

## L'OPINIÓ DELS TURISTES (XXIX)

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

**P**er 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 318, que fa referència a l'opinió dels turistes que visiten l'illa de Mallorca.

Com es podrà comprovar al llarg d'aquest número, es posa de manifest una certa tendència a la baixa dels resultats actuals respecte a la temporada alta anterior. És preocupant una percepció en augment per part dels nostres visitants (especialment els repetidors), d'una certa saturació en l'ús i abús del territori i determinades infraestructures, equipaments i serveis.

Hem afegit al Quadern d'enguany una valoració de dos productes: el tot inclòs i el lloguer turístic.

Segons es pot veure a la taula número 1, i seguint la tendència observada a **Mallorca** (QG 318), les illes de **Menorca**, **Eivissa** i **Formentera** no registren canvis substancials en les valoracions dels seus visitants, el que vista la baixada, lenta però progressiva dels darrers anys, no és una bona notícia.

**Formentera** encara que sigui l'illa millor valorada pels turistes, la seva satisfacció ha baixat del 5,3 al 4,9. A l'altre costat de la balança hi trobem el producte turístic d'**Eivissa**, que queda enfora de l'aprovat, 4,3. Per part seva, **Menorca**

mantén un aprovat però a la baixa 5,1.

Aquests índexs sintètics de satisfacció/insatisfacció mantenen un índex similars als anys anteriors en allotjament i oferta especialitzada, però es percep una baixa significativa referida als serveis públics i entorns mediambientals.

A les pàgines següents queden definits els diversos ítems que s'inclouen baix l'epígraf: allotjament, oferta especialitzada, serveis públics i entorns mediambientals.

### Índex de satisfacció (S/10)

TAULA Nº1

	Menorca		Eivissa		Formentera	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Allotjament	5.4	5.4	5.0	5.0	5.3	5.2
Oferta especialitzada	4.3	4.3	4.5	4.6	4.6	4.2
Serveis públics	4.9	4.7	4.0	3.8	5.0	4.5
Entorn mediambiental	6.3	5.9	4.0	3.8	6.2	5.8
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.5</b>	<b>5.1</b>	<b>4.3</b>	<b>4.3</b>	<b>5.3</b>	<b>4.9</b>

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2017

# 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	2016	2017	Indicadors
Personal	6.3	6.2	Adequat
Preu-qualitat	6.0	5.4	Adequat
Restauració - bar	4.6	4.5	Millorable
Comodat	6.0	6.0	Adequat
Neteja	5.0	5.5	Millorable
Instal·lacions	4.6	4.7	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.4</b>	<b>5.4</b>	<b>Millorable</b>

## OFERTA ESPECIALITZADA

TAULA Nº2

OFERTA ESPECIALITZADA	2016	2017	Indicadors
Serveis de Platja	5.1	4.9	Millorable
Oferta lúdica	3.0	3.4	Deficient
Oferta gastronòmica	5.3	5.3	Adequat
Oferta comercial	3.6	3.5	Deficient
Equipaments esportius	4.1	4.1	Millorable
Preu-qualitat	4.4	4.5	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.3</b>	<b>4.3</b>	<b>Millorable</b>

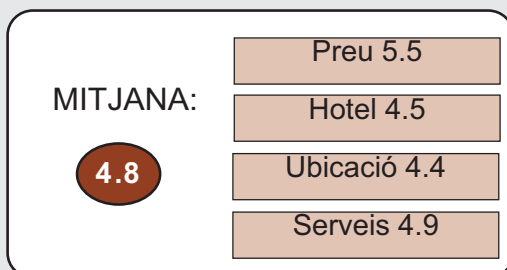
SERVEIS PÚBLICS	2016	2017	Indicadors
Assistència sanitària	5.1	5.0	Adequat
Transports	3.5	3.2	Deficient
Informació	4.7	4.7	Millorable
Equipaments culturals	5.1	5.3	Adequat
Seguretat ciutadana	6.1	5.4	Adequat
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.9</b>	<b>4.7</b>	<b>Millorable</b>

## ENTORN MEDIAMBIENTAL

ENTORN MEDIAMBIENTAL	2016	2017	Indicadors
Aigües marines	7.5	6.5	Correcte
Massificació	5.0	4.7	Millorable
E. urbà i paisatgístic	7.2	7.0	Correcte
Neteja	5.0	4.8	Millorable
Cont. acústica	6.6	6.3	Correcte
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.3</b>	<b>5.9</b>	<b>Adequat</b>

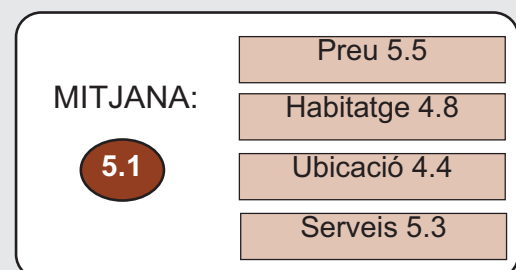
Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2017

## 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 (4.8). Com es pot veure, els usuaris consideren satisfactori el preu (5.5), 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, sense cap tipus de regulació. A Menorca el nivell de satisfacció en general és positiu (5.1). 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 N°4

### ALLOTJAMENT

	2016	2017	Indicadors
Personal	5.5	5.3	Adequat
Preu-qualitat	5.3	5.3	Adequat
Restauració - bar	4.8	4.8	Millorable
Comodat	5.1	5.3	Adequat
Neteja	4.6	4.4	Millorable
Instal·lacions	4.5	4.4	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.0</b>	<b>5.0</b>	<b>Adequat</b>

### OFERTA ESPECIALITZADA

	2016	2017	Indicadors
Serveis de Platja	5.0	4.8	Millorable
Oferta lúdica	6.5	6.4	Adequat
Oferta gastronòmica	4.2	4.9	Millorable
Oferta comercial	4.0	3.9	Millorable
Equipaments esportius	4.0	4.1	Millorable
Preu-qualitat	3.3	3.4	Deficient
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.5</b>	<b>4.6</b>	<b>Millorable</b>

### SERVEIS PÚBLICS

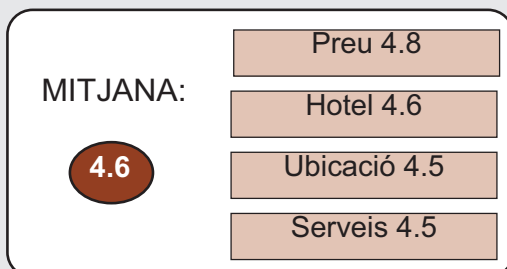
	2016	2017	Indicadors
Assistència sanitària	5.0	5.1	Adequat
Transports	3.6	3.4	Deficient
Informació	4.2	4.1	Millorable
Equipaments culturals	3.1	3.1	Deficient
Seguretat ciutadana	4.1	3.4	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.0</b>	<b>3.8</b>	<b>Millorable</b>

### ENTORN MEDIAMBIENTAL

	2016	2017	Indicadors
Aigües marines	5.3	5.3	Adequat
Massificació	5.0	3.8	Molt millorable
E. urbà i paisatgístic	3.8	3.8	Molt millorable
Neteja	3.0	3.0	Molt millorable
Cont. acústica	3.0	3.1	Molt millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.0</b>	<b>3.8</b>	<b>Molt millorable</b>

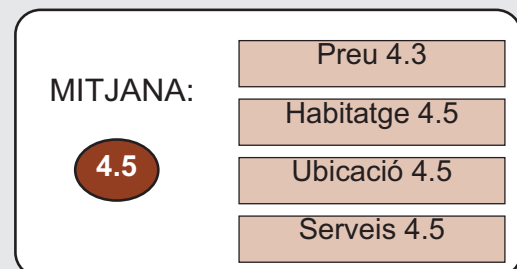
Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2017

### TOT INCLÒS



### LLOGUER TURÍSTIC

TAULA N°5



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 (4.5), però aquesta mitjana reflecteix una realitat més complexa depenent del tipus d'allotjament i la ubicació d'aquest. És 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 així com la seva 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

	2016	2017	Indicadors
Personal	5.8	5.5	Adequat
Preu-qualitat	5.0	5.0	Adequat
Restauració - bar	5.1	5.0	Adequat
Comoditat	5.3	5.3	Adequat
Neteja	5.6	5.4	Adequat
Instal·lacions	5.0	5.0	Adequat
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.3</b>	<b>5.2</b>	<b>Adequat</b>

### SERVEIS PÚBLICS

	2016	2017	Indicadors
Assistència sanitària	5.2	5.1	Adequat
Transports	3.7	3.4	Deficient
Informació	4.6	4.3	Millorable
Equipaments culturals	4.9	4.6	Millorable
Seguretat ciutadana	6.8	4.9	Adequat
<b>Índex sintètic</b>	<b>5.0</b>	<b>4.5</b>	<b>Millorable</b>

### OFERTA ESPECIALITZADA

	2016	2017	Indicadors
Serveis de Platja	5.5	4.9	Millorable
Oferta lúdica	5.0	4.9	Millorable
Oferta gastronòmica	5.2	5.2	Adequat
Oferta comercial	3.7	3.6	Deficient
Equipaments esportius	4.0	4.0	Millorable
Preu-qualitat	3.8	3.5	Deficient
<b>Índex sintètic</b>	<b>4.6</b>	<b>4.3</b>	<b>Millorable</b>

### ENTORN MEDIAMBIENTAL

	2016	2017	Indicadors
Aigües marines	7.7	7.5	Correcte
Massificació	5.0	4.6	¡Perill!
E. urbà i paisatgístic	7.5	6.6	A la baixa
Neteja	5.4	5.3	Millorable
Cont. acústica	5.4	4.9	Millorable
<b>Índex sintètic</b>	<b>6.2</b>	<b>5.8</b>	<b>¡Atenció!</b>

TAULA N°6

Font: Baròmetres Gadeso. Estiu 2017

## TOT INCLÒS

MITJANA:

4.9

Preu 4.9

Hotel 4.9

Ubicació 4.8

Serveis 4.9

## LLOGUER TURÍSTIC

MITJANA:

4.8

Preu 4.7

Habitatge 4.9

Ubicació 4.9

Serveis 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 i urgent ordenar-los, especialment el lloguer turístic.

**Fundació GADESO:** C/Ter n°14 1er. B Palma de Mallorca - 07009  
 TEL. +34 971 479474 . PÀGINA WEB: [www.gadeso.org](http://www.gadeso.org)  
 E-MAIL: [info@gadeso.org](mailto:info@gadeso.org) Dipòsit legal: PM-436-2011

