

L'OPINIÓ DELS TURISTES (XIV)

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

CONTINUA LA TENDÈNCIA A LA BAIXA

Per assolir el desitjat objectiu de la competitivitat del nostre producte turístic és necessari conèixer i analitzar l'opinió i valoració dels consumidors del producte (turistes). Així doncs, és bàsic conèixer les distintes variables que permeten avaluar l'opinió dels turistes que ens visiten, per tal d'identificar els punts forts i els punts febles i poder dissenyar i aplicar mesures de millora. En concret, en aquest número de Quaderns Gadeso s'analitzen precisament com veuen els turistes les illes de Menorca, Eivissa i Formentera. Val a dir que aquest Quadern és complementari al número 170 (Juliol 2010), que fa referència a l'opinió dels turistes que visiten Mallorca.

Com es podrà comprovar al llarg d'aquest número, i tal com passa a Mallorca, la tendència a la baixa observada en les valoracions dels turistes posa de manifest un cert cansament respecte al nostre producte turístic, provocat en part per l'obsolescència i degradació de determinats sectors. Això obliga a adoptar mesures conjuntes i integrals de millora del producte turístic, un dels motors de la nostra economia.

Segons es pot veure a la taula número 1, i seguint la tendència observada a Mallorca (QG n°170), les illes de **Menorca, Eivissa i Formentera** experimenten una disminució en les valoracions dels seus visitants, continuant amb la baixada que es ve donant en els darrers anys.

Menorca és l'illa millor valorada pels turistes, encara que la satisfacció disminueixi i es situï en un 6,2. A l'altre costat de la balança es situa el producte

turístic d'**Eivissa**, que amb prou feines assoleix el 5.

Per factors, el més destacable és la baixada observada en el sector de l'**allotjament**, sobretot a Menorca i a Eivissa, i la pèrdua de satisfacció envers l'**entorn mediambiental** de Formentera, influenciada bàsicament per la sensació de massificació que viu l'illa en els mesos de la temporada alta. En qualsevol cas, encara rep una valoració molt superior a la dels entorns de l'illa d'Eivissa (4,2).

Índex de satisfacció (S/10)

	Menorca		Eivissa		Formentera	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Allotjament	6,7	6,3	6,1	5,6	6,1	5,9
Oferta complementària	5,7	5,4	5,5	5,3	5,7	5,5
Serveis públics	5,9	5,7	4,7	4,8	5,2	5,1
Entorn mediambiental	7,4	7,3	4,3	4,2	7,3	6,9
Índex sintètic	6,4	6,2	5,1	5,0	6,1	5,9

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2010

Amb la col·laboració de



**Govern
de les Illes Balears**
Conselleria de Turisme

MENORCA: NECESSITAT DE DIVERSIFICACIÓ

PUNTS FEBLES

- Temporada excessivament curta
- Escassa oferta destinada al turisme familiar
- Encara poca presència de 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	2009	2010	Indicadors	OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2009	2010	Indicadors
Personal	7.8	7.2	Correcte	Serveis de Platja	7.0	7.2	Adequats
Preu-qualitat	7.3	6.8	Correcte	Oferta lúdica	4.2	4.1	Molt millorable
Restauració - bar	6.0	5.2	Preus/divers.	Oferta gastronòmica	6.3	5.9	Adequada
Comoditat	6.8	6.6	Adequada	Oferta comercial	5.2	4.8	Millorable
Neteja	6.2	6.0	Adequada	E. esportius	4.9	5.0	Millorables
Instal·lacions	6.1	5.8	Adequades	Preu-qualitat	6.3	5.3	Adequat
Índex sintètic	6.7	6.3	Adequat	Índex sintètic	5.7	5.4	Adequat

SERVEIS PÚBLICS	2009	2010	Indicadors	ENTORN MEDI AMBIENTAL	2009	2010	Indicadors
Assistència sanitària	6.5	6.3	Correcta	Aigües marines	8.1	7.8	Molt correctes
Transports	5.0	5.0	Millorable	Cont. atmosfèrica	7.9	7.8	Correcta
Informació	5.3	5.1	Adequada	E. urbà i paisatgístic	8.2	8.0	Molt correcte
E. culturals	5.9	5.7	Millorable	Neteja carrers	6.0	5.8	Adequada
Seguretat ciutadana	6.7	6.3	Adequada	Cont. acústica	7.0	6.9	Adequada
Índex sintètic	5.9	5.7	Adequat	Índex sintètic	7.4	7.3	Correcte

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2010

MOTIVACIONS (%)	2009	2010
Sol i platjes	47.3	48.9
Preu	24.6	39.3
Diversió	12.0	9.1
Coneixement anterior	36.2	33.2
Recomanació amics	19.5	19.2
Tranquil·litat i descans	23.5	21.0
Recomanació A. viatges	7.5	7.8
Altres	6.0	6.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2009	2010
Ja ha estat a Menorca	36.2	33.2
Pensa tornar a Menorca	34.0	30.2

CONTRACTACIÓ PER INTERNET	2009	2010
% sobre el total	30.1	32.3

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2010

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, encara li manquen facilitats de comunicació amb els mercats emissors (apostar per les low-cost). 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: MILLORAR ELS ENTORNS

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

	2009	2010	Indicadors
Personal	6.5	5.7	Adequat
Preu-qualitat	6.5	6.0	Adequat
Restauració - bar	6.0	5.8	Preus/divers.
Comoditat	6.0	5.8	Adequada
Neteja	5.7	5.3	Adequada
Instal·lacions	5.6	4.9	Millorables
Índex sintètic	6.1	5.6	Adequat

OFERTA COMPLEMENTÀRIA

	2009	2010	Indicadors
Serveis de Platja	5.2	5.0	Millorable
Oferta lúdica	6.5	6.6	Adequada
Oferta gastronòmica	5.8	5.5	Adequada
Oferta comercial	5.8	4.8	Adequada
E. esportius	5.3	5.3	Millorable
Preu-qualitat	4.5	4.3	Millorable
Índex sintètic	5.5	5.3	Millorable

SERVEIS PÚBLICS

	2009	2010	Indicadors
Assistència sanitària	5.8	5.8	Adequada
Transports	4.4	4.3	Molt millorables
Informació	5.5	5.4	Millorable
E. culturals	4.3	4.3	Molt millorables
Seguretat ciutadana	3.9	4.1	Molt millorable
Índex sintètic	4.7	4.8	Millorable

ENTORN MEDI AMBIENTAL

	2009	2010	Indicadors
Aigües marines	4.9	4.8	Millorables
Cont. atmosfèrica	4.5	4.4	Molt millorable
E. urbà i paisatgístic	4.3	4.3	Molt millorable
Neteja carrers	4.0	3.8	Molt millorable
Cont. acústica	3.8	3.8	Molt millorable
Índex sintètic	4.3	4.2	Molt millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2010

MOTIVACIONS (%)

2009 2010

Sol i platjes	56.2	57.1
Preu	48.2	49.3
Diversió	44.4	45.1
Coneixement anterior	31.7	32.1
Recomanació amics	18.9	19.1
Tranquil·litat i descans	5.1	5.0
Recomanació A. viatges	8.0	7.90
Altres	6.0	8.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)

2009 2010

Ja ha estat a Eivissa	37.8	36.8
Pensa tornar a Eivissa	30.2	29.8

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2009	2010
% sobre el total	36.2	36.8

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2010

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 SATURACIÓ

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

	2009	2010	Indicadors
Personal	7.2	6.8	Correcte
Preu-qualitat	6.1	5.9	Adequat
Restauració - bar	5.6	5.3	Preus/divers.
Comodat	6.0	5.9	Adequada
Neteja	5.8	5.7	Adequada
Instal·lacions	5.7	5.5	Adequades
Índex sintètic	6.1	5.9	Adequat

SERVEIS PÚBLICS

	2009	2010	Indicadors
Assistència sanitària	5.7	5.7	Adequada
Transports	4.4	4.5	Molt millorables
Informació	5.0	4.9	Millorable
E. culturals	5.0	4.9	Millorable
Seguretat ciutadana	5.8	5.3	Adequada
Índex sintètic	5.2	5.1	Millorable

OFERTA COMPLEMENTÀRIA

	2009	2010	Indicadors
Serveis de Platja	7.2	7.0	Correcte
Oferta lúdica	5.6	5.4	Adequada
Oferta gastronòmica	6.4	6.2	Adequada
Oferta comercial	5.6	4.9	Adequada
E. esportius	5.0	5.0	Millorable
Preu-qualitat	4.5	4.3	Millorable
Índex sintètic	5.7	5.5	Adequada

ENTORN MEDI AMBIENTAL

	2009	2010	Indicadors
Aigües marines	8.2	7.7	Molt correctes
Cont. atmosfèrica	8.0	7.7	Correcta
E. urbà i paisatgístic	8.2	7.8	Molt correcte
Neteja carrers	6.0	5.9	Adequada
Cont. acústica	6.0	5.4	Adequada
Índex sintètic	7.3	6.9	Correcte

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2010

MOTIVACIONS (%)

2009 2010

Sol i platjes	57.2	59.2
Preu	44.2	46.2
Diversió	16.5	17.2
Coneixement anterior	36.0	33.2
Recomanació amics	28.6	27.5
Tranquil·litat i descans	21.0	19.3
Recomanació A. viatges	7.0	6.0
Altres	6.1	7.0

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)

2009 2010

Ja ha estat a Formentera	28.4	29.3
Pensa tornar a Formentera	29.4	26.8

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2009	2010
% sobre el total	29.3	31.4

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2010

Formentera és una illa petita i delicada i, d'alguna manera, aquí és on radica el seu valor turístic. Pel mateix, es corre el risc d'una **excessiva massificació**, que en certs moments es converteix en **saturació**. Això, 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.