

L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXIV)

PREUS A L'ALÇA I SATURACIÓ

Es 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 aquets QG es centra amb l'opinió del turistes en aquest 2023 en relació a 2022, el primer any amb una temporada turística normalitzada després 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 2022 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, 2023, 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) malgrat empitjorar en alguns casos, són relativament semblants a les de 2022**. Val a dir que l'encariment dels preus per part de les companyies aèries i d'allotjaments estan tenint un impacte negatiu en el nombre de reserves, però que se'n està veient compensat pel desviament de turistes cap a les illes a conseqüència dels focs a països com Grècia i Itàlia.

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 illenca. **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	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Allotjament	6,4	6,3	6,4	6,6	6,2	6,1	6,4	6,2	6,4	6,3
Oferta complementaria	5,1	4,8	4,8	4,7	4,6	4,7	4,8	4,9	4,7	4,8
Serveis públics	4,4	4,5	4,2	4,3	4,7	5,1	4,1	4,0	4,2	4,4
Infraestructures	4	4,2	4,2	4,3	4,0	4,2	4,0	3,9	4,0	4,2
Entorns	4,5	4,5	4,5	4,2	4,5	4,8	4,5	4,3	4,5	4,6
Índex sintètic	4,9	4,8	5	4,8	4,8	5,0	4,8	4,7	4,8	4,9

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

ALLOTJAMENT I OFERTA COMPLEMENTÀRIA

ALLOTJAMENT: VELLES I NOVES TIPOLOGIES

Encara que amb petites diferències, les valoracions referides a l'allotjament hoteler empitjoren respecte del 2022 (6,3). El tot inclòs empitjora la seva valoració, probablement a causa de la les limitacions imposades a les begudes alcohòliques(4,0). Per la seva banda, el lloguer turístic també empitjora la seva avaluació (4,5).

Taula 2	HOTELERIA									
	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Preus/qualitat	6,4	6,1	6,5	6,1	6,2	6,2	6,2	6,0	6,3	6,1
Instal·lacions	6,4	6,4	6,5	6,6	6,1	6,3	6,3	6,2	6,4	6,5
Personal	6,3	6,3	6,4	6,2	6,4	6,6	6,3	6,1	6,3	6,3
Índex sintètic	6,4	6,3	6,5	6,3	6,2	6,4	6,3	6,1	6,3	6,3

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

Taula 3	TOT INCLÒS / LLOGUER TURÍSTIC									
	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Tot inclòs	4,1	4,0	4,0	3,9	4,0	4,1	4,1	3,8	4,1	4,0
Lloguer turístic	4,7	4,5	4,8	4,6	4,7	4,9	4,8	4,2	4,7	4,4

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

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 (4,1) per repetitiva i poc diferenciada. L'oferta lúdica, amb totes les seves variants, no té una valoració negativa (5,7), encara que varia molt d'una illa a l'altra. Els extrems són: Mallorca (6,2) i Menorca (4,7). L'oferta recreativa (esportiva, nàutica, senderisme...), de dia en dia té més rellevància, i a millorat la seva valoració (6,1) a totes les illes excepte a Mallorca.

Taula 4	OFERTA COMPLEMENTÀRIA									
	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Preus/qualitat	5,0	4,6	5,5	4,9	5,0	5,0	4,5	4,2	4,5	4,1
Oferta lúdica	5,5	5,7	6,0	6,2	4,5	4,7	5,5	5,9	6,0	5,8
Oferta recreativa	6,0	6,1	6,0	5,9	4,5	5,9	6,5	6,9	5,5	5,7
Restauració	4,5	4,8	4,3	4,1	5,0	5,4	4,7	4,7	4,7	4,8
Oferta comercial	4,0	4,1	4,0	4,2	4,0	4,3	4,0	3,9	4,0	4,1
Índex sintètic	5,1	5,0	5,2	5,1	4,6	5,1	5,3	5,1	5,0	4,9

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

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. Comes 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 2022 (3,9). La massificació de les platges (3,8), la saturació de la xarxa viària (4,2) i la manca d'aparcaments (3,6) han contribuït de manera important a aquesta percepció.

Taula 5

INFRAESTRUCTURES

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Xarxa viària	4,2	4,2	4,3	4,5	4,0	4,1	4,1	4,0	4,0	4,1
Aparcaments	3,9	3,6	4,1	3,7	3,8	3,5	3,8	3,4	4,0	3,9
Accés a platges	3,8	3,8	3,9	3,6	3,8	3,8	3,8	3,7	3,9	4,0
Índex sintètic	4,0	3,9	4,1	3,9	3,9	3,8	4,0	3,7	4,0	4,0

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

En referència als ENTORNS (3,5), la baixa qualificació ve determinada, absolutament, per la massificació. La percepció de massificació (-3,2) constitueix l'índex més negatiu, el qual que ha empitjorat molt respecte del 2022, excepte a Menorca (1,8) malgrat que també ha empitjorat. La resta d'ítems, però, són força positius.

Taula 6

ENTORNS

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Platges	6,5	6,6	6,5	6,4	6,7	6,9	6,5	6,3	6,7	6,9
Massificació/Saturació	-3,0	-3,2	-4,0	-4,9	3,0	1,8	-4,0	-4,8	-4,0	-5,0
Entorn natural i paisatgístic	6,6	6,8	6,6	7,1	6,8	7,2	6,4	6,3	6,7	6,7
Índex sintètic	3,4	3,4	3,0	2,9	5,5	5,3	3,0	2,6	3,1	2,9

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

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

Taula 7

SERVEIS PÚBLICS

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Seguretat ciutadana	4,7	4,4	4,3	4,1	4,4	4,6	4,5	4,2	5,0	4,8
Transports interns	3,3	3,0	3,2	2,9	4,4	4,1	3,0	2,6	3,0	2,2
Assistència sanitària	5,2	4,7	5,0	4,9	5,1	5,0	4,9	4,7	4,2	4,0
Índex sintètic	4,4	4,0	4,2	4,0	4,7	4,6	4,1	3,8	4,1	3,7

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

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, encara que l'encariment dels preus ha rebaixat aquesta motivació.

Taula 8

LES MOTIVACIONS DELS TURISTES

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Preu	68,1	70,2	67,3	74,0	71,9	71,9	70,5	64,9	72,1	68,3
Sol i platges	74,1	71,8	74,2	69,5	74,0	72,8	74,4	71,9	73,9	72,8
Diversió	74,0	72,7	74,1	69,2	72,1	69,6	78,9	81,7	73,8	70,2
Coneixement anterior	44,2	44,3	46,0	47,2	38,0	41,2	40,1	47,8	42,5	40,8
Recomanació amics	42,8	43,3	42,1	43,4	44,2	47,6	40,0	39,7	42,3	42,4
Recomanació agències	54,2	52,4	55,6	52,7	50,4	49,7	58,5	56,3	53,4	51,0
Tranquil·litat i descans	49,1	47,4	47,3	41,8	54,7	56,2	48,7	41,6	52,7	49,8
Altres	25,1	27,6	30,1	27,4	25,1	28,7	30,1	32,0	25,4	22,2

Respostes múltiples i en percentatges Baròmetres Gadeso Juliol 2023

Continua sent rellevant, i augmenta respecte del 2022, l'índex de fidelitat (36,2%), és significatiu, tot i que en diferent intensitat segons l'illa. La voluntat de repetició (28,4%) augmenta lleugerament en relació al 2022 (28%) especialment a Menorca (33,2%).

Taula 9

ÍNDEX DE FIDELITAT (%)

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ja hi estat	36,2	36,2	42,2	41,8	32,4	31,7	37,8	39,9	32,5	31,4

Baròmetres Gadeso Juliol 2023

Taula 10

ÍNDEX DE REPETICIÓ (%)

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Sí, tornaré	28,0	28,4	26,1	23,9	32,4	33,2	27,3	27,4	30,1	28,9

Baròmetres Gadeso Juliol 2023