

## L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXIII)

### PERCEPCIÓ DE MASSIFICACIÓ

**E**s important, i fins i tot decisiu, conèixer l'opinió dels turistes que ens visiten (els clients) respecte als diferents components que conformen el nostre producte turístic, la nostra oferta turística. Per això aquests QG es centra amb l'opinió del turistes en aquest 2022 en relació a 2019, el darrer any amb una temporada turística normalitzada abans de la pandèmia de la COVID-19.

De sempre, la majoria dels nostres visitants ens trien com a destinació pel binomi preu-sol i platja. **En la temporada alta 2019 es valorà molt positivament la relació preu-qualitat de la majoria d'establiments hotelers**, així com les seves instal·lacions, fruit de les importants inversions que van fer els darrers anys les empreses hoteleres. Però, a la vegada, tots els indicadors dels entorns naturals i mediambientals baixaren, especialment entre els repetidors que se'n van anar amb una percepció de saturació i de massificació.

Aquesta temporada, 2022, les motivacions per triar-nos com a destí turístic son similars, però amb matisos rellevants. També els nostres visitants ens trien com a destinació pel binomi preu-sol i platja i **les valoracions (veure Taula 1) tot i millorar en alguns casos, són relativament semblants a les de 2019**. Però, a més, després dels confinaments i la pandèmia, la ciutadania te necessitat d'esplaiar-se, de divertir-se i gaudir de les platges i dels seus entorns (74%).

**Tots els indicadors dels entorns naturals i mediambientals, així com llocs de divertiment es perceben de saturats i massificats.** Alhora és preocupant que els nostres visitants, no sols els repetidors, tinguin una percepció greu de massificació en l'ús de les nostres infraestructures i entorns naturals, quelcom que s'ha estès a la ciutadania il·lenca. **Serà fonamental, a més de altres mesures estructurals, voler i saber gestionar els fluxos de visitants.**

Taula 1

#### ÍNDEX DE SATISFACCIÓ (sobre 10)

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Allotjament	6,1	6,4	6,1	6,4	6,0	6,2	6,2	6,4	6,1	6,4
Oferta complementaria	4,7	5,1	4,4	4,8	4,3	4,6	5,4	4,8	4,8	4,7
Serveis públics	4,5	4,4	4,7	4,2	4,4	4,7	4,2	4,1	4,6	4,2
Infraestructures	4,2	4,0	3,9	4,2	3,9	4,0	4,4	4,0	4,4	4,0
Entorns	4,6	4,5	4,8	4,5	5,0	4,5	4,7	4,5	5,2	4,5
Índex sintètic	4,8	4,9	4,8	5,0	4,7	4,8	4,9	4,8	5,0	4,8

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

# ALLOTJAMENT I OFERTA COMPLEMENTÀRIA

## ALLOTJAMENT: VELLES I NOVES TIPOLOGIES

Encara que amb petites diferències, les valoracions referides a l'allotjament hoteler milloren respecte del 2019 (6,4). El tot inclòs empitjora la seva valoració, probablement a causa de la “massificació” (4,1). En canvi, el lloguer turístic, malgrat ser il·legal a alguns indrets de Palma, millora la seva avaluació (4,7).

**Taula 2**

### HOTELERIA

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Preus/qualitat	6,2	6,4	6,3	6,5	6,1	6,2	6,3	6,2	6,2	6,3
Instal·lacions	6,5	6,4	6,6	6,5	6,2	6,1	6,6	6,3	6,4	6,4
Personal	5,8	6,3	5,7	6,4	5,8	6,4	5,8	6,3	5,7	6,3
<b>Índex sintètic</b>	<b>6,1</b>	<b>6,4</b>	<b>6,1</b>	<b>6,5</b>	<b>6,0</b>	<b>6,2</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

**Taula 3**

### TOT INCLÒS / LLOGUER TURÍSTIC

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Tot inclòs	4,5	4,1	4,3	4,0	4,5	4,0	4,5	4,1	4,6	4,1
Lloguer turístic	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,3	4,8	4,5	4,7

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

## OFERTA COMPLEMENTÀRIA

Els nostres visitants, cada vegada més, ens trien per la qualitat i diversificació de l'anomenada oferta comercial. L'oferta comercial té una valoració absolutament negativa (4,0) per repetitiva i poc diferenciada. L'oferta lúdica, amb totes les seves variants, no té una valoració negativa (5,5), encara que varia molt d'una illa a l'altra. Els extrems són: Mallorca i Formentera (6,0) i Menorca (4,5). L'oferta recreativa (esportiva, nàutica, senderisme...), de dia en dia té més rellevància, i a millorat la seva valoració (6,0) a totes les illes excepte a Menorca.

**Taula 4**

### OFERTA COMPLEMENTÀRIA

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Preus/qualitat	4,6	5,0	4,3	5,5	4,5	5,0	5,2	4,5	4,5	4,5
Oferta lúdica	5,1	5,5	5,0	6,0	3,6	4,5	6,7	5,5	5,0	6,0
Oferta recreativa	4,9	6,0	5,0	6,0	4,9	4,5	5,0	6,5	4,6	5,5
Restauració	4,7	4,5	4,3	4,3	4,8	5,0	4,6	4,7	4,8	4,7
Oferta comercial	4,4	4,0	3,4	4,0	3,9	4,0	5,3	4,0	4,3	4,0
<b>Índex sintètic</b>	<b>4,7</b>	<b>5,1</b>	<b>4,4</b>	<b>5,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

# INFRAESTRUCTURES, SERVEIS I ENTORNS

Cada vegada més, els nostres clients són més exigents respecte a les nostres infraestructures, entorns i serveis públics que haurien de formar part rellevant del nostre valor afegit a. A les taules adjuntes s'analitzen i valoren els distints factors que componen els tres blocs: infraestructures i entorns mediambientals i serveis públics. Com es pot veure les valoracions són diverses depenent de l'illa.

La valoració dels nostres visitants respecte de les INFRAESTRUCTURES és força negativa i ha empitjorat respecte del 2019 (4,0). La massificació de les platges (3,8), la saturació de la xarxa viària (4,2) i la manca d'aparcaments (3,9) han contribuït de manera important a aquesta percepció.

Taula 5

## INFRAESTRUCTURES

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Xarxa viària	4,2	4,2	4,5	4,3	3,8	4,0	4,3	4,1	4,4	4,0
Aparcaments	4,0	3,9	3,5	4,1	3,6	3,8	4,4	3,8	4,4	4,0
Accés a platges	4,3	3,8	3,8	3,9	4,4	3,8	4,5	3,8	4,5	3,9
Índex sintètic	4,2	4,0	3,9	4,1	3,9	3,9	4,4	4,0	4,4	4,0

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

En referència als ENTORNS (4,5), per tant força millorable. La percepció de massificació és l'ítem negatiu (-3,0) constitueix l'índex més negatiu, el qual que ha empitjorat molt respecte del 2019, excepte a Menorca (3,0) malgrat que també ha empitjorat.

Taula 6

## ENTORNS

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Platges	5,1	6,5	4,8	6,5	5,0	6,7	4,9	6,5	5,7	6,7
Massificació/Saturació	4,4	-3,0	4,3	-4,0	4,4	3,0	4,3	-4,0	4,7	-4,0
Entorn natural i paisatgístic	5,3	6,6	5,4	6,6	5,5	6,8	5,0	6,4	5,2	6,7
Índex sintètic	4,6	4,5	4,8	4,5	5,0	5,5	4,7	4,5	5,2	4,7

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

Pel que fa als SERVEIS PÚBLICS (4,4), mereix major valoració la seguretat ciutadana (4,7), especialment a Formentera (5,0), sent força més negativa a Eivissa (4,4). Crida l'atenció la valoració altament negativa dels transports interns (3,3). En canvi, a totes les illes, es considera satisfactòria l'assistència sanitària (5,2).

Taula 7

## SERVEIS PÚBLICS

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Seguretat ciutadana	4,7	4,7	5,0	4,3	4,8	4,4	4,1	4,5	5,0	5,0
Transports interns	3,7	3,3	4,0	3,2	3,3	4,4	3,7	3,0	3,8	3,0
Assistència sanitària	5,0	5,2	5,0	5,0	5,0	5,1	4,8	4,9	5,0	4,2
Índex sintètic	4,5	4,4	4,7	4,2	4,4	4,7	4,2	4,1	4,6	4,1

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

## PREUS, SOL/PLATJA I FIDELITAT

Lògicament, és rellevant conèixer les motivacions a l'hora de triar Balears 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 les nostres illes

Continua sent preocupant que el preu i el sol i platja encara siguin les dues principals motivacions per triar les nostres illes com a destinació turística.

Taula 8	LES MOTIVACIONS DELS TURISTES									
	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Preu	70,1	72,0	69,3	70,2	71,8	74,0	70,3	70,5	68,9	72,1
Sol i platges	73,0	74,1	74,1	74,2	71,2	74,0	72,3	74,4	74,2	73,9
Diversió	71,2	74,0	69,2	74,1	64,2	72,1	83,0	78,9	68,3	73,8
Coneixement anterior	45,0	44,2	43,1	46,0	39,8	38,0	52,0	40,1	45,0	42,5
Recomanació amics	43,0	42,8	40,0	42,1	37,6	44,2	46,1	40,0	48,2	42,3
Recomanació agències	37,3	54,2	37,7	55,6	33,4	50,4	39,3	58,5	38,9	53,4
Tranquil·litat i descans	29,6	49,1	28,1	47,3	37,2	54,7	24,3	48,7	26,3	52,7
Altres	23,8	25,1	23,3	30,1	25,1	25,1	23,4	30,1	23,5	25,4

Respostes múltiples i en percentatges Baròmetres Gadeso Setembre 2022

Continua sent rellevant, i augmenta respecte del 2019, l'índex de fidelitat (35,1%), és significatiu, tot i que en diferent intensitat segons l'illa. La voluntat de repetició (28%) baixa lleugerament en relació al 2019 (29,6%) especialment a Eivissa (27,3%).

Taula 9	ÍNDEX DE FIDELITAT (%)									
	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Ja hi estat	33,3	35,1	33,7	42,2	33,3	32,4	33,6	37,8	35,3	32,5

Baròmetres Gadeso Setembre 2022

Taula 10	ÍNDEX DE REPETICIÓ (%)									
	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022	2019	2022
Sí, tornaré	29,6	28,0	27,8	26,1	25,8	32,4	32,5	27,3	32,3	30,1

Baròmetres Gadeso Setembre 2022