

## L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXXII)

# PERDEM COMPETITIVITAT

És 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.

La majoria dels nostres visitants ens trien com a destinació pel binomi preu-sol i platja. Es valora molt positivament la relació preu-qualitat de la majoria d'establiments hotelers, així com les seves instal·lacions, fruit de les importants inversions que han fet els darrers anys les empreses hoteleres. Però, a la vegada, tots els indicadors dels entorns naturals i mediambientals baixen la seva valoració. Encara que valoren positivament les nostres platges, es queixen de manera significativa respecte dels serveis i l'estat de les aigües i, fins i tot, a les nostres platges més rellevants.

Alhora és preocupant que els nostres visitants, especialment els repetidors, tinguin una percepció greu de massificació, fonamentalment en l'ús de les nostres infraestructures,

Aquesta realitat no té per què ser negativa sempre que la complementem amb altres indicadors de major valor afegit. Les destinacions alternatives, a la Mediterrània ofereixen millors preus i unes instal·lacions més modernes. Per la qual cosa, els dos factors, preu i sol i platja, sense deixar de ser importants no són suficients.

Per mantenir la competitivitat no podem continuar amb un model turístic basat en una temporada turística de màxima intensitat i ocupació, sense oferir productes diferenciats més enllà del sol i platja habituals.

### Índex de satisfacció (S/10)

TAULA Nº1

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Allotjament*	6.2	6.1	6.2	6.1	6.1	6.0	6.3	6.2	6.2	6.1
Oferta complementària	4.6	4.7	4.3	4.4	4.2	4.3	5.1	5.4	4.6	4.8
Serveis públics	4.5	4.5	4.7	4.7	4.3	4.4	4.3	4.2	4.6	4.6
Infraestructures	4.2	4.2	4.0	3.9	4.1	3.9	4.4	4.4	4.4	4.4
Entorns	5.2	4.6	5.2	4.8	5.4	5.0	5.0	4.7	5.3	5.2
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.9</b>	<b>4.8</b>	<b>4.9</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	<b>4.7</b>	<b>5.0</b>	<b>4.9</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>

(\*) Hoteleria. A pàgina 2 Quadre 3 Tot inclòs i lloguer turístic

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

Mostra: 400 entrevistes. Nivell de confiança: 95,5%.  
Error màxim: +-5,0%. Treball de camp: Juliol 2019

# ALLOTJAMENT I OFERTA COMPLEMENTÀRIA

## ALLOTJAMENT: VELLES I NOVES TIPOLOGÍES

Encara que amb petites diferències, les valoracions referides a l'allotjament hoteler són positives (6,1). Les noves tipologies baixen la seva valoració, possiblement a causa de la "massificació" del tot inclòs (4,5) i del lloguer turístic (4,6).

### ALLOTJAMENTS TURÍSTICS: HOTELERIA

TAULA 2

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Preus/Qualitat	6,4	6,2	6,5	6,3	6,2	6,1	6,5	6,3	6,5	6,2
Instal·lacions	6,4	6,5	6,4	6,6	6,2	6,2	6,5	6,6	6,4	6,4
Personal	5,9	5,8	5,8	5,7	6,0	5,8	6,0	5,8	5,7	5,7
Índex sintètic	6,2	6,1	6,2	6,1	6,1	6,0	6,3	6,2	6,2	6,1

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

### ALLOTJAMENTS TURÍSTICS: TOT INCLÒS/LLOGUER TURÍSTIC

TAULA 3

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Tot inclòs	4,6	4,5	4,5	4,3	4,7	4,5	4,6	4,5	4,7	4,6
Lloguer turístic	4,8	4,6	5,1	4,7	4,8	4,7	4,5	4,3	4,6	4,5

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

## OFERTA COMPLEMENTÀRIA OBSOLETA

L'anomenada oferta complementària s'hauria de considerar com a oferta prioritària. 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 (4,4) per repetitiva i poc diferenciada. L'oferta lúdica, amb totes les seves variants, no té una valoració negativa (5,1), encara que varia molt d'una illa a l'altra. Els extrems són: Eivissa (6,7) i Menorca (3,6). L'oferta recreativa (esportiva, nàutica, senderisme...), de dia en dia té més rellevància, no és obertament negativa però sí millorable.

### OFERTA COMPLEMENTÀRIA

TAULA 4

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Preus/Qualitat	4,7	4,6	4,6	4,3	4,7	4,5	5,0	5,2	4,3	4,5
Oferta lúdica*	5,1	5,1	5,0	5,0	3,6	3,6	6,7	6,7	5,0	5,0
Oferta recreativa**	4,7	4,9	4,8	5,0	4,7	4,9	4,8	5,0	4,6	4,8
Restauració***	4,6	4,7	4,3	4,3	4,7	4,8	4,5	4,6	4,8	4,9
Oferta comercial	3,8	4,4	3,2	3,4	3,5	3,9	4,3	5,3	4,3	4,8
Índex sintètic	4,6	4,7	4,3	4,4	4,2	4,3	5,1	5,4	4,6	4,8

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

(\*) Espectacles, sales de festa...

(\*\*) Esports, nàutica, senderisme...

(\*\*\*) Bars, cafeteries, restaurants, oferta gastronòmica

# 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 de les **INFRAESTRUCTURES** (4,2), així com dels seus ítems: accés a platges (4,3), xarxa viària (4,2), aparcaments (4,0).

## INFRAESTRUCTURES

TAULA 5

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Xarxa viària	4,3	4,2	4,5	4,5	4,0	3,8	4,3	4,3	4,4	4,4
Aparcaments	4,1	4,0	3,8	3,5	3,8	3,6	4,4	4,4	4,4	4,4
Accés platges	4,3	4,3	3,8	3,8	4,6	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5
Índex sintètic	4,2	4,2	4,0	3,9	4,1	3,9	4,4	4,4	4,4	4,4

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

En referència als **ENTORNS** (4,6), per tant força millorable. La percepció de massificació és l'ítem més negatiu (4,4) excepte en el cas de Formentera (4,7). Especialment entre els repetidors.

## ENTORNS

TAULA 6

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Platges	5,9	5,1	6,0	4,8	6,0	5,0	5,7	4,9	6,0	5,7
Massificació	4,5	4,4	4,3	4,3	4,8	4,4	4,3	4,3	4,7	4,7
Entorn natural i paisatgístic	5,3	5,3	5,4	5,4	5,5	5,5	5,0	5,0	5,2	5,2
Índex sintètic	5,2	4,6	5,2	4,8	5,4	5,0	5,0	4,7	5,3	5,2

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

Pel que fa als **SERVEIS PÚBLICS** (4,5), mereix major valoració la seguretat ciutadana (4,7), especialment a Mallorca (5,0) i a Formentera (5,0), sent força més negativa a Eivissa (4,1). Crida l'atenció la valoració altament negativa dels transports interns (3,7). En canvi, a totes les illes, es considera satisfactòria l'assistència sanitària (5,0).

## SERVEIS PÚBLICS

TAULA 7

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Seguretat ciutadana	4,8	4,7	5,0	5,0	4,7	4,8	4,3	4,1	5,0	5,0
Transports interns	3,7	3,7	4,1	4,0	3,3	3,3	3,5	3,7	3,8	3,8
Assistència sanitària	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0
Índex sintètic	4,5	4,5	4,7	4,7	4,3	4,4	4,3	4,2	4,6	4,6

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

# 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.

## LES MOTIVACIONS DELS TURISTES

És 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

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Preu	70,3	70,1	70,1	69,3	71,0	71,8	70,4	70,3	69,5	68,9
Sol i platjes	72,3	73,0	75,3	74,1	68,4	71,2	71,2	72,3	74,1	74,2
Diversió	71,0	71,2	69,3	69,2	63,0	64,2	82,6	83,0	67,1	68,3
Coneixement anterior	44,5	45,0	42,0	43,1	41,1	39,8	51,3	52,0	43,5	45,0
Recomanació amics	42,2	43,0	40,0	40,0	38,5	37,6	45,0	46,1	45,1	48,2
Recomanació agències	36,7	37,3	38,1	37,7	33,6	33,4	37,8	39,3	37,1	38,9
Tranquil·litat i descans	28,4	29,6	27,0	28,1	35,0	37,2	25,2	24,3	26,2	26,3
Altres	22,7	23,8	21,3	23,3	23,5	25,1	22,8	23,4	23,2	23,5

Respostes múltiples i en percentatges

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

## LA FIDELITZACIÓ

Continua sent rellevant l'índex de fidelitat (33,3%), encara que baixa, és significatiu, tot i que en diferent intensitat segons l'illa. La voluntat de repetició (29,6%) baixa de manera rellevant del 2018 (31,7%) especialment a Menorca (25,8%).

### ÍNDEX DE FIDELITAT (%)

TAULA 9

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Ja hi he estat	34,6	33,3	35,3	33,7	32,8	33,3	35,4	33,6	35,3	32,4

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019

### VOLUNTAT DE REPETICIÓ (%)

TAULA 9

	Balears		Mallorca		Menorca		Eivissa		Formentera	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Sí, tornaré	31,7	29,6	31,8	27,8	27,6	25,8	32,3	32,5	35,1	32,3

Font: Baròmetres Gadeso. Juliol 2019