

## L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXVI)

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

## LA NECESSÀRIA MILLORA DEL PRODUCTE

**P**er assolir el desitjat objectiu de la competitivitat del nostre producte turístic és necessari conèixer i analitzar l'opinió i valoració dels consumidors del producte (els 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 258, 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 les actuacions puguin 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 280), les illes de **Menorca, Eivissa i Formentera** experimenten una disminució en les valoracions dels seus visitants, en línia amb la baixada, lenta però progressiva que s'ha registrat en les darreres investigacions.

**Formentera** és l'illa millor valorada pels turistes, encara que la satisfacció se situï en un millorable 5,4 sobre 10. A l'altre costat de la balança hi trobam el producte turístic d'**Eivissa**, que queda enfora de l'aprovat. Per part seva,

**Menorca** també baixa la seva valoració i obté un 5,3.

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 especialitzada**, que necessàriament s'ha de repensar si volem atreure un turisme de major qualitat.

Com ja hem apuntat, a les pàgines següents hi trobareu aquests índexs globals desglossats en factors més específics.

### Índex de satisfacció (S/10)

TAULA Nº1

	Menorca		Eivissa		Formentera	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Allotjament	5,7	5,5	5,2	5,0	5,5	5,4
Oferta especialitzada	4,4	4,3	4,7	4,6	4,6	4,6
Serveis públics	4,9	4,8	4,2	3,9	4,8	4,8
Entorn mediambiental	6,7	6,7	4,2	4,1	6,7	6,9
<b>Índex sintètic</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2015

# MENORCA: L'APOSTA PER LA DIFERENCIACIÓ

## 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	2014	2015	Indicadors
Personal	6.5	6.2	Adequat
Preu-qualitat	5.9	5.7	Millorable
Restauració - bar	4.9	4.6	Molt millorable
Comoditat	6.1	6.0	Adequat
Neteja	5.9	5.7	Millorable
Instal·lacions	5.0	4.8	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.7</b>	<b>5.5</b>	<b>Millorable</b>

SERVEIS PÚBLICS	2014	2015	Indicadors
Assistència sanitària	5.2	5.2	Millorable
Transports	3.9	3.7	Deficient
Informació	4.7	4.6	Molt millorable
Equipaments culturals	5.0	4.8	Molt millorable
Seguretat ciutadana	5.9	5.9	Adequat
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.9</b>	<b>4.8</b>	<b>Molt millorable</b>

OFERTA ESPECIALITZADA	2014	2015	Indicadors
Serveis de Platja	5.3	5.2	Millorable
Oferta lúdica	3.4	3.1	Deficient
Oferta gastronòmica	5.3	5.2	Millorable
Oferta comercial	3.8	3.7	Deficient
Equipaments esportius	4.3	4.1	Molt millorable
Preu-qualitat	4.5	4.3	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.4</b>	<b>4.3</b>	<b>Molt millorable</b>

ENTORN MEDIAMBIENTAL	2014	2015	Indicadors
Aigües marines	7.4	7.4	Correcte
Cont. atmosfèrica	7.1	7.1	Correcte
E. urbà i paisatgístic	7.4	7.3	Correcte
Neteja carrers	5.1	5.0	Millorable
Cont. acústica	6.7	6.7	Adequat
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.7</b>	<b>6.7</b>	<b>Adequat</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2015

MOTIVACIONS (%)	2014	2015
Preu	62.1	64.4
Sol i platjes	52.7	53.2
Tranquil·litat i descans	25.7	25.8
Coneixement anterior	26.2	24.6
Recomanació amics	17.4	16.1
Diversió	5.1	4.7
Recomanació A. viatges	2.7	5.2
Altres	16.4	14.1

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2014	2015
Ja ha estat a Menorca	28.1	26.2
Pensa tornar a Menorca	30.0	27.4

CONTRACTACIÓ PER INTERNET	2014	2015
% sobre el total	41.5	43.9

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2015

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.

# EIVISSA: MILLORAR ENTORNS I SERVEIS

## 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'establiments no reglats

## PUNTS FORTS

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

### ALLOTJAMENT

	2014	2015	Indicadors
Personal	5.2	5.0	Millorable
Preu-qualitat	5.8	5.7	Millorable
Restauració - bar	5.1	4.9	Molt millorable
Comoditat	5.3	5.3	Millorable
Neteja	4.9	4.7	Molt millorable
Instal·lacions	4.6	4.5	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.2</b>	<b>5.0</b>	<b>Millorable</b>

### OFERTA ESPECIALITZADA

	2014	2015	Indicadors
Serveis de Platja	5.3	5.1	Millorable
Oferta lúdica	6.4	6.4	Adequat
Oferta gastronòmica	4.5	4.3	Molt millorable
Oferta comercial	4.1	4.0	Molt millorable
Equipaments esportius	4.2	4.2	Molt millorable
Preu-qualitat	3.9	3.8	Deficient
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.7</b>	<b>4.6</b>	<b>Molt millorable</b>

### SERVEIS PÚBLICS

	2014	2015	Indicadors
Assistència sanitària	5.3	5.1	Millorable
Transports	4.3	3.8	Deficient
Informació	4.5	4.2	Molt millorable
Equipaments culturals	3.4	3.1	Deficient
Seguretat ciutadana	3.7	3.5	Deficient
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.2</b>	<b>3.9</b>	<b>Deficient</b>

### ENTORN MEDIAMBIENTAL

	2014	2015	Indicadors
Aigües marines	5.4	5.3	Millorable
Cont. atmosfèrica	5.0	5.0	Millorable
E. urbà i paisatgístic	4.1	3.9	Deficient
Neteja carrers	3.2	3.0	Deficient
Cont. acústica	3.4	3.2	Deficient
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.2</b>	<b>4.1</b>	<b>Molt millorable</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2015

### MOTIVACIONS (%)

2014 2015

Preu	60.3	62.7
Sol i platjes	53.7	54.5
Diversió	51.1	50.0
Coneixement anterior	24.6	21.6
Recomanació amics	18.9	20.3
Recomanació A. viatges	5.7	6.9
Tranquil·litat i descans	3.4	2.4
Altres	4.8	8.1

Respostes múltiples

### FIDELITZACIÓ (en %)

2014 2015

Ja ha estat a Eivissa	33.2	30.1
Pensa tornar a Eivissa	29.7	28.4

### CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2014	2015
% sobre el total	48.6	51.2

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2015

Com sempre a Eivissa, entre les motivacions destacades trobem la "diversió". Aquesta realitat és, d'alguna 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 DÍFICIL EQUILIBRI

## PUNTS FEBLES

- Excessiva saturació
- Serveis públics saturats a temporada alta
- Pèrdua de relació qualitat-preu

## PUNTS FORTS

- Gran valor mediambiental
- Satisfacció del tracte personal
- Qualitat de les aigües i platges

### ALLOTJAMENT

	2014	2015	Indicadors
Personal	6.2	5.9	Millorable
Preu-qualitat	5.3	5.1	Millorable
Restauració - bar	5.3	5.2	Millorable
Comoditat	5.3	5.3	Millorable
Neteja	5.5	5.5	Millorable
Instal·lacions	5.1	5.1	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.5</b>	<b>5.4</b>	<b>Millorable</b>

### OFERTA ESPECIALITZADA

	2014	2015	Indicadors
Serveis de Platja	5.5	5.4	Millorable
Oferta lúdica	4.9	5.0	Millorable
Oferta gastronòmica	5.3	5.2	Millorable
Oferta comercial	3.8	3.8	Deficient
Equipaments esportius	4.0	4.0	Molt millorable
Preu-qualitat	4.3	4.1	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.6</b>	<b>4.6</b>	<b>Molt millorable</b>

### SERVEIS PÚBLICS

	2014	2015	Indicadors
Assistència sanitària	5.2	5.1	Millorable
Transports	3.9	3.7	Deficient
Informació	4.6	4.5	Molt millorable
Equipaments culturals	4.6	4.6	Molt millorable
Seguretat ciutadana	5.6	6.2	Adequat
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	<b>Molt millorable</b>

### ENTORN MEDIAMBIENTAL

	2014	2015	Indicadors
Aigües marines	7.6	7.5	Correcte
Cont. atmosfèrica	7.5	7.6	Correcte
E. urbà i paisatgístic	7.5	7.5	Correcte
Neteja carrers	5.3	5.1	Millorable
Cont. acústica	5.7	5.6	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.7</b>	<b>6.9</b>	<b>Adequat</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2015

### MOTIVACIONS (%)

2014 2015

Sol i platjes	60.2	62.4
Preu	58.1	60.1
Tranquil·litat i descans	25.3	26.2
Recomanació amics	24.8	23.7
Coneixement anterior	24.3	22.5
Diversió	6.3	3.4
Recomanació A. viatges	5.1	3.2
Altres	4.5	7.8

Respostes múltiples

### FIDELITZACIÓ (en %)

2014 2015

Ja ha estat a Formentera	27.6	26.4
Pensa tornar a Formentera	34.7	33.9

### CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2014	2015
% sobre el total	47.3	48.7

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2015

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 especialitzada**. 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.

Amb el suport de



Ajuntament  de Palma