

# QUADERNS GADESO

ANÀLISI DE LA REALITAT SOCIOECONÒMICA DE LES ILLES BALEARS. Nº 108 (EXTRA ELECTRÒNIC). OCTUBRE 2007

## 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 les illes de Menorca, Eivissa i Formentera.

En general, el nivell de satisfacció és adequat, però es posa de manifest una certa necessitat de diversificar els distintes productes turístics destinats a segments concrets de la demanda, encara que sigui sota el paraigües genèric de "sol i platja". El manteniment de la natura i dels valors mediambientals és bàsic per a poder competir amb altres destins turístics emergents.

Us recordem els números de 2007 dedicats al turisme:

- Empresaris turístics (pre-temporada). QG n°99 (maig 2007)
- L'opinió dels ciutadans QG n°103 (agost 2007)
- Anàlisi zona turística en reconversió (Platja de Palma). QG n°105 (agost 2007)
- L'opinió dels turistes (Mallorca) QG n°107 (setembre 2007)
- L'opinió dels turistes (Menorca, Eivissa i Formentera) QG n°108 (octubre 2007)
- Empresaris turístics (post-temporada) QG n°110 (novembre 2007) (en preparació)

[www.gadeso.org](http://www.gadeso.org)

## L'OPINIÓ DELS TURISTES (VII)

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

Si es comparen els resultats d'aquesta temporada turística amb els de l'anterior, es pot comprovar que les variacions són mínimes. Però, en qualsevol cas, es posa de manifest una certa tendència a la baixa, tant en els índexs sintètics com a tots els seus atributs (allotjament, oferta complementària, serveis públics i entorns mediambientals).

Analitzant els resultats de la taula adjunta, és significatiu que allà on es manifesta una baixada més rellevant en la satisfacció és en la denominada oferta complementària. En concret, aquesta baixada fa referència a una insatisfacció clara en la relació qualitat-preu, no només en el denominat comerç turístic sinó també, i principalment en la restauració (bars, "chirirnguitos"...).

Hauria de ser preocupant la baixa satisfacció que manifesten els visitants d'Eivissa en referència als entorns mediambientals de l'illa (es mantenen uns índexs notablement negatius).

Per altra banda, és rellevant l'aparició i progressiu creixement d'una oferta d'allotjaments distinta a la convencional i regulada. Aquest tipus d'oferta, denominada de manera genèrica "turisme residencial" i contraposada al "turisme hotelier", pot representar una competència deslleial fonamentada en canvis d'usos sense cap tipus d'ordenació i regulació.

No es tracta de demonitzar a ningú però és necessària una actuació decidida encaminada a combatre l'actual tendència de canvis d'usos, realitzats de manera salvatge i desordenada.

### Índex de satisfacció (S/10)

	Menorca		Eivissa		Formentera	
	2006	2007	2006	2007	2006	2007
<b>Allotjament</b>	7.20	7.10	6.40	6.20	6.60	6.50
<b>Oferta complementària</b>	6.10	5.90	5.90	5.70	5.90	5.70
<b>Serveis públics</b>	6.40	6.20	5.20	5.00	5.60	5.40
<b>Entorn mediambiental</b>	7.80	7.70	4.60	4.40	7.70	7.60
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.90</b>	<b>6.70</b>	<b>5.50</b>	<b>5.30</b>	<b>6.45</b>	<b>6.30</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2007

# MENORCA: EL REPTA DE LA DIVERSIFICACIÓ

## PUNTS FEBLES

- Temporada excessivament curta
- Poca presència de les companyies de baix cost
- Oferta allotjaments "il·legals/alegals"
- 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	2007	Indicadors
Personal	8.3	8.2	Molt Correcte
Preu-qualitat	7.9	7.8	Correcte
Restauració - bar	6.7	6.3	Preus/divers.
Comoditat	7.0	7.0	Correcte
Neteja	7.0	7.0	Correcte
Instal·lacions	6.6	6.5	Adequades
<b>Índex sintètic</b>	<b>7.2</b>	<b>7.1</b>	<b>Correcte</b>

SERVEIS PÚBLICS	2006	2007	Indicadors
Assistència sanitària	7.0	7.0	Correcte
Transports	6.5	5.3	Millorable
Informació	6.0	6.0	Adequada
E. culturals	6.0	6.0	Adequada
Seguretat ciutadana	6.7	6.8	Adequada
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.4</b>	<b>6.2</b>	<b>Adequat</b>

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2006	2007	Indicadors
Serveis de Platja	7.9	7.7	Correctes
Oferta lúdica	4.8	4.8	Molt millorable
Oferta gastronòmica	6.9	6.5	Adequada
Oferta comercial	5.7	5.6	Millorable
E. esportius	4.8	4.7	Molt millorables
Preu-qualitat	6.5	6.5	Adequat
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.1</b>	<b>5.9</b>	<b>Adequat</b>

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2006	2007	Indicadors
Aigües marines	8.5	8.3	Molt correctes
Cont. atmosfèrica	8.5	8.3	Molt correcte
E. urbà i paisatgístic	8.3	8.2	Molt correcte
Neteja carrers	6.6	6.7	Adequada
Cont. acústica	7.0	7.1	Correcte
<b>Índex sintètic</b>	<b>7.8</b>	<b>7.7</b>	<b>Correcte</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2007

MOTIVACIONS (%)	2006	2007
Sol i platjes	45.0	46.0
Preu	24.0	24.0
Diversió	16.0	15.1
Coneixement anterior	38.0	37.0
Recomanació amics	15.5	17.2
Tranquil·litat i descans	20.0	21.1
Recomanació A. viatges	5.0	6.5
Altres	6.0	5.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2006	2007
Ja ha estat a Menorca	38.0	39.1
Pensa tornar a Menorca	24.0	33.0

## CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2006	2007
% sobre el total	18.1	27.3

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2007

És molt rellevant l'augment dels visitants espanyols a l'illa, que en general han manifestat un nivell alt de satisfacció. Això es reflecteix en una millora significativa de la intenció de tornar a Menorca.

En qualsevol cas, resulta molt significatiu l'augment de la contractació per internet, doncs amb excessiva freqüència té relació amb la contractació d'allotjaments turístics no convencionals, el que pot implicar l'aparició d'una oferta d'allotjaments de característiques il·legals o alegals.

# EIVISSA: MILLORES MEDIAMBIENTALS

## PUNTS FEBLES

- Necessitat reconversió integral algunes zones
- Compensar imatge d'algunes ofertes lúdiques
- Necessitat modernització allotjaments obsolets
- Necessitat de millora del medi ambient
- Oferta d'allotjaments "il·legals/alegals"

## PUNTS FORTS

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



ALLOTJAMENT	2006	2007	Indicadors
Personal	7.0	6.8	Adequat
Preu-qualitat	7.0	6.8	Adequat
Restauració - bar	6.3	5.7	Preus/divers.
Comoditat	6.2	6.0	Adequada
Neteja	6.2	6.0	Adequada
Instal·lacions	5.7	5.8	Millorables
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.4</b>	<b>6.2</b>	<b>Adequat</b>

SERVEIS PÚBLICS	2006	2007	Indicadors
Assistència sanitària	6.2	6.0	Adequada
Transports	5.5	5.2	Millorables
Informació	5.7	5.6	Millorable
E. culturals	4.8	4.1	Molt millorable
Seguretat ciutadana	4.2	4.1	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.2</b>	<b>5.0</b>	<b>Millorable</b>

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2006	2007	Indicadors
Serveis de Platja	6.0	5.8	Millorables
Oferta lúdica	6.5	6.6	Adequada
Oferta gastronòmica	6.3	6.0	Adequada
Oferta comercial	6.4	6.2	Adequada
E. esportius	5.3	5.4	Millorables
Preu-qualitat	5.2	4.2	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.9</b>	<b>5.7</b>	<b>Millorable</b>

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2006	2007	Indicadors
Aigües marines	5.5	5.1	Millorables
Cont. atmosfèrica	4.8	4.6	Molt millorable
E. urbà i paisatgístic	4.3	4.2	Molt millorable
Neteja carrers	4.5	4.2	Molt millorable
Cont. acústica	4.1	4.0	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.6</b>	<b>4.4</b>	<b>Molt millorable</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2007

MOTIVACIONS (%)	2006	2007
Sol i platjes	50.1	52.1
Preu	45.2	46.2
Diversió	40.2	39.4
Coneixement anterior	36.0	33.0
Recomanació amics	18.5	17.5
Tranquil·litat i descans	6.5	7.2
Recomanació A. viatges	8.3	7.9
Altres	8.0	7.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2006	2007
Ja ha estat a Eivissa	38.0	33.5
Pensa tornar a Eivissa	27.0	31.0

## CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2006	2007
% sobre el total	21.5	29.4

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2007

Entre les motivacions destacades trobem la "diversió". Aquesta realitat és, de qualque manera, contradictòria doncs, per un costat, es considera satisfactòria l'oferta lúdica actual, però, per altra banda, altres tipus de visitants es queixen de determinats comportaments que es donen al voltant d'aquesta oferta lúdica.

És preocupant la creixent aparició de l'oferta d'allotjaments no convencionals il·legals o alegals, que conviuen amb una bona planta hotelera i, al mateix temps, amb l'existència d'allotjaments obsolets.

# FORMENTERA: RISC 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	2007	Indicadors
Personal	7.5	7.5	Correcte
Preu-qualitat	7.0	6.9	Adequada
Restauració - bar	6.0	6.0	Preus/divers.
Comoditat	6.5	6.3	Adequada
Neteja	6.5	6.4	Adequada
Instal·lacions	5.8	5.9	Millorables
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.6</b>	<b>6.5</b>	<b>Adequat</b>

SERVEIS PÚBLICS	2006	2007	Indicadors
Assistència sanitària	5.7	5.6	Millorable
Transports	5.3	5.0	Millorable
Informació	5.9	5.7	Millorable
E. culturals	5.5	5.1	Millorable
Seguretat ciutadana	5.5	5.9	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.6</b>	<b>5.4</b>	<b>Millorable</b>

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2006	2007	Indicadors
Serveis de Platja	7.2	7.1	Correcte
Oferta lúdica	5.8	5.7	Millorable
Oferta gastronòmica	6.5	6.3	Adequada
Oferta comercial	6.2	5.8	Millorable
E. esportius	4.9	4.7	Molt millorable
Preu-qualitat	4.9	4.7	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.9</b>	<b>5.7</b>	<b>Millorable</b>

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2006	2007	Indicadors
Aigües marines	8.5	8.3	Molt Correctes
Cont. atmosfèrica	8.5	8.3	Molt correcte
E. urbà i paisatgístic	8.2	8.5	Molt Correcte
Neteja carrers	6.6	6.5	Adequada
Cont. acústica	6.8	6.7	Correcte
<b>Índex sintètic</b>	<b>7.7</b>	<b>7.6</b>	<b>Molt correcte</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2007

MOTIVACIONS (%)	2006	2007
Sol i platjes	51.3	52.4
Preu	41.4	40.3
Diversió	16.1	16.2
Coneixement anterior	38.0	37.4
Recomanació amics	25.2	26.3
Tranquil·litat i descans	19.1	20.1
Recomanació A. viatges	8.5	8.3
Altres	7.0	6.8

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2006	2007
Ja ha estat a Formentera	27.0	26.0
Pensa tornar a Formentera	32.0	23.0

CONTRACTACIÓ PER INTERNET		
	2006	2007
% sobre el total	21.3	24.2

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2007

Formentera és un territori petit i delicat. D'alguna manera, aquí radica el seu valor turístic. Pel mateix, es corre el risc d'una excessiva massificació, el que, a més de poder fer insostenible el manteniment dels seus valors naturals i mediambientals, pot significar una certa pèrdua de qualitat en la prestació de serveis, especialment en el que es denomina de manera genèrica oferta complementària. Aquesta saturació no només es dona en el sí de l'illa sinó també a les seves costes, amb l'arribada massiva de vaixells d'esbarjo.