

L'OPINIÓ DELS TURISTES (XX)

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

MILLORAR PER SER COMPETITIUS

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 avaluar les distintes variables que permeten conèixer 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 236, que fa referència a l'opinió dels turistes que visiten l'illa de 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 de millora del producte turístic. Aquestes mesures han de ser conjuntes entre el sector públic i el privat i, malgrat que les actuacions poden ser localitzades, la visió ha de ser integral.

Segons es pot veure a la taula número 1, i seguint la tendència observada a Mallorca (QG 236), les illes de **Menorca, Eivissa i Formentera** experimenten una disminució en les valoracions dels seus visitants, en línia amb la baixada que s'ha registrat en els darrers anys.

Menorca és l'illa millor valorada pels turistes, encara que la satisfacció disminueixi i es situï en un 5,7 sobre 10. A l'altre costat de la balança se situa el producte turístic d'**Eivissa**, que ja no assoleix l'aprovat. Per part seva, **Formentera** també baixa la seva valora-

ció i se situa en un 5,6.

Si analitzam el producte turístic pels distintes factors que el componen, podem observar que no hi ha canvis significatius a cap illa. No obstant això, s'han d'apuntar les baixades registrades en l'**oferta complementària** de Menorca i de Formentera, una oferta que necessàriament s'ha de repensar si volem atreure un turisme millor.

Com ja hem apuntat, a les pàgines següents hi trobareu més profunditat d'anàlisi, doncs es desglossen aquests índex globals en factors més específics.

Índex de satisfacció (S/10)

TAULA Nº1

	Menorca		Eivissa		Formentera	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Allotjament	5,9	5,8	5,5	5,3	5,7	5,6
Oferta complementària	5,1	4,7	5,2	5,0	5,3	4,9
Serveis públics	5,5	5,2	4,6	4,5	5,0	4,9
Entorn mediambiental	7,1	7,0	4,2	4,3	6,6	6,9
Índex sintètic	5,9	5,7	4,9	4,8	5,7	5,6

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2013

MENORCA: NATURA I FAMÍLIA

PUNTS FEBLES

- Temporada cada cop més curta
- Escassa oferta destinada al turisme familiar
- Poca presència de companyies de baix cost
- Excessiva dependència del turisme britànic
- Manca ofertes complementàries específiques

PUNTS FORTS

- Reserva de la biosfera
- Potencial per oferir un producte diferenciat
- Posar en valor recursos naturals
- Potenciar patrimoni històric i cultural



ALLOTJAMENT	2012	2013	Indicadors
Personal	6.9	6.7	Adequat
Preu-qualitat	6.2	6.0	Adequat
Restauració - bar	4.9	4.8	Molt millorable
Comoditat	6.4	6.3	Adequat
Neteja	6.0	6.0	Adequat
Instal·lacions	5.2	5.1	Millorable
Índex sintètic	5.9	5.8	Millorable

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2012	2013	Indicadors
Serveis de Platja	5.9	5.6	Millorable
Oferta lúdica	3.8	3.5	Deficient
Oferta gastronòmica	5.7	5.5	Millorable
Oferta comercial	4.4	4.1	Molt millorable
E. esportius	4.8	4.5	Molt millorable
Preu-qualitat	5.0	4.8	Molt millorable
Índex sintètic	4.9	4.7	Molt millorable

SERVEIS PÚBLICS	2012	2013	Indicadors
Assistència sanitària	6.1	5.6	Millorable
Transports	4.9	4.1	Molt millorable
Informació	5.0	5.0	Millorable
E. culturals	5.3	5.3	Millorable
Seguretat ciutadana	6.2	6.1	Adequat
Índex sintètic	5.5	5.2	Millorable

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2012	2013	Indicadors
Aigües marines	7.6	7.6	Correcte
Cont. atmosfèrica	7.5	7.5	Correcte
E. urbà i paisatgístic	7.7	7.7	Correcte
Neteja carrers	5.5	5.3	Millorable
Cont. acústica	7.0	6.9	Adequat
Índex sintètic	7.1	7.0	Correcte

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2013

MOTIVACIONS (%)	2012	2013
Preu	56.7	60.1
Sol i platjes	49.2	54.3
Coneixement anterior	32.5	27.6
Tranquil·litat i descans	26.8	24.8
Recomanació amics	21.9	18.9
Diversió	7.4	6.9
Recomanació A. viatges	6.5	6.4
Altres	7.1	6.4

FIDELITZACIÓ (en %)	2012	2013
Ja ha estat a Menorca	31.5	29.4
Pensa tornar a Menorca	30.0	30.5

CONTRACTACIÓ PER INTERNET	2012	2013
% sobre el total	37.8	40.3

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2013

En general, la **satisfacció** dels turistes que visiten Menorca ha disminuït lleugerament, encara que manté les valoracions més altes de totes les Balears, doncs sempre ha intentat conjugar l'activitat turística amb la protecció **mediambiental**. La crisi ha fet que el preu sigui la principal motivació dels turistes (especialment entre els espanyols), si bé el sol i la platja també són importants; per altra banda, encara li manquen facilitats de comunicació (companyies low-cost). La **fidelització** marca un petit retrocés i la contractació per **internet**, com a la resta de les illes, augmenta.

Respostes múltiples

EIVISSA: MILLORAR ELS ENTORNS URBANS

PUNTS FEBLES

- Necessitat reconversió integral algunes zones
- Compensar imatge d'algunes ofertes lúdiques
- Necessitat modernització allotjaments obsolets
- Necessitat de millora d'entorns urbans
- Manca de control d'allotjaments no reglats

PUNTS FORTS

- Recuperació de quota de mercat
- Oferta lúdica
- Facilitats en comunicacions aèries
- Producte diferenciat



ALLOTJAMENT	2012	2013	Indicadors
Personal	5.6	5.4	Millorable
Preu-qualitat	6.2	6.0	Adequat
Restauració - bar	5.5	5.3	Millorable
Comodat	5.6	5.4	Millorable
Neteja	5.2	5.0	Millorable
Instal·lacions	4.8	4.7	Molt millorable
Índex sintètic	5.5	5.3	Millorable

SERVEIS PÚBLICS	2012	2013	Indicadors
Assistència sanitària	5.7	5.4	Millorable
Transports	4.4	4.5	Molt millorable
Informació	5.2	5.0	Millorable
E. culturals	3.9	3.7	Deficient
Seguretat ciutadana	4.0	3.8	Deficient
Índex sintètic	4.6	4.5	Molt millorable

OFERTA COMPLEMENTÀRIA	2012	2013	Indicadors
Serveis de Platja	5.5	5.3	Millorable
Oferta lúdica	7.1	6.7	Adequat
Oferta gastronòmica	5.2	4.9	Molt millorable
Oferta comercial	4.4	4.4	Molt millorable
E. esportius	5.1	4.6	Molt millorable
Preu-qualitat	4.0	4.0	Molt millorable
Índex sintètic	5.2	5.0	Millorable

ENTORN MEDI AMBIENTAL	2012	2013	Indicadors
Aigües marines	5.0	5.6	Millorable
Cont. atmosfèrica	4.5	4.5	Molt millorable
E. urbà i paisatgístic	4.2	4.1	Molt millorable
Neteja carrers	3.6	3.5	Deficient
Cont. acústica	3.8	3.7	Deficient
Índex sintètic	4.2	4.3	Molt millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2013

MOTIVACIONS (%)	2012	2013
Preu	55.3	58.7
Sol i platjes	54.2	55.5
Diversió	48.6	49.0
Coneixement anterior	31.0	26.5
Recomanació amics	24.9	23.3
Recomanació A. viatges	5.3	6.9
Tranquil·litat i descans	3.3	3.9
Altres	6.1	5.1

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2012	2013
Ja ha estat a Eivissa	36.8	34.8
Pensa tornar a Eivissa	29.5	31.4

CONTRACTACIÓ PER INTERNET	2012	2013
% sobre el total	46.1	47.9

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2013

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 de diversió, habitualment nocturna. Per altra banda, cal destacar les negatives valoracions que rep l'entorn mediambiental de l'illa, sobretot per la degradació urbana i la manca de neteja de determinades zones turístiques.

FORMENTERA: EL DIFÍCIL EQUILIBRI

PUNTS FEBLES

- Excessiva saturació (agreujada per les 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

	2012	2013	Indicadors
Personal	6.5	6.3	Adequat
Preu-qualitat	5.8	5.5	Millorable
Restauració - bar	5.3	5.3	Millorable
Comodat	5.4	5.4	Millorable
Neteja	5.7	5.6	Millorable
Instal·lacions	5.3	5.3	Millorable
Índex sintètic	5.7	5.6	Millorable

SERVEIS PÚBLICS

	2012	2013	Indicadors
Assistència sanitària	5.6	5.3	Millorable
Transports	4.5	4.1	Molt millorable
Informació	4.9	4.8	Molt millorable
E. culturals	5.0	4.8	Molt millorable
Seguretat ciutadana	5.2	5.7	Millorable
Índex sintètic	5.0	4.9	Molt millorable

OFERTA COMPLEMENTÀRIA

	2012	2013	Indicadors
Serveis de Platja	6.6	5.7	Millorable
Oferta lúdica	5.5	5.1	Millorable
Oferta gastronòmica	6.0	5.6	Millorable
Oferta comercial	4.7	4.1	Molt millorable
E. esportius	5.0	4.3	Molt millorable
Preu-qualitat	4.1	4.5	Molt millorable
Índex sintètic	5.3	4.9	Molt millorable

ENTORN MEDI AMBIENTAL

	2012	2013	Indicadors
Aigües marines	7.3	7.7	Correcte
Cont. atmosfèrica	7.3	7.6	Correcte
E. urbà i paisatgístic	7.5	7.8	Correcte
Neteja carrers	5.4	5.5	Millorable
Cont. acústica	5.5	6.0	Adequat
Índex sintètic	6.6	6.9	Adequat

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2013

MOTIVACIONS (%)

2012 2013

Sol i platjes	57.4	59.4
Preu	55.7	56.9
Coneixement anterior	30.9	27.3
Recomanació amics	29.6	25.8
Tranquil·litat i descans	21.6	22.2
Diversió	16.2	9.5
Recomanació A. viatges	5.1	5.0
Altres	6.4	4.5

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)

2012 2013

Ja ha estat a Formentera	29.1	28.6
Pensa tornar a Formentera	32.8	35.6

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2012	2013
% sobre el total	45.0	46.8

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2013

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.