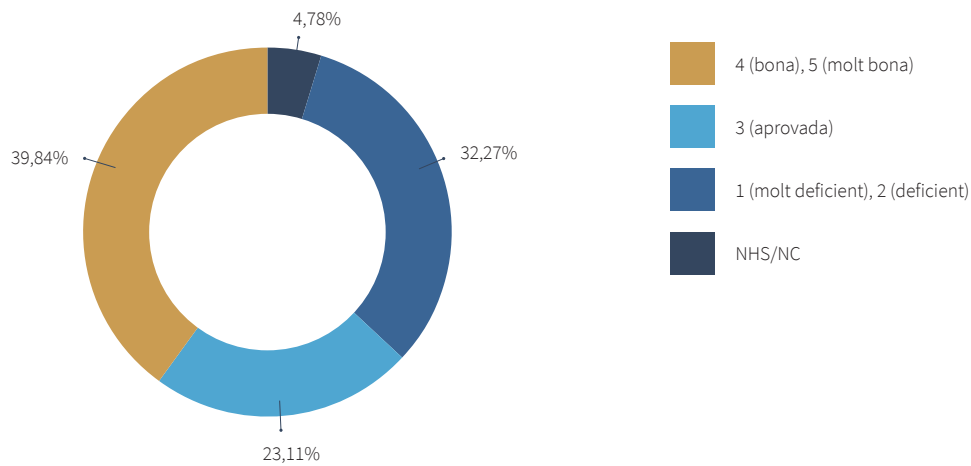
Un 41 % de les **empreses que van recuperar l'activitat** ho van fer amb el 100 % de la plantilla, un 24 % amb més de tres quartes parts del personal i un 15,5 % amb més de la meitat, mentre que tan sols un 14,3 % va obrir amb menys del 50 % de la plantilla habitual.

Un 18 % dels enquestats comunica que ha implementat **segells per certificar l'adopció de mesures preventives enfront de la COVID-19** als seus establiments o empreses, mentre que la majoria, un 64 %, no ho ha fet.

Els segells més implementats han estat «**Safe Tourism Certified**», de l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola (ICTE), i, pel que fa al sector específic del càmping, «**WeCare**», impulsat per l'Associació de Càmpings de Girona.

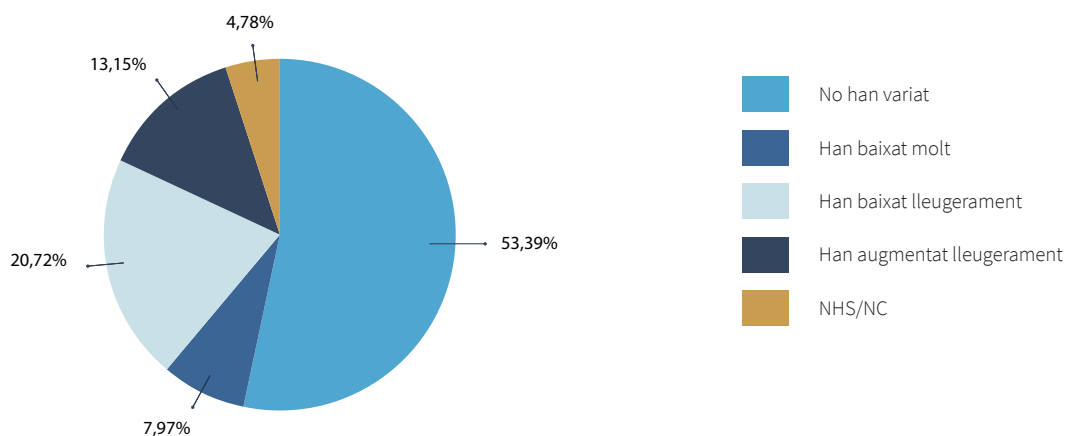


Segons les expectatives que teníeu en reobrir la vostra empresa, quina valoració general feu de la temporada d'estiu del 2020?



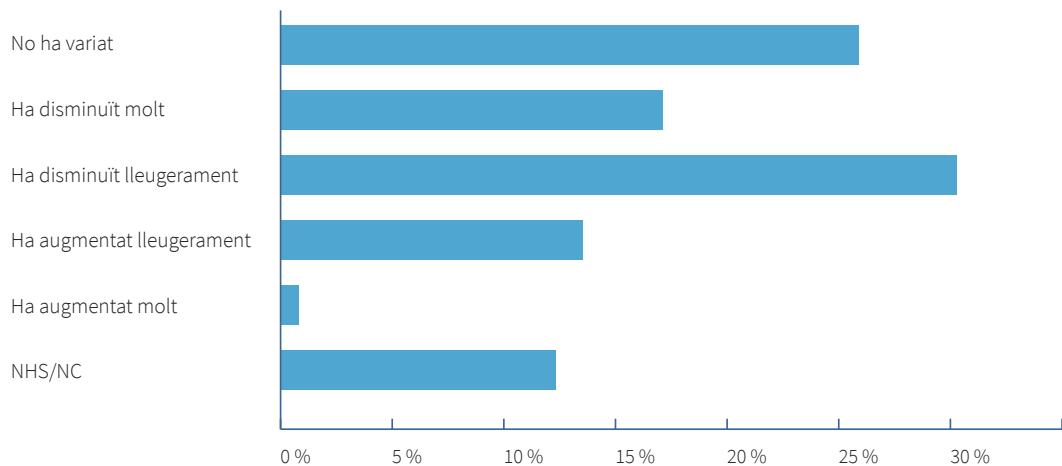
La major part dels enquestats (un 73 %) opina que «**sí que ha valgut la pena**» obrir aquesta temporada turística. Un 32,27 % suspèn la temporada, un 23,11 % l'aprova i un 39,84 % la considera altament satisfactòria.

Quina ha estat la tendència dels preus o les tarifes dels vostres serveis la temporada d'estiu del 2020 respecte al 2019?



Pel que fa als **preus dels productes i serveis** dels enquestats, un 53,39 % apunta que «no han modificat preus», mentre que un 20,72 % els «han abaixat lleugerament» i un 13,15 % els «han incrementat lleugerament». Un 7,97 % dels enquestats contesta que «han abaixat molt» els preus.

Valoreu la despesa mitjana del client la temporada d'estiu del 2020 respecte al 2019.

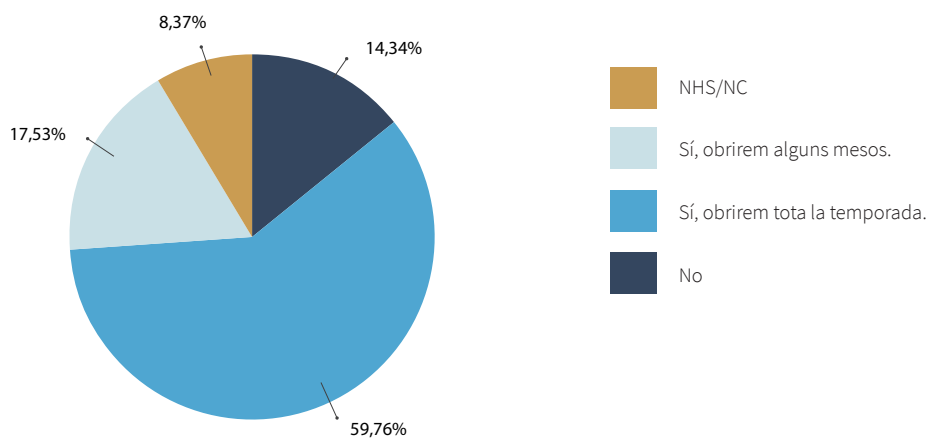


Pel que fa a la **percepció de la despesa generada pel client**, un 30,28 % dels enquestats valora que «ha disminuït lleugerament», un 25,90 % considera que «no ha variat respecte a anys anteriors», un 17,13 % creu que «ha baixat molt» i un 14,35 % afirma que «ha augmentat».

Quant als **perfils de clients i visitants**, l'enquesta recull que més d'un 80 % han estat famílies, seguides de les parelles. El lloc d'origen ha estat principalment Catalunya i, en segon terme, França i l'Estat espanyol; amb una presència testimonial trobem visitants procedents de mercats com Bèlgica, Holanda i Alemanya.

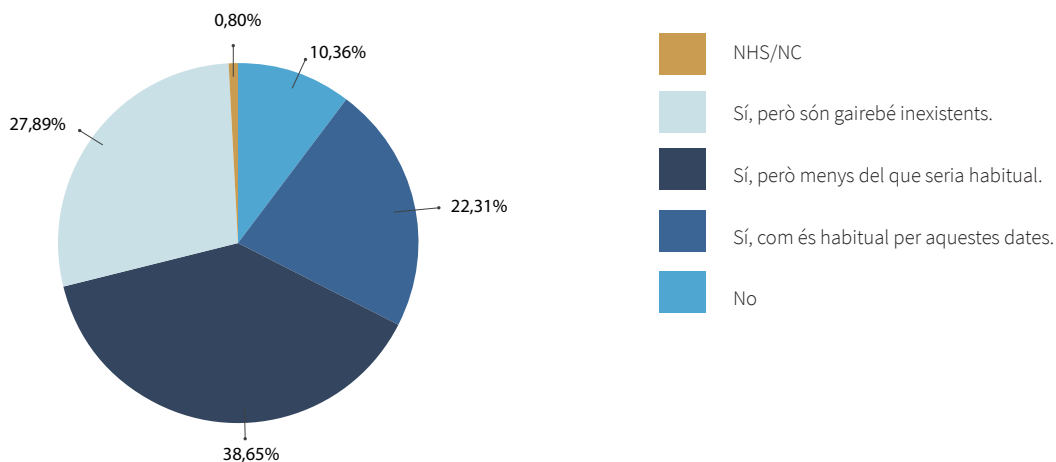
Entre els **canals de reserva** que han utilitzat els clients, destaca que prop d'un 70 % dels enquestats respon que les reserves s'han fet directament a l'establiment o l'empresa; segueixen a continuació, amb un 17 %, les reserves efectuades a través d'OTA i, amb un 8 %, les que s'han fet per mitjà d'operadors o agències de viatges.

Teniu previst obrir durant la temporada de tardor-hivern del 2020-2021?



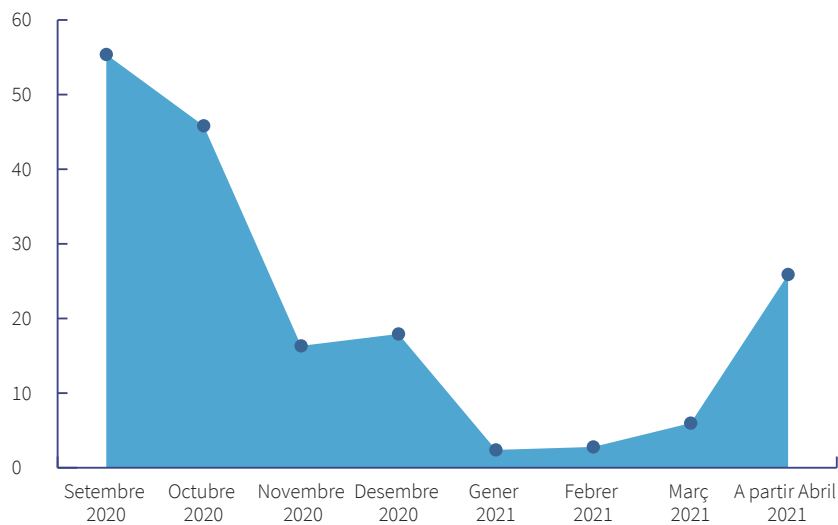
L'enquesta plantejava quina **previsió d'obertura i operativa** feien les empreses i entitats turístiques gironines, en el context de la crisi de la COVID-19, per a la present temporada de tardor-hivern (de setembre del 2020 a març del 2021). En aquest sentit, un 60 % dels enquestats ha respost que «sí que obriran tota la temporada», per bé que, en alguns casos, reduiran els dies d'obertura setmanal. Un 17,53 % «obrirà alguns mesos», un 14,36 % «no obrirà» i un 8,37 % «NHS/NC».

Actualment, rebeu peticions o sol·licituds d'informació i de reserves?



El sector confirma que «sí» s'estan rebent peticions de reserves per als mesos de tardor. Un 38,65 % dels enquestats respon que «sí, però menys del que seria habitual», un 27,89 % diu que «sí, però són gairebé inexistent», un 22,31 % assegura que «sí, com habitualment» i un 10,36 % contesta que «no en reben».

Si rebeu noves reserves, per a quines dates són?



Per acabar, més d'un 55 % dels enquestats rep peticions de negoci per al mes de setembre i prop d'un 46 % per a l'octubre, mentre que una proporció menor (entre un 16 i un 18 %) respon que n'està rebent per als mesos de novembre i setembre. Les reserves per als mesos de gener a març del 2021 són gairebé inexistent. Un 25,9 % dels enquestats, finalment, afirma que rep reserves a partir del 2021.

Pel que fa a la procedència de les reserves, cal dir que la major part provenen del mercat català, seguit del francès i, a continuació, de la resta de l'Estat espanyol.

Conclusions

El 20 de juny del 2020, després de 98 dies d'aturada general motivada per la pandèmia del coronavirus, el Govern de l'Estat espanyol va aixecar l'estat d'alarma i va donar pas a la «nova normalitat».

A partir d'aquesta data, governs, administracions, entitats i empreses van iniciar la represa de l'activitat econòmica, tot incorporant mesures i protocols de seguretat per poder operar en l'àmbit corresponent.

Conscient que la indústria turística és un dels motors econòmics del país i que ha estat una de les més greument damnificades per la crisi de la COVID-19, el Patronat de Turisme Costa Brava Girona considera necessari analitzar i valorar com s'ha desenvolupat la temporada alta d'estiu del 2020, categoritzada com la pitjor temporada turística de la història, amb «molts alts i baixos, estressant, insegura i exigent», a fi de poder reaccionar i treballar en noves estratègies de màrqueting promocional i comunicatiu que contribueixin a ajudar el sector turístic i la ciutadania a superar aquesta situació.

L'«Enquesta sobre la valoració de la temporada d'estiu del 2020 i el desenvolupament de l'activitat a curt termini» va ser contestada per 251 empreses i entitats turístiques de la demarcació de Girona entre el 16 i el 25 de setembre del 2020. Un 73 % dels enquestats estan inclosos dins la marca Costa Brava, mentre que un 27 % s'engloba dins la marca Pirineu de Girona. El gruix dels enquestats (més de la meitat) pertany al subsector de l'allotjament turístic.

L'enquesta, de caràcter anònim, es componia de vint preguntes centrades en la valoració de l'ocupació, la facturació, els preus, la despesa del client, el perfil del visitant i les previsions per a la temporada de tardor-hivern.

Els resultats de la mostra enquestada permeten formular les conclusions següents:

1. El sector turístic de la demarcació de Girona és dinàmic, resilient i amb capacitat de reacció, ja que va participar en la represa econòmica just en aixecar-se l'estat d'alarma: 7 de cada 10 empreses van reiniciar la seva activitat al mes de juny.
2. La composició del sector empresarial turístic, format majoritàriament per PIME, ha afavorit que 6 de cada 10 empreses hagin recomençat l'activitat amb més de tres quartes parts de la plantilla.
3. Únicament 2 de cada 10 empreses gironines han optat per implementar segells per certificar l'adopció de mesures preventives enfront de la COVID-19, donada la inexistència de distintius estàndard i els canvis constants de normativa i protocols per part dels organismes oficials.
4. La temporada turística es qualifica de «curta, improvisada i incerta», i 7 de cada 10 enquestats consideren que «sí que ha valgut la pena obrir». Més de la meitat aprova la temporada i 4 de cada 10 la consideren «altament satisfactòria», essent les empreses d'allotjament rural, els càmpings i els apartaments de l'interior i del Pirineu, així com els hotels de 4 i 5 estrelles d'arreu de la demarcació, els que en fan una millor valoració.

5. Pel que fa als preus, cal destacar que més de la meitat dels enquestats apunta que «no ha modificat preus», mentre que gairebé 2 de cada 10 empreses —càmpings, allotjaments rurals i alguns hotels situats a l'interior i al Pirineu— els han incrementat lleugerament. Aquest fet denota que la fórmula de devaluar els productes és errònia; la qualitat sempre ha de tenir un preu.
6. La despesa turística del client sí que s'ha vist afectada per la crisi. El sector remarca que la meitat dels seus clients ha fet una despesa més continguda que el 2019.
7. Pel que fa als perfils de clients i visitants, l'enquesta recull que 8 de cada 10 eren famílies, seguides per les parelles, i que procedien principalment de Catalunya i, en segon terme, de França i de l'Estat espanyol.
8. Quant als canals de reserva utilitzats, cal dir que 7 de cada 10 reserves s'han fet directament a l'establiment, via web, per telèfon o inclús in situ, cosa que respon a la proximitat del client. Segueixen, amb una proporció menor, les reserves fetes a través d'OTA, mentre que han estat pràcticament inexistents les efectuades a través d'agències i operadors, a causa de la inactivitat d'aquest sector.
9. La temporada de tardor-hivern 2020-2021 es presenta amb una gran incertesa, tot i que 6 de cada 10 enquestats manifesten que tenen previst obrir tota la temporada. Alguns —allotjaments d'interior i de la Costa Brava centre— han apuntat que reduiran els dies d'obertura setmanal.
10. Pel que fa a les reserves, 8 de cada 10 enquestats comuniquen que estan rebent reserves per a aquesta temporada de tardor, tot i que menys del que seria habitual i a darreríssima hora. La majoria de les reserves són per als mesos de setembre i octubre, i també cal destacar que 2 de cada 10 enquestats ja reben reserves a partir de l'abril del 2021.
11. Quant a la procedència de les reserves, s'observa que la major part prové del mercat català, seguit del francès i, a continuació, de la resta de l'Estat espanyol, d'acord amb el comportament i la tendència del mercat turístic en la situació de crisi actual.
12. L'enquesta ha tractat valors referents a la variació de l'ocupació i els serveis de la temporada d'estiu actual respecte al mateix període del 2019.

De les respostes facilitades per les empreses que formen part de la marca turística Costa Brava se'n desprèn que al mes de juliol l'ocupació va disminuir en un 35 %, mentre que a l'agost la reducció va ser del 21 %. S'interpreta, doncs, que la destinació va patir una gran davallada, per bé que el turisme de proximitat va apaivagar en bona manera l'impacte de la situació.

Per contra, les empreses compreses dins la marca Pirineu de Girona van registrar valors positius respecte al 2019. Durant el mes de juliol, l'ocupació en aquesta destinació va experimentar un increment del 9 %, mentre que a l'agost va ser d'un 22 %. D'aquests valors se n'extreu que va augmentar la tendència del consumidor a buscar espais en la natura i establiments i serveis situats en entorns d'interior i de muntanya.



Diputació de Girona

Girona Patronat de Turisme
Costa Brava Girona



Costa Brava
Pirineu de Girona

