

L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXXI)

COM VEUEN ELS TURISTES MENORCA, EIVISSA I FORMENTERA? (XIV) SÍMPTOMES DE SATURACIÓ

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 345, que fa referència a l'opinió dels turistes que visiten l'illa de Mallorca.

La tendència és molt similar a l'any passat, excepte el cas de Formentera. Però és fonamental analitzar els resultats pormenoritzats, tal com es reflecteix a les pàgines següents, així com els seus punts forts i febles.

S'inclou una valoració del Tot Inclòs i de l'anomenat Lloguer Turístic, els quals s'analitzen a les pàgines posteriors, illa per illa. Concretament el Lloguer Turístic s'ha de considerar en relació a l'eficàcia de la regulació aprovada.

Segons es pot veure a la taula número 1, i seguint la tendència observada a Mallorca (QG 345), les illes de Menorca, Eivissa i Formentera no registren canvis substancials en les valoracions dels seus visitants.

Formentera mostra una tendència a la baixa, especialment com a conseqüència de la massificació, així com d'una preocupant baixada en la valoració dels seus entorns mediambientals.

Eivissa, veu millorada la valoració global, tot i que aquesta continua essent

millorable. És preocupant la percepció de massificació i la necessitat de millora dels serveis públics

Per part seva, Menorca mostra els millors resultats amb un 5.1 de valoració global, encara que es comença a percebre una certa saturació i insatisfacció respecte dels serveis públics, especialment en el transport.

En general l'allotjament i els seus serveis mantenen una bona valoració, juntament amb l'entorn mediambiental, exceptuant el cas d'Eivissa, tot i que ha experimentat una lleugera millora.

Índex de satisfacció (S/10)

TAULA Nº1

	Menorca		Eivissa		Formentera	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Allotjament	5.4	5.4	5.0	5.1	5.2	5.0
Oferta especialitzada	4.3	4.5	4.6	5.1	4.2	4.6
Serveis públics	4.7	4.6	3.8	4.3	4.5	4.6
Entorn mediambiental	5.9	5.7	3.8	4.1	5.8	5.4
Índex sintètic	5.1	5.1	4.3	4.7	4.9	4.9

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

MENORCA: LA DIFERENCIACIÓ

PUNTS FEBLES

- Percepció d'una certa saturació
- Temporada curta, estacionalitat
- Atenció tot inclòs i lloguers turístics
- Transports públics millorables
- Manca ofertes complementàries específiques

PUNTS FORTS

- Reserva de la biosfera
- Posar en valor recursos naturals
- Potenciar patrimoni històric i cultural
- Potenciar productes diferenciats
- Noves demandes: agroturisme, hotels rurals



ALLOTJAMENT

	2017	2018	Indicadors
Personal	6.2	6.2	Bé
Preu-qualitat	5.4	5.4	Adequat
Restauració - bar	4.5	4.6	Millorable
Comoditat	6.0	6.1	Bé
Neteja	5.5	5.0	Millorable
Instal·lacions	4.7	5,2	Adequat
Índex sintètic	5.4	5.4	Adequat

OFERTA ESPECIALITZADA

	2017	2018	Indicadors
Serveis de Platja	4.9	5.0	Adequat
Oferta lúdica	3.4	3.6	Deficient
Oferta gastronòmica	5.3	5.3	Bé
Oferta comercial	3.5	3.5	Deficient
Equipaments esportius	4.1	4.7	Millorable
Preu-qualitat	4.5	4.7	Millorable
Índex sintètic	4.3	4.5	Millorable

TAULA Nº2

SERVEIS PÚBLICS

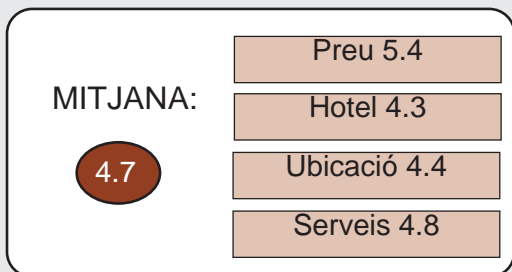
	2017	2018	Indicadors
Assistència sanitària	5.0	5.0	Adequat
Transports	3.2	3.3	Deficient
Informació	4.7	4.8	Millorable
Equipaments culturals	5.3	5.3	Adequat
Seguretat ciutadana	5.4	4.7	Millorable
Índex sintètic	4.7	4.6	Millorable

ENTORN MEDIAMBIENTAL

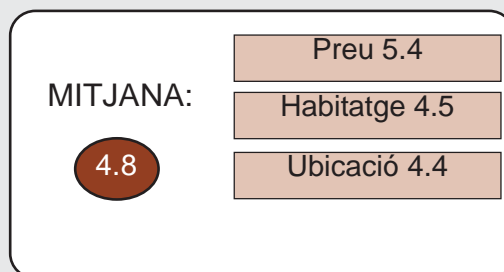
	2017	2018	Indicadors
Aigües marines	6.5	6.4	Bé
Massificació	4.7	4.6	Millorable
E. urbà i paisatgístic	7.0	6.8	Bé
Neteja	4.8	4.8	Millorable
Cont. acústica	6.3	6.0	Bé
Índex sintètic	5.9	5.7	Bé

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

TOT INCLÒS



LLOGUER TURÍSTIC



TAULA Nº3

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2017

El tot inclòs és un producte relativament consolidat. En el cas de Menorca, el nivell global de satisfacció no és positiu (4.7). Com es pot veure, els usuaris consideren satisfactori el preu (5.4)), motiu fonamental per triar l'esmentat tot inclòs. La satisfacció/insatisfacció depèn molt de la ubicació i característiques de l'hotel contractat. Si l'allotjament està situat a àrees "amples" la satisfacció millora, però si es tracta d'hotels ubicats "entre mitjaneres", la insatisfacció és molt notable. La regulació d'aquest tot inclòs encara necessita una normativa específica.

El lloguer turístic comença a agafar carta de ciutadania, amb nova regulació. A Menorca el nivell de satisfacció ha empitjorat (4.8). Destaca el nivell notable de satisfacció referit als preus. És de considerar l'impuls que pareix que comença a aparèixer en la creació i desenvolupament dels denominats hotels rurals i agroturismes.

EIVISSA: COMPAGINAR PRODUCTES

PUNTS FEBLES

- Percepció preocupant de massificació
- Serveis públics molt millorables
- Millorar protecció i gestió d'entorns mediambientals
- Perill d'ús inadequat del tot inclòs i lloguer turístic
- Manca de control de serveis i establiments no reglats

PUNTS FORTS

- Marca consolidada
- Oferta lúdica
- Facilitats en comunicacions aèries
- Productes diferenciats

TAULA Nº4

ALLOTJAMENT

	2017	2018	Indicadors
Personal	5.3	6.0	Bé
Preu-qualitat	5.3	5.4	Adequat
Restauració - bar	4.8	5.0	Adequat
Comodat	5.3	5.4	Adequat
Neteja	4.4	4.2	Millorable
Instal·lacions	4.4	4.8	Millorable
Índex sintètic	5.0	5.1	Adequat

OFERTA ESPECIALITZADA

	2017	2018	Indicadors
Serveis de Platja	4.8	4.8	Millorable
Oferta lúdica	6.4	6.7	Bé
Oferta gastronòmica	4.9	5.0	Adequat
Oferta comercial	3.9	4.3	Millorable
Equipaments esportius	4.1	4.6	Millorable
Preu-qualitat	3.4	5.0	Adequat
Índex sintètic	4.6	5.1	Adequat

SERVEIS PÚBLICS

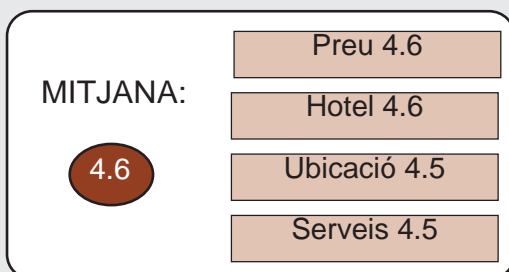
	2017	2018	Indicadors
Assistència sanitària	5.1	5.0	Adequat
Transports	3.4	3.5	Deficient
Informació	4.1	4.4	Millorable
Equipaments culturals	3.1	4.4	Millorable
Seguretat ciutadana	3.4	4.3	Millorable
Índex sintètic	3.8	4.3	Millorable

ENTORN MEDIAMBIENTAL

	2017	2018	Indicadors
Aigües marines	5.3	4.9	Millorable
Massificació	3.8	4.0	Molt millorable
E. urbà i paisatgístic	3.8	4.0	Molt millorable
Neteja	3.0	4.0	Molt millorable
Cont. acústica	3.1	3.8	Molt millorable
Índex sintètic	3.8	4.1	Molt millorable

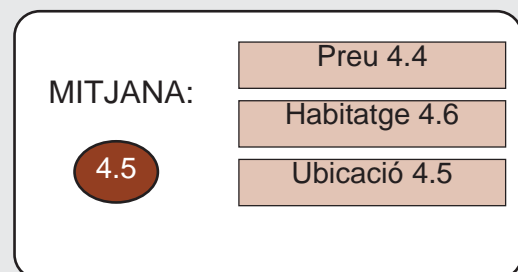
Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

TOT INCLÒS



LLOGUER TURÍSTIC

TAULA Nº5



Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2017

A Eivissa, el tot inclòs és un producte consolidat i amb expansió. La seva presència provoca certa conflictivitat en determinades zones respecte a l'oferta complementària especialment a bars i restauració. El nivell de satisfacció és baix (4.6), però aquesta mitjana reflecteix una realitat més complexa dependent del tipus d'allotjament i la ubicació d'aquest. Es dona des d'un màxim de satisfacció de 6.2 a un mínim de 3.1.

El lloguer turístic és una realitat conflictiva. No només respecte a l'allotjament reglat sinó també en referència a la manca d'habitatges de lloguer a preu raonable. El creixement exponencial d'aquest producte és un element clau per entendre la percepció creixent de saturació. Aquesta realitat creixent crea situacions no desitjables que exigeixen una definició clara de qué s'entén per lloguer turístic a l'espera de com es desenvolupa el sector amb la nova regulació.

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

	2017	2018	Indicadors
Personal	5.5	5.0	Adequat
Preu-qualitat	5.0	4.7	Millorable
Restauració - bar	5.0	5.0	Adequat
Comoditat	5.3	4.8	Millorable
Neteja	5.4	4.8	Millorable
Instal·lacions	5.0	5.0	Adequat
Índex sintètic	5.2	5.0	Adequat

SERVEIS PÚBLICS

	2017	2018	Indicadors
Assistència sanitària	5.1	5.1	Adequat
Transports	3.4	3.8	Molt millorable
Informació	4.3	4.6	Millorable
Equipaments culturals	4.6	4.6	Millorable
Seguretat ciutadana	4.9	5.0	Adequat
Índex sintètic	4.5	4.6	Millorable

OFERTA ESPECIALITZADA

	2017	2018	Indicadors
Serveis de Platja	4.9	4.7	Millorable
Oferta lúdica	4.9	5.0	Adequat
Oferta gastronòmica	5.2	5.2	Bé
Oferta comercial	3.6	3.7	Deficient
Equipaments esportius	4.0	4.5	Millorable
Preu-qualitat	3.5	4.3	Deficient
Índex sintètic	4.3	4.6	Millorable

ENTORN MEDIAMBIENTAL

	2017	2018	Indicadors
Aigües marines	7.5	7.0	Bé
Massificació	4.6	4.3	Molt millorable
E. urbà i paisatgístic	6.6	6.3	Bé
Neteja	5.3	4.8	Millorable
Cont. acústica	4.9	4.6	Millorable
Índex sintètic	5.8	5.4	Bé

TAULA N°6

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2018

TOT INCLÒS

MITJANA:

4.9

Preu 4.9

Hotel 4.9

Ubicació 4.8

Serveis 4.9

LLOGUER TURÍSTIC

MITJANA:

4.8

Preu 4.8

Habitatge 4.8

Ubicació 4.8

TAULA N°7

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2017

El tot inclòs a Formentera és una realitat, però en diverses percepcions. La percepció global i mitjana (4.9), no essent satisfactòria no es pot considerar radicalment negativa, el motiu és molt simple: la realitat d'aquest producte és molt diversa i desigual, podent anar des d'un nivell de satisfacció molt notable (6.5) a un nivell d'insatisfacció entorn del 3.9.

El lloguer turístic comença a tenir certa carta de ciutadania. Tal com ocorre als altres destins turístics, la valoració depèn molt de la ubicació i característiques de l'allotjament. Aquests dos productes (tot inclòs i allotjament turístics), precisament per la seva falta de regulació, són probablement dos dels elements que co-ajuden a una percepció real i creixent de saturació. Per el mateix, és necessari comprovar l'eficàcia de la nova regulació aprovada recentment.

Fundació GADESO: C/Ter n°14 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

