

QUADERNS GADESO

ANÀLISI DE LA REALITAT SOCIOECONÒMICA DE LES ILLES BALEARS. Nº 83 (EXTRA ELECTRÒNIC). NOVEMBRE 2006

DIVERSIFICACIÓ

Conèixer i analitzar l'opinió i valoració dels consumidors d'un determinat producte és prioritari si es vol mantenir la competitivitat. Pel mateix, és bàsic conèixer les distintes variables que permetin avaluar l'opinió dels turistes que ens visiten. En aquest número analitzam precisament com veuen els turistes Menorca, Eivissa i Formentera.

L'anàlisi ha d'incloure tots els possibles components que constitueixen el producte turístic. Lògicament ens referim, en primer lloc, a l'allotjament (sigui hotelier o residencial), però també a altres components com són l'oferta complementària, els serveis públics i l'entorn mediambiental. En definitiva es tracta d'aprofundir en tots els factors que componen el que denominem destí turístic i que constitueixen l'autèntica oferta.

No hi ha cap dubte de que cada una de les illes tenen potencialitats reals per ésser destins turístics competitius, però per això és imprescindible aprofitar els seus punts forts i compensar els febles. En quant a les motivacions, i sense despreciar-les, el factor preu no pot ser el motiu bàsic davant altres destins turístics alternatius, molt millor situats en aquest aspecte. En general, pareix que hi ha una satisfacció notable envers els allotjaments, encara que alguns d'ells precisin processos de modernització. Així mateix, és urgent i necessari millorar i diversificar la denominada oferta complementària per cada un dels destins.

Queda com a eterna assignatura pendent combatre l'excessiva concentració de l'activitat turística en els escasos mesos de la temporada alta.

www.gadeso.org

L'OPINIÓ DELS TURISTES (V)

¿COM VEUEN ELS TURISTES MENORCA, EIVISSA I FORMENTERA? (II)

Amb aquest número de Quaderns Gadeso conculim la sèrie dedicada al turisme.

* Nº 73. Juliol. Clima empresarial turístic (pretemporada) (V)

* Nº 74. Octubre. Opinió dels turistes de la Platja de Palma (III)

* Nº 81 Novembre. Clima empresarial turístic (post-temporada) (VI)

* Nº82. Novembre. Opinió dels ciutadans envers el turisme (II)

* Nº 83. Novembre. Opinió dels turistes de Menorca, Eivissa i Formentera (II)

En general, l'índex de satisfacció dels turistes ha baixat a cada una de les illes, encara que no d'una manera rellevant. Fins i tot la percepció dels allotjaments turístics, encara que es mantengui en índexs relativament satisfactoris, manifesta un cert descens motivat en part per una certa baixada en la prestació de serveis, amb l'excepció de Menorca.

Tenint en compte que la natura i el medi ambient són part fonamental del nostre producte turístic, és preocupant la baixada de satisfacció dels entorns mediambientals, ja siguin urbans o naturals.

L'oferta complementària continua presentant una relativa insatisfacció deguda principalment a una certa desproporció entre els productes oferits i els seus preus.

Índex de satisfacció (S/10)

	Menorca	Eivissa	Formentera
Allotjament	7.10	6.50	7.00
Oferta complementària	6.30	6.40	6.20
Serveis públics	6.30	5.40	5.50
Entorn mediambiental	8.00	4.50	8.00
Índex sintètic	6.90	5.70	6.70

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2006

MENORCA: MANCA DE DIVERSIFICACIÓ

PUNTS FEBLES

- Temporada excessivament curta
- Poca presència de les companyies de baix cost
- Excessiva dependència del turisme britànic
- Manca ofertes complementàries específiques

PUNTS FORTS

- Reserva de la biosfera
- Potencialitat turisme espanyol
- Posar en valor recursos naturals
- Potenciar patrimoni històric i cultural



ALLOTJAMENT	2006	Indicadors
Personal	8.3	Molt Correcte
Preu-qualitat	7.9	Correcte
Restauració - bar	6.7	Preus/diversificació
Comoditat	7.0	Correcte
Neteja	7.0	Correcte
Instal·lacions	6.6	Adequades
Índex sintètic	7.2	Correcte

SERVEIS PÚBLICS	2006	Indicadors
Assistència sanitària	7.0	Correcte
Transports	6.5	Adequats
Informació	6.0	Adequada
E. esportius	4.8	Molt millorables
E. culturals	6.0	Adequats
Seguretat ciutadana	6.7	Adequada
Índex sintètic	6.1	Adequat

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2006	Indicadors
Serveis de platja	7.9	Correcte
Oferta lúdica	4.8	Molt millorable
Oferta gastronòmica	6.9	Adequada
Oferta comercial	5.7	Adequada
Preu - qualitat	6.7	Adequada
Índex sintètic	6.4	Adequat

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2006	Indicadors
Aigües marines	8.5	Molt Correctes
Contaminació atmosfèrica	8.5	Molt correcte
Entorn urbà i paisatgístic	8.3	Molt Correcte
Neteja carrers	6.6	Adequada
Contaminació acústica	7.0	Correcte
Índex sintètic	7.9	Molt correcte

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2006

MOTIVACIONS (%)	
Sol i platjes	45.0
Preu	24.0
Diversió	16.0
Coneixement anterior	38.0
Recomanació amics	15.5
Tranquil·litat i descans	20.0
Recomanació A. viatges	5.0
Altres	6.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (%)	
Ja ha estat a Menorca	38.0
Pensa tornar a Menorca	24.0

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

% sobre el total **18.1**

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2006

Ressalta entre les motivacions el coneixement anterior de l'illa però, al mateix temps, l'índex de voluntat de repetició és relativament baix. Tots els símptomes pareixen indicar la manca d'una diversificació en l'oferta complementària i la necessitat de posar en valor productes potencialment turístics. Els majors índexs de satisfacció i d'intenció de repetició corresponen als turistes espanyols, que són els que han triat Menorca bàsicament per raons de tranquil·litat i descans. Les reserves mitjançant internet són relativament baixes però mostren un augment progressiu.

EIVISSA: ¿VALORS MEDIAMBIENTALS?

PUNTS FEBLES

- Necessitat reconversió integral algunes zones
- Compensar imatge d'algunes ofertes lúdiques
- Necessitat modernització allotjaments obsolets
- Necessitat de millora del medi ambient

PUNTS FORTS

- Recuperació de quota de mercat
- Oferta lúdica
- Facilitats en comunicacions aèries
- Bona planta d'allotjaments

ALLOTJAMENT	2006	Indicadors
Personal	7.0	Correcte
Preu-qualitat	7.0	Correcte
Restauració - bar	6.3	Adequada
Comoditat	6.2	Adequada
Neteja	6.2	Adequada
Instal·lacions	5.7	Millorables
Índex sintètic	6.4	Adequat

SERVEIS PÚBLICS	2006	Indicadors
Assistència sanitària	6.2	Adequada
Transports	5.5	Millorables
Informació	5.7	Millorable
E. esportius	5.3	Millorables
E. culturals	4.8	Molt millorables
Seguretat ciutadana	4.2	Molt millorable
Índex sintètic	5.2	Millorable

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2006	Indicadors
Serveis de platja	6.0	Adequats
Oferta lúdica	6.5	Contradicció
Oferta gastronòmica	6.3	Adequada
Oferta comercial	6.4	Adequada
Preu - qualitat	5.2	Millorable
Índex sintètic	6.0	Adequat

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2006	Indicadors
Aigües marines	5.5	Millorables
Contaminació atmosfèrica	4.8	Molt millorable
Entorn urbà i paisatgístic	4.3	Molt millorable
Neteja carrers	4.5	Molt millorable
Contaminació acústica	4.1	Molt millorable
Índex sintètic	4.5	Molt millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2006

MOTIVACIONS (%)	
Sol i platjes	50.1
Preu	45.2
Diversió	40.2
Coneixement anterior	36.0
Recomanació amics	18.5
Tranquil·litat i descans	6.5
Recomanació A. viatges	8.3
Altres	8.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (%)	
Ja ha estat a Eivissa	38.0
Pensa tornar a Eivissa	27.0

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

% sobre el total **21.5**

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2006

Els preus tenen un pes molt rellevant en el moment de l'elecció d'Eivissa com a destí turístic o vacacional. El mateix passa amb el factor "diversió", on s'hi troba una contradicció entre els que consideren que l'oferta lúdica és molt satisfactòria i els que troben que hi ha un cert abús de la mateixa, que pot arribar a provocar efectes no sempre desitjables. En qualsevol cas, és significatiu el percentatge de persones que expresen la seva voluntat de tornar a Eivissa. La contractació per internet no és molt elevada però augmenta progressivament.

FORMENTERA: PERILL DE MASSIFICACIÓ

PUNTS FEBLES

- Saturació per excursions des d'Eivissa
- Serveis públics saturats a temporada alta
- Pèrdua de relació qualitat-preu de l'oferta complementària

PUNTS FORTS

- Gran valor mediambiental
- Satisfacció del tracte personal

ALLOTJAMENT	2006	Indicadors
Personal	7.5	Correcte
Preu-qualitat	7.0	Correcte
Restauració - bar	6.0	Preus/diversificació
Comoditat	6.5	Adequada
Neteja	6.5	Adequada
Instal·lacions	5.8	Adequades
Índex sintètic	6.6	Adequat

SERVEIS PÚBLICS	2006	Indicadors
Assistència sanitària	5.7	Millorable
Transports	5.3	Millorables
Informació	5.9	Millorable
E. esportius	4.9	Molt millorables
E. culturals	5.5	Millorables
Seguretat ciutadana	5.5	Millorable
Índex sintètic	5.6	Saturació

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2006	Indicadors
Serveis de platja	7.2	Correctes
Oferta lúdica	5.8	Millorable
Oferta gastronòmica	6.5	Adequada
Oferta comercial	6.2	Adequada
Preu - qualitat	4.9	Molt millorable
Índex sintètic	6.2	Adequat

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2006	Indicadors
Aigües marines	8.5	Molt correctes
Contaminació atmosfèrica	8.5	Molt correcte
Entorn urbà i paisatgístic	8.2	Molt correcte
Neteja carrers	6.6	Adequada
Contaminació acústica	6.8	Adequada
Índex sintètic	7.7	Correcte

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2006

MOTIVACIONS (%)	
Sol i platjes	51.3
Preu	41.4
Diversió	16.1
Coneixement anterior	38.0
Recomanació amics	25.2
Tranquil·litat i descans	19.1
Recomanació A. viatges	8.5
Altres	7.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (%)

Ja ha estat a Formentera	27.0
Pensa tornar a Formentera	32.0

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

% sobre el total **21.3**

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2006

El principal motiu que tenen els turistes per triar Formentera és el seu entorn natural, concretat en el que es denomina "sol i platges". Pot ser relativament preocupant la saturació percebuda, motivada per la presència massiva dels "excursionistes d'un dia" provinents d'Eivissa. És elevat l'índex d'elecció de l'illa per recomanació dels amics. En qualsevol cas, s'hauria de parar atenció a una certa massificació. L'índex de voluntat de repetir és encara elevat, però ha experimentat una baixada important. La contractació mitjançant internet continua en augment progressiu.