

L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXVIII)

COM VEUEN ELS TURISTES MENORCA, EIVISSA I FORMENTERA? (XII) SATISFACCIÓ ESTANCADA

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 (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 302, 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, l'estancament observat 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 302), les illes de **Menorca, Eivissa i Formentera** no registren canvis subsancials en les valoracions dels seus visitants, el que vista la baixada, lenta però progressiva dels darrers anys, no és una bona notícia.

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 mantén la seva valoració i obté un 5,3.

Si analitzam el producte turístic pels distints factors que el componen, podem observar que no hi ha canvis significatius a cap illa. No obstant això, s'han d'apuntar les males notes 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	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Allotjament	5,5	5,4	5,0	4,8	5,4	5,3
Oferta especialitzada	4,3	4,3	4,6	4,5	4,6	4,6
Serveis públics	4,8	4,9	3,9	4,0	4,8	5,0
Entorn mediambiental	6,7	6,7	4,1	4,0	6,9	6,7
Índex sintètic	5,3	5,3	4,4	4,3	5,4	5,4

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2016

MENORCA: LA DIFERENCIACIÓ

PUNTS FEBLES

- Temporada curta, estacionalitat
- Escassa oferta destinada al turisme familiar
- Poca presència de companyies de baix cost
- Dependència del turisme britànic (Brexit)
- 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	2015	2016	Indicadors
Personal	6.2	6.3	Adequat
Preu-qualitat	5.7	5.5	Millorable
Restauració - bar	4.6	4.6	Molt millorable
Comoditat	6.0	6.0	Adequat
Neteja	5.7	5.5	Millorable
Instal·lacions	4.8	4.6	Molt millorable
Índex sintètic	5.5	5.4	Millorable

SERVEIS PÚBLICS	2015	2016	Indicadors
Assistència sanitària	5.2	5.1	Millorable
Transports	3.7	3.5	Deficient
Informació	4.6	4.7	Molt millorable
Equipaments culturals	4.8	5.1	Millorable
Seguretat ciutadana	5.9	6.1	Adequat
Índex sintètic	4.8	4.9	Molt millorable

OFERTA ESPECIALITZADA	2015	2016	Indicadors
Serveis de Platja	5.2	5.1	Millorable
Oferta lúdica	3.1	3.0	Deficient
Oferta gastronòmica	5.2	5.3	Millorable
Oferta comercial	3.7	3.6	Deficient
Equipaments esportius	4.1	4.1	Molt millorable
Preu-qualitat	4.3	4.4	Molt millorable
Índex sintètic	4.3	4.3	Molt millorable

ENTORN MEDIAMBIENTAL	2015	2016	Indicadors
Aigües marines	7.4	7.5	Correcte
Cont. atmosfèrica	7.1	7.2	Correcte
E. urbà i paisatgístic	7.3	7.2	Correcte
Neteja carrers	5.0	5.0	Millorable
Cont. acústica	6.7	6.6	Adequat
Índex sintètic	6.7	6.7	Adequat

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2016

MOTIVACIONS (%)	2015	2016
Preu	64.4	62.1
Sol i platjes	53.2	51.4
Tranquil·litat i descans	25.8	24.1
Coneixement anterior	24.6	20.8
Recomanació amics	16.1	17.3
Diversió	4.7	2.1
Recomanació A. viatges	5.2	5.8
Altres	14.1	23.4

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2015	2016
Ja ha estat a Menorca	26.2	25.4
Pensa tornar a Menorca	27.4	26.1

CONTRACTACIÓ PER INTERNET	2015	2016
% sobre el total	43.9	44.8

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2016

En general, la **satisfacció** dels turistes que visiten Menorca no ha variat de manera substancial, i encara manté les valoracions més altes de totes les Balears, doncs sempre ha intentat congregar 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** i la **seguretat** 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: COMPAGINAR PRODUCTES

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 de serveis i establiments no reglats

PUNTS FORTS

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



ALLOTJAMENT	2015	2016	Indicadors
Personal	5.0	5.0	Millorable
Preu-qualitat	5.7	5.0	Millorable
Restauració - bar	4.9	4.8	Molt millorable
Comoditat	5.3	5.1	Millorable
Neteja	4.7	4.6	Molt millorable
Instal·lacions	4.5	4.5	Molt millorable
Índex sintètic	5.0	4.8	Molt millorable

OFERTA ESPECIALITZADA	2015	2016	Indicadors
Serveis de Platja	5.1	5.0	Millorable
Oferta lúdica	6.4	6.5	Adequat
Oferta gastronòmica	4.3	4.2	Molt millorable
Oferta comercial	4.0	4.0	Molt millorable
Equipaments esportius	4.2	4.0	Molt millorable
Preu-qualitat	3.8	3.3	Deficient
Índex sintètic	4.6	4.5	Molt millorable

SERVEIS PÚBLICS	2015	2016	Indicadors
Assistència sanitària	5.1	5.0	Millorable
Transports	3.8	3.6	Deficient
Informació	4.2	4.2	Molt millorable
Equipaments culturals	3.1	3.1	Deficient
Seguretat ciutadana	3.5	4.1	Molt millorable
Índex sintètic	3.9	4.0	Molt millorable

ENTORN MEDIAMBIENTAL	2015	2016	Indicadors
Aigües marines	5.3	5.3	Millorable
Cont. atmosfèrica	5.0	5.0	Millorable
E. urbà i paisatgístic	3.9	3.8	Deficient
Neteja carrers	3.0	3.0	Deficient
Cont. acústica	3.2	3.0	Deficient
Índex sintètic	4.1	4.0	Molt millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2016

MOTIVACIONS (%)	2015	2016
Preu	62.7	57.9
Sol i platjes	54.5	52.4
Diversió	50.0	48.9
Coneixement anterior	21.6	22.4
Recomanació amics	20.3	15.8
Recomanació A. viatges	6.9	5.1
Tranquil·litat i descans	2.4	2.0
Altres	8.1	15.8

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)	2015	2016
Ja ha estat a Eivissa	30.1	28.9
Pensa tornar a Eivissa	28.4	27.6

CONTRACTACIÓ PER INTERNET	2015	2016
% sobre el total	51.2	52.8

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2016

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: LA SATURACIÓ

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

	2015	2016	Indicadors
Personal	5.9	5.8	Millorable
Preu-qualitat	5.1	5.0	Millorable
Restauració - bar	5.2	5.1	Millorable
Comoditat	5.3	5.3	Millorable
Neteja	5.5	5.6	Millorable
Instal·lacions	5.1	5.0	Millorable
Índex sintètic	5.4	5.3	Millorable

SERVEIS PÚBLICS

	2015	2016	Indicadors
Assistència sanitària	5.1	5.2	Millorable
Transports	3.7	3.7	Deficient
Informació	4.5	4.6	Molt millorable
Equipaments culturals	4.6	4.9	Molt millorable
Seguretat ciutadana	6.2	6.8	Adequat
Índex sintètic	4.8	5.0	Millorable

OFERTA ESPECIALITZADA

	2015	2016	Indicadors
Serveis de Platja	5.4	5.5	Millorable
Oferta lúdica	5.0	5.0	Millorable
Oferta gastronòmica	5.2	5.2	Millorable
Oferta comercial	3.8	3.7	Deficient
Equipaments esportius	4.0	4.0	Molt millorable
Preu-qualitat	4.1	3.8	Deficient
Índex sintètic	4.6	4.6	Molt millorable

ENTORN MEDIAMBIENTAL

	2015	2016	Indicadors
Aigües marines	7.5	7.7	Correcte
Cont. atmosfèrica	7.6	7.6	Correcte
E. urbà i paisatgístic	7.5	7.5	Correcte
Neteja carrers	5.1	5.4	Millorable
Cont. acústica	5.6	5.4	Millorable
Índex sintètic	6.9	6.7	Adequat

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2016

MOTIVACIONS (%)

2015 2016

Sol i platjes	62.4	62.1
Preu	60.1	57.3
Tranquil·litat i descans	26.2	25.3
Recomanació amics	23.7	22.1
Coneixement anterior	22.5	20.8
Diversió	3.4	2.9
Recomanació A. viatges	3.2	4.1
Altres	7.8	14.5

Respostes múltiples

FIDELITZACIÓ (en %)

2015 2016

Ja ha estat a Formentera	26.4	25.7
Pensa tornar a Formentera	33.9	32.8

CONTRACTACIÓ PER INTERNET

	2015	2016
% sobre el total	48.7	49.9

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2016

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.

Tira'm els trastos!

Nou servei de recollida de trastos devora ca teva

EMESIB