

L'OPINIÓ DELS TURISTES (XII)

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

CONTINUA LA TENDÈNCIA A LA BAIXA

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. Aquest Quadern és complementari al número 146, on s'analitza l'opinió dels turistes que visiten Mallorca.

Com es podrà comprovar, en general l'opinió dels turistes és positiva però es posa de manifest un cert cansament respecte al nostre producte turístic, que es reflecteix en una lleugera però continuada baixada des de l'any 2005. Aquesta percepció, sumada a la situació de crisi i a la negativa visió de l'empresariat turístic (QG n°144), hauria d'obligar als distintes agents del sector i a les administracions públiques a dissenyar i aplicar mesures reals de millora del nostre producte turístic. Per tenir una lectura completa de la situació del turisme l'any 2009, al quadre de sota oferim els números que fan referència a aquesta temàtica.

Com es pot comprovar a la taula número 1, les tres illes experimenten una disminució en les valoracions dels seus visitants, seguint la tendència observada els anys anteriors. Aquesta baixada és més significativa a **Menorca**, encara que assoleixi la satisfacció més elevada. Per altra banda, és molt preocupant la insatisfacció que genera el producte turístic d'**Eivissa**.

Per factors, el més destacable és la baixada observada en el **serveis públics**, sobretot pel que fa a la informació rebuda pel turista i als transports públics emprats per desplaçar-se. També en l'**allotjament** disminueixen lleugerament les valoracions, especialment en la relació **qualitat-preu**, sobretot degut a l'obsolescència de determinats establiments i zones turístiques.

Índex de satisfacció (S/10)

	Menorca		Eivissa		Formentera	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Allotjament	6.91	6.70	6.13	6.05	6.21	6.06
Oferta complementària	5.86	5.65	5.55	5.51	5.71	5.71
Serveis públics	6.14	5.88	4.86	4.68	5.32	5.18
Entorn mediambiental	7.50	7.44	4.32	4.30	7.40	7.28
Índex sintètic	6.60	6.41	5.21	5.13	6.16	6.05

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2009

QUADERNS GADESO SOBRE EL TURISME. ANY 2009

- L'opinió dels ciutadans. Maig 2009
- L'opinió dels turistes (Menorca, Eivissa i Formentera). Agost 2009
- Empresaris turístics (pre-temporada). Juny 2009
- Anàlisi zona turística en reconversió (Platja de Palma). Setembre 2009
- L'opinió dels turistes (Mallorca). Juliol 2009
- Empresaris turístics (post-temporada). Octubre 2009

MENORCA: EL REPTA DE LA 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

	2008	2009	Indicadors
Personal	8.0	7.8	Correcte
Preu-qualitat	7.5	7.3	Correcte
Restauració - bar	6.2	6.0	Preus/divers.
Comoditat	7.0	6.8	Adequada
Neteja	6.5	6.2	Adequada
Instal·lacions	6.3	6.1	Adequades
Índex sintètic	6.9	6.7	Adequat

OFERTA COMPLEMENTÀRIA

	2008	2009	Indicadors
Serveis de Platja	7.5	7.0	Adequats
Oferta lúdica	4.7	4.2	Molt millorable
Oferta gastronòmica	6.5	6.3	Adequada
Oferta comercial	5.5	5.2	Millorable
E. esportius	4.7	4.9	Millorables
Preu-qualitat	6.3	6.3	Adequat
Índex sintètic	5.9	5.7	Adequat

SERVEIS PÚBLICS

	2008	2009	Indicadors
Assistència sanitària	6.9	6.5	Correcta
Transports	5.2	5.0	Millorable
Informació	6.0	5.3	Adequada
E. culturals	5.8	5.9	Millorable
Seguretat ciutadana	6.8	6.7	Adequada
Índex sintètic	6.1	5.9	Adequat

ENTORN MEDI AMBIENTAL

	2008	2009	Indicadors
Aigües marines	8.0	8.1	Molt correctes
Cont. atmosfèrica	8.0	7.9	Correcta
E. urbà i paisatgístic	8.2	8.2	Molt correcte
Neteja carrers	6.3	6.0	Adequada
Cont. acústica	7.0	7.0	Adequada
Índex sintètic	7.5	7.4	Correcte

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2009

MOTIVACIONS (%)

2008 2009

Sol i platjes	46.2	47.3
Preu	23.5	24.6
Diversió	13.1	12.0
Coneixement anterior	37.5	36.2
Recomanació amics	18.4	19.5
Tranquil·litat i descans	22.2	23.5
Recomanació A. viatges	7.0	7.5
Altres	5.0	6.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)

2008 2009

Ja ha estat a Menorca	39.5	36.2
Pensa tornar a Menorca	34.1	34.0

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2008	2009
% sobre el total	28.4	30.1

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2009

En general, la **satisfacció** dels turistes que visiten Menorca ha disminuït lleugerament, encara que manté les valoracions més altes de totes les Balears. L'illa ha sabut conjugar l'activitat turística amb la protecció **mediambiental**: el sol i la platja són els principals atractius, però també són importants la tranquil·litat i el descans; per altra banda, li manquen facilitats de comunicació amb els mercats emissors. La **fidelització** marca un petit retrocés, degut segurament a la situació de crisi socioeconòmica, i la contractació per **internet**, com a la resta de les illes, augmenta.

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

	2008	2009	Indicadors
Personal	6.6	6.5	Adequat
Preu-qualitat	6.5	6.5	Adequat
Restauració - bar	6.2	6.0	Preus/divers.
Comoditat	6.0	6.0	Adequada
Neteja	5.8	5.7	Adequada
Instal·lacions	5.7	5.6	Millorables
Índex sintètic	6.1	6.1	Adequat

OFERTA COMPLEMENTÀRIA

	2008	2009	Indicadors
Serveis de Platja	5.6	5.2	Millorable
Oferta lúdica	6.3	6.5	Adequada
Oferta gastronòmica	6.0	5.8	Adequada
Oferta comercial	5.8	5.8	Adequada
E. esportius	5.4	5.3	Millorable
Preu-qualitat	4.2	4.5	Millorable
Índex sintètic	5.5	5.5	Millorable

SERVEIS PÚBLICS

	2008	2009	Indicadors
Assistència sanitària	5.8	5.8	Adequada
Transports	5.0	4.4	Molt millorables
Informació	5.4	5.5	Millorable
E. culturals	4.1	4.3	Molt millorables
Seguretat ciutadana	4.0	3.9	Molt millorable
Índex sintètic	4.9	4.7	Millorable

ENTORN MEDI AMBIENTAL

	2008	2009	Indicadors
Aigües marines	4.8	4.9	Millorables
Cont. atmosfèrica	4.5	4.5	Molt millorable
E. urbà i paisatgístic	4.2	4.3	Molt millorable
Neteja carrers	4.1	4.0	Molt millorable
Cont. acústica	4.0	3.8	Molt millorable
Índex sintètic	4.3	4.3	Molt millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2009

MOTIVACIONS (%)

	2008	2009
Sol i platjes	53.2	56.2
Preu	46.1	48.2
Diversió	40.3	44.4
Coneixement anterior	31.6	31.7
Recomanació amics	17.7	18.9
Tranquil·litat i descans	6.2	5.1
Recomanació A. viatges	7.8	8.0
Altres	6.0	6.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)

	2008	2009
Ja ha estat a Eivissa	38.1	37.8
Pensa tornar a Eivissa	27.2	30.2

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2008	2009
% sobre el total	32.7	36.2

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2009

Com sempre a Eivissa, 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.

Per altra banda, cal destacar les negatives valoracions que rep l'entorn mediambiental de l'illa, encara més preocupant si es té en compte que la platja continua sent el factor de decisió més important.

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

	2008	2009	Indicadors
Personal	7.3	7.2	Correcte
Preu-qualitat	6.3	6.1	Adequat
Restauració - bar	5.8	5.6	Preus/divers.
Comodat	6.1	6.0	Adequada
Neteja	6.0	5.8	Adequada
Instal·lacions	5.8	5.7	Adequades
Índex sintètic	6.2	6.1	Adequat

SERVEIS PÚBLICS

	2008	2009	Indicadors
Assistència sanitària	5.6	5.7	Adequada
Transports	4.8	4.4	Molt millorables
Informació	5.6	5.0	Millorable
E. culturals	5.0	5.0	Millorable
Seguretat ciutadana	5.6	5.8	Adequada
Índex sintètic	5.3	5.2	Millorable

OFERTA COMPLEMENTÀRIA

	2007	2008	Indicadors
Serveis de Platja	7.1	7.2	Correcte
Oferta lúdica	5.7	5.6	Adequada
Oferta gastronòmica	6.3	6.4	Adequada
Oferta comercial	5.8	5.6	Adequada
E. esportius	4.7	5.0	Millorable
Preu-qualitat	4.7	4.5	Millorable
Índex sintètic	5.7	5.7	Adequada

ENTORN MEDI AMBIENTAL

	2008	2009	Indicadors
Aigües marines	8.1	8.2	Molt correctes
Cont. atmosfèrica	8.1	8.0	Correcta
E. urbà i paisatgístic	8.0	8.2	Molt correcte
Neteja carrers	6.3	6.0	Adequada
Cont. acústica	6.5	6.0	Adequada
Índex sintètic	7.4	7.3	Correcte

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2009

MOTIVACIONS (%)

2008 2009

Sol i platjes	53.4	57.2
Preu	39.6	44.2
Diversió	15.8	16.5
Coneixement anterior	38.3	36.0
Recomanació amics	28.4	28.6
Tranquil·litat i descans	22.1	21.0
Recomanació A. viatges	8.1	7.0
Altres	7.0	6.1

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)

2008 2009

Ja ha estat a Formentera	27.1	28.4
Pensa tornar a Formentera	26.7	29.4

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2008	2009
% sobre el total	28.9	29.3

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2009

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 aigües, amb l'arribada massiva de vaixells d'esbarjo.