

L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXX)

COM VEUEN ELS TURISTES MALLORCA (XII)?

Com és habitual en aquestes dates estiuenques, i dins la sèrie de Quaderns Gadeso dedicada al turisme, en aquest número s'analitzen les percepcions i valoracions que fan del producte turístic els turistes que visiten l'illa de Mallorca.

Conèixer i analitzar l'opinió i valoració dels consumidors d'un determinat producte és prioritari per detectar els punts forts i febles, millorar-lo i, així, mantenir la competitivitat. Pel mateix, és bàsic examinar les distintes variables que ens permeten conèixer l'opinió dels turistes que ens visiten.

Els resultats d'aquesta anàlisi de les percepcions dels turistes s'ofereixen del més general a la vessant més específica. Així doncs, en aquesta primera pàgina hi trobareu un índex sintètic i les valoracions globals dels quatre grans blocs: producte turístic, oferta especialitzada, infraestructures/serveis públics i entorns medioambientals.

A les pàgines següents es desglossen aquestes dades, fent una especial referència especial a dos productes específics: el "tot inclòs" i el lloguer turístic. Finalment s'analitzen les motivacions dels turistes per triar Mallorca com a destinació i el seu grau de fidelització.

Sense negar les fortaleses fonamentalment en les tipologies convencionals, es posen de manifest punts febles especialment lligats a les noves tipologies.

Encara que l'allotjament dels turistes (en les seves distintes modalitats) sigui el fonamental, no té perquè ser l'indicador principal de la seva satisfacció.

Per aquest motiu, al quadre adjunt reflectim els índexs ponderats de satisfacció dels distintes ítems que componen el producte turístic.

Com es pot veure, l'allotjament presenta un índex de satisfacció del 5.4, però, en qualsevol cas, tal com es veurà a la pàgina, és important analitzar cadascuna de les diverses modalitats d'allotjament turístic. Tal com es reflecteix, la modalitat del "tot inclòs" és el menys satisfactori.

L'oferta complementària (4.5) mostra nivells baixos de satisfacció, especialment l'oferta comercial.

Les infraestructures tampoc tenen bona consideració (4.7), especialment els accessos a les platges.

Els serveis públics, en general, no són considerats entre els pitjors valorats (4.8), malgrat això, el transport públic s'avalua molt baix.

Els entorns mediambientals, tema preocupant, es valoren negativament, encara que de manera diversa depenguent de l'ítem que es tracti. Inquieta la mala opinió de la neteja i la massificació.

Índex de satisfacció (S/10)

TAULA 1

	2017	2018	Menys satisfactori
Allotjament	6.4	6.7	Tot inclòs
Oferta complementària	4.4	4.5	Oferta comercial
Infraestructures	4.6	4.7	Accés a platges
Serveis públics	4.8	4.8	Transports públics
Entorn mediambientals	4.2	4.5	Neteja massificació
ÍNDEX SINTÈTIC	5.0	5.1	

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

Mostra: 400 entrevistes. Nivell de confiança: 95,5%.
Error màxim: +-5,0%. Treball de camp: Estiu 2018

Els resultats de Menorca, Eivissa i Formentera s'ofereixen la segona quinzena del mes d'agost

ALLOTJAMENT:VELLES I NOVES TIPOLOGÍES

A les taules adjuntes s'especifica els nivells de satisfacció/insatisfacció tant de les velles com de les noves tipologies turístiques. Per arribar a conclusions significatives, a la investigació de la present temporada alta, hem afegit un nou factor que considerem rellevant, la ubicació de l'establiment de referència que tal com es pot veure té un nivell de satisfacció molt dispar.

	Mitjes ponderades							SATSIFACCIÓ GLOBAL
	Ubicació	Preu/Qualit.	Personal	Restauració	Neteja	Instal.lac.	Comoditat	
Hotel Convenc.	6.0	6.5	5.8	6.2	5.0	6.4	6.0	6.7
Tot Inclòs	4.0	4.9	4.3	5.0	4.5	4.5	4.0	(4.3)
Apt. Turístic	5.0	5.2	5.0	-	4.4	4.0	5.0	4.8
Lloguer Turístic	4.8	-	5.2	-	5.0	5.0	5.5	(5.1)
Hotel Rural	6.5	6.5	7.0	6.6	7.2	6.8	6.9	6.8
Agroturisme	7.0	6.5	7.0	6.8	7.4	6.8	7.3	7.0
MITJANA	5.6	5.9	5.7	6.2	5.6	5.6	5.6	6.6

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

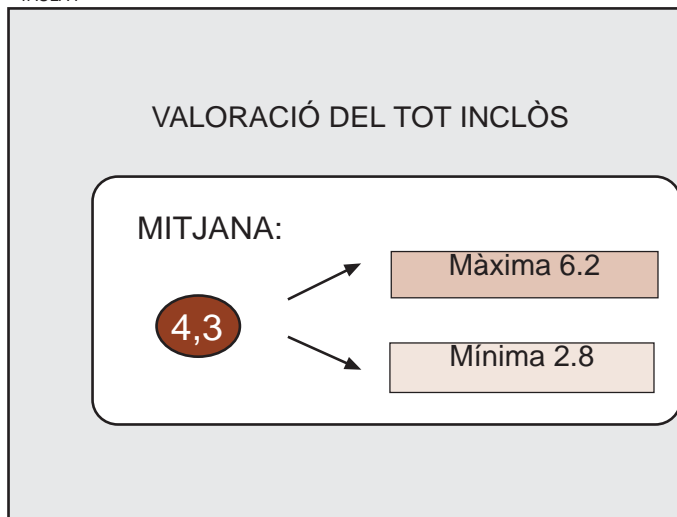
En referència a les tipologies convencionals, la satisfacció de les persones que s'allotgen a hotels rurals (6.8) i a agroturismes (7) continua sent elevada en tots i cada un dels seus factors. A l'hotel convencional (6.7), la satisfacció mitjana ha augmentat gràcies a les reformes de les instal·lacions però són millorables els aspectes relacionats amb la neteja . A l'apartament turístic convencional (4.8), mostra elements negatius en la neteja i instal·lacions. I en general, la seva satisfacció global es manté en relació a l'anterior investigació.

En referència al denominat tot inclòs, el nivell de

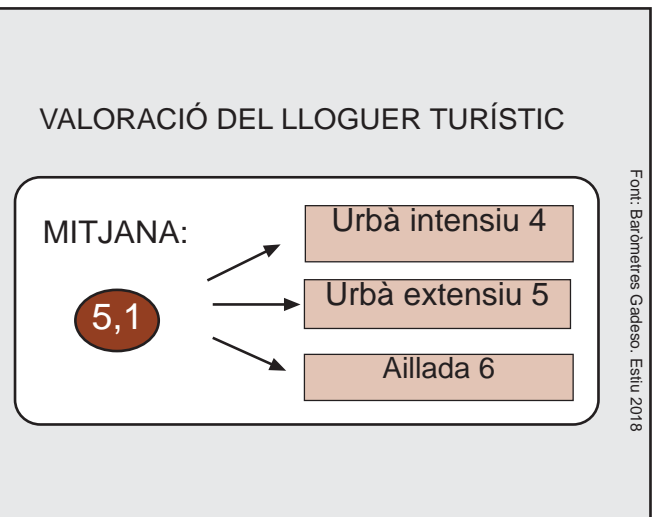
satisfacció mitjà (4.3) és baix, encara que és adequat el servei de restauració (5.0) i el preu de referència (4.9). Com es pot comprovar a la taula 2, hi ha valoracions extremes (des d'un 6.2 a un 2.8), depenent bàsicament de la ubicació i instal·lacions de l'hotel de referència.

Quant al denominat lloguer turístic (5.1), es consideren satisfactoris tots els seus factors excepte la ubicació que condiona el nivell global. Així si la ubicació de l'establiment és "aïllat" el nivell de satisfacció és notable (6), en canvi si està situat a un context urbà intensiu i especialment a un bloc d'habitatges, en nivell d'insatisfacció és clar (4)

TAULA 7



TAULA 3



La demanda d'aquests dos nous productes està en augment, encara que hi hagi un debat intens dins el mateix sector turístic i a la ciutadania.

Crida l'atenció que un 55% dels turistes del tot inclòs, ho tornarien a contractar. El tot inclòs especialment pel seu

descontrol, provoca malestar dins la denominada oferta complementària.

La regulació del lloguer turístic que està impulsant el govern balear està desfermant una forta polèmica, tant entre els partits polítics com entre la ciutadania.

INFRAESTRUCTURES, SERVEIS I ENTORNS

Cada vegada més, els nostres clients són més exigents respecte a les nostres infraestructures, equipaments i serveis així com de la gestió dels nostres espais naturals, elements bàsics del nostre destí turístic. A les taules adjuntes s'analitzen i valoren els distints factors que componen els quatre blocs: infraestructures públiques, serveis públics, oferta especialitzada i entorns medi ambientals

TAULA 4

INFRAESTRUCTURES PÚBLIQUES

	2016	2017	2018	Indicadors
Autovies	5.2	5.0	5.0	Adequat
Carreteres Interiors	4.4	4.3	4.4	Molt millorable
Tren de Sóller	5.0	5.2	5.3	Bé
Tren Inca-Manacor	4.4	4.4	4.4	Deficient
Accés Platges	4.7	4.7	4.3	Molt millorable
Índex sintètic	4.7	4.6	4.7	Millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

En el seu conjunt, les infraestructures públiques són millorables. Es percep una certa massificació en la nostra estructura viària (autovies, carreteres interiors), així com els accessos a les platges. El tren de Sóller està ben valorat, però no el tren Inca-Manacor.

TAULA 5

SERVEIS PÚBLICS

	2016	2017	2018	Indicadors
Assistència sanitària	5.6	5.6	5.6	Bona
Transport públic	4.2	4.2	4.1	Molt millorable
Informació	4.3	4.5	4.5	Millorable
Equipaments culturals	4.4	4.5	4.5	Millorable
Seguretat ciutadana	4.7	5.0	5.0	Adequada
Índex sintètic	4.3	4.4	4.8	Millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

Està ben valorada l'assistència sanitària i la seguretat ciutadana malgrat sigui preocupant el "vandalisme" creixent en certes zones turístiques, especialment pel turisme familiar. El transport públic així com la informació és molt millorable.

TAULA 6

OFERTA ESPECIALITZADA

	2016	2017	2018	Indicadors
Servei de platja	5.0	4.8	4.6	En decliu
Oferta lúdica	5.0	5.0	5.0	Bona
Oferta gastronòmica	4.3	4.7	4.8	Millora
Oferta cultural	4.4	4.4	4.5	Millora
Equipaments esportius	4.4	4.7	4.8	Bona
Equipaments comercials	2.8	2.7	3.2	Molt millorable
Índex sintètic	4.3	4.4	4.5	Millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

En general l'oferta especialitzada és millorable, i hi ha una certa queixa respecte als seus preus. Es perceben negativament els equipaments comercials ubicats en determinades zones turístiques. És molt millorable el servei de platges per saturació i preus.

TAULA 7

ENTORNS MEDI AMBIENTALS

	2016	2017	2018	Indicadors
Aigües marines	5.0	4.9	5.0	Adequada
Contaminació atmosfèrica	4.9	4.8	4.8	Millorable
Contaminació acústica	3.5	3.4	3.2	Molt millorable
Entorn urbà	3.9	3.7	4.5	Millora
Entorn paisatgístic	4.7	4.5	5.2	Millora
Neteja	4.4	4.1	4.0	Molt millorable
Massificació	4.8	4.2	4.2	Molt millorable
Índex sintètic	4.5	4.2	4.5	Molt millorable

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

Encara que hauria de ser un dels nostres principals valors, aquest bloc presenta unes valoracions molt millorables. Tot i així l'entorn urbà, en especial Palma, va millorant en relació als anys anteriors. També millora l'entorn paisatgístic, però empitjora la contaminació acústica

PREUS, SOL/PLATJA I FIDELITAT

Lògicament, és rellevant conèixer les motivacions a l'hora de triar Mallorca com a destinació vacacional. Com es pot veure al quadre adjunt, l'ordre de les motivacions no experimenta canvis significatius però, en qualsevol cas, és interessant avaluar certs canvis d'intensitat. D'altra banda, és important conèixer el nivell de fidelització dels nostres visitants, no només en les seves xifres de repetició de visita, sinó també en la voluntat dels turistes de tornar a visitar la nostra illa.

MOTIVACIONS DELS TURISTES

TAULA 9 (en %)	2016	2017	2018
Preu	64.1	67.0	65.8
Sol i platjes	50.8	52.3	53.2
Diversió	17.2	20.2	24.3
Coneixement anterior	14.2	14.3	15.2
Recomanació amics	7.1	7.5	8.2
Recomanació agències	10.1	10.4	8.4
Tranquil·litat i descans	2.9	3.2	3.1
Altres	21.1	18.9	15.0

Respostes múltiples

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

Els motius de triar-mos com a destí vacacional són repetitius, encara que ha disminuït lleugerament el "preu" (67%). És element bàsic d'elecció de Mallorca com a destí vacacional, la facilitat de comunicació amb els principals mercats emissors, així com l'existència a les illes de companyies aèries de baix cost.

En segon lloc, destaca el definit com a "sol i platges" (53,2%). Dins aquest factor cal incloure elements relacionats amb la natura i el medi ambient, pel que ens tendria que preocupar una certa percepció de massificació principalment per part dels repetidors, els nostres principals clients. Per exemple les platges, així com els seus accessos.

FIDELITZACIÓ (%)

ÍNDEX DE REPETICIÓ	2016	2017	2018	VOLUNTAT DE REPETICIÓ	2016	2017	2018
Ja ha estat a Mallorca	30.9	31.5	32.3	Sí, pens tornar a Mallorca	33.9	33.7	31.8
Ja ha estat a la mateixa zona	15.1	15.3	14.2	Sí, pens tornar a la mateixa zona	13.6	14.2	13.1

TAULA 10

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

La fidelització és fonamental i de fet està millorant notablement des del moment que la contractació es pot fer directament fora dels canals de comercialització convencionals.

Per una part un 32% ja ha estat a Mallorca, i per un altre costat l'índex de voluntat de repetició (31,8%) està

disminuint com a conseqüència de la millora dels destins alternatius en la mediterrània sud, en especial Croàcia, Tunísia i Turquia.

Pot ser significatiu que aquesta voluntat de repetició a Mallorca no se doni respecte a la mateixa zona que han visitat.

El teu ca té
la necessitat



Tu tens
el deure



Sigues
Responsable

Respecta façanes i mobiliari urbà, utilitza els picicans i recull les caques del teu ca



Fundació GADESO: C/Ter nº14 1er. B Palma de Mallorca - 07009
TEL. +34 971 479474 . PÀGINA WEB: www.gadeso.org
E-MAIL: info@gadeso.org Dipòsit legal: PM-436-2011

