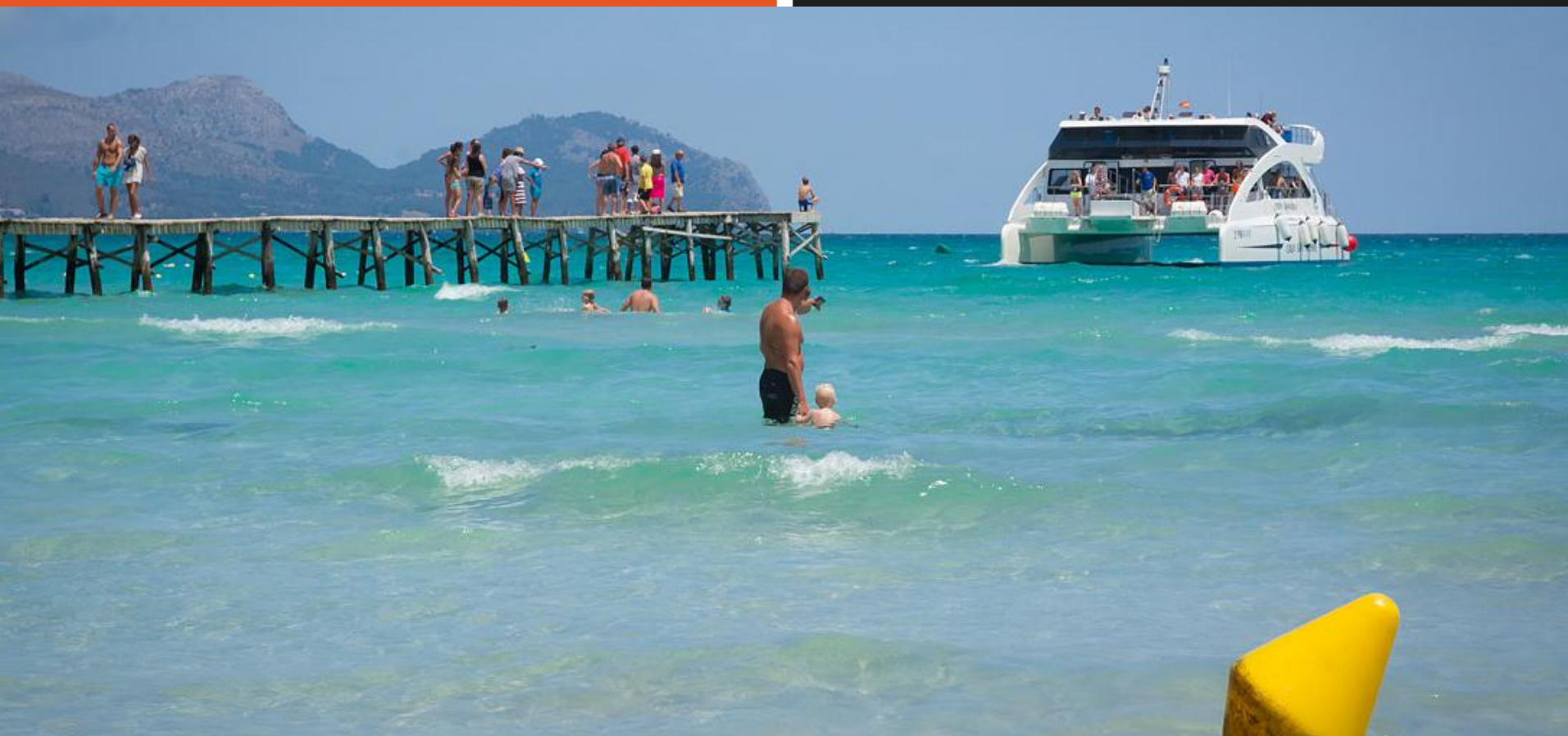


# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

## Informe de resultats



# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

## 1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## FITXA TÈCNICA

**Univers d'estudi:**

Persones de a partir de 16 anys residents a Alemanya, Itàlia, Regne Unit, França, Estat Espanyol o Països Nòrdics que hagin pernoctat a les Illes Balears almenys 1 nit per motius de vacances o oci.

**Àmbit:**

Illes Balears

**Mostra:**

**4.175 enquestes.** Aquesta grandària mostral comporta un **marge d'error** global de  **$\pm 1,55\%$**  considerant un mostreig aleatori simple amb un nivell de confiança del 95,5% on  $p=q=50$  i  $k=2$ .

La mostra s'ha distribuït en les **4 illes**: Mallorca (1.692 enquestes), Menorca (1.278 enquestes)\*, Eivissa (730 enquestes) i Formentera (475 enquestes).

| Illà         | Núm. enquestes | %             |
|--------------|----------------|---------------|
| Mallorca     | 1.692          | 40,5%         |
| Menorca      | 1.278          | 30,6%         |
| Eivissa      | 730            | 17,5%         |
| Formentera   | 475            | 11,4%         |
| <b>Total</b> | <b>4.175</b>   | <b>100,0%</b> |

*\* Durant setembre i octubre, un total de 417 entrevistes previstes a la illa de Mallorca es van realitzar a la illa de Menorca, d'aquí la sobrerepresentació de Menorca. Per corregir aquesta desviació, el novembre es van dur a terme un total de 341 entrevistes a la illa de Mallorca seguint les quotes de país de residència previstes en el disseny de l'estudi.*

## FITXA TÈCNICA

**Mètode de realització de l'entrevista:**

Tipus d'**enquesta presencial**.

Les empreses responsables del treball de camp són *Morgan than Research* i *Institut Apolda*.

El treball de camp s'ha realitzat amb entrevistadors prèviament formats.

La selecció dels entrevistats s'ha realitzat de forma aleatòria d'acord amb les quotes de país de residència

| Illa                              | Núm. enquestes | %             |
|-----------------------------------|----------------|---------------|
| Alemanya                          | 852            | 20,4%         |
| Itàlia                            | 449            | 10,8%         |
| Regne Unit                        | 1.095          | 26,2%         |
| Estat Espanyol (no Illes Balears) | 468            | 11,2%         |
| França                            | 896            | 21,5%         |
| Països Nòrdics                    | 415            | 9,9%          |
| <b>Total</b>                      | <b>4.175</b>   | <b>100,0%</b> |

**Treball de camp:**

El treball de camp s'ha realitzat en dos períodes de temps:

- Del 28 d'agost fins el 30 d'octubre
- Dies 18, 19 i 20 de novembre\*

\* Durant setembre i octubre, un total de 417 entrevistes previstes a la illa de Mallorca es van realitzar a la illa de Menorca. Per corregir aquesta desviació, els dies 18, 19 i 20 de novembre es van dur a terme un total de 341 entrevistes a la illa de Mallorca seguint les quotes de país de residència previstes en el disseny de l'estudi.

## FITXA TÈCNICA

**Ponderacions:**

Per tal d'evitar desviacions en l'anàlisi de resultats, tots els resultats han estat ponderats per les variables de país de residència, illa de destinació i zona de Mallorca on ha passat més nits (*font: IBESTAT*)

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

**2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE**

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

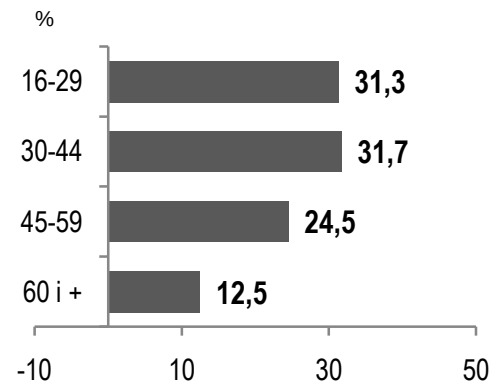
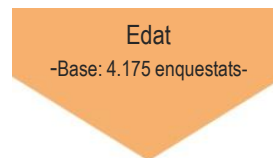
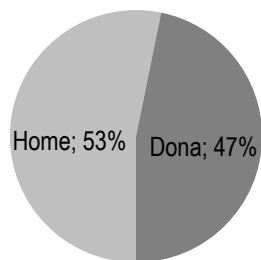
7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

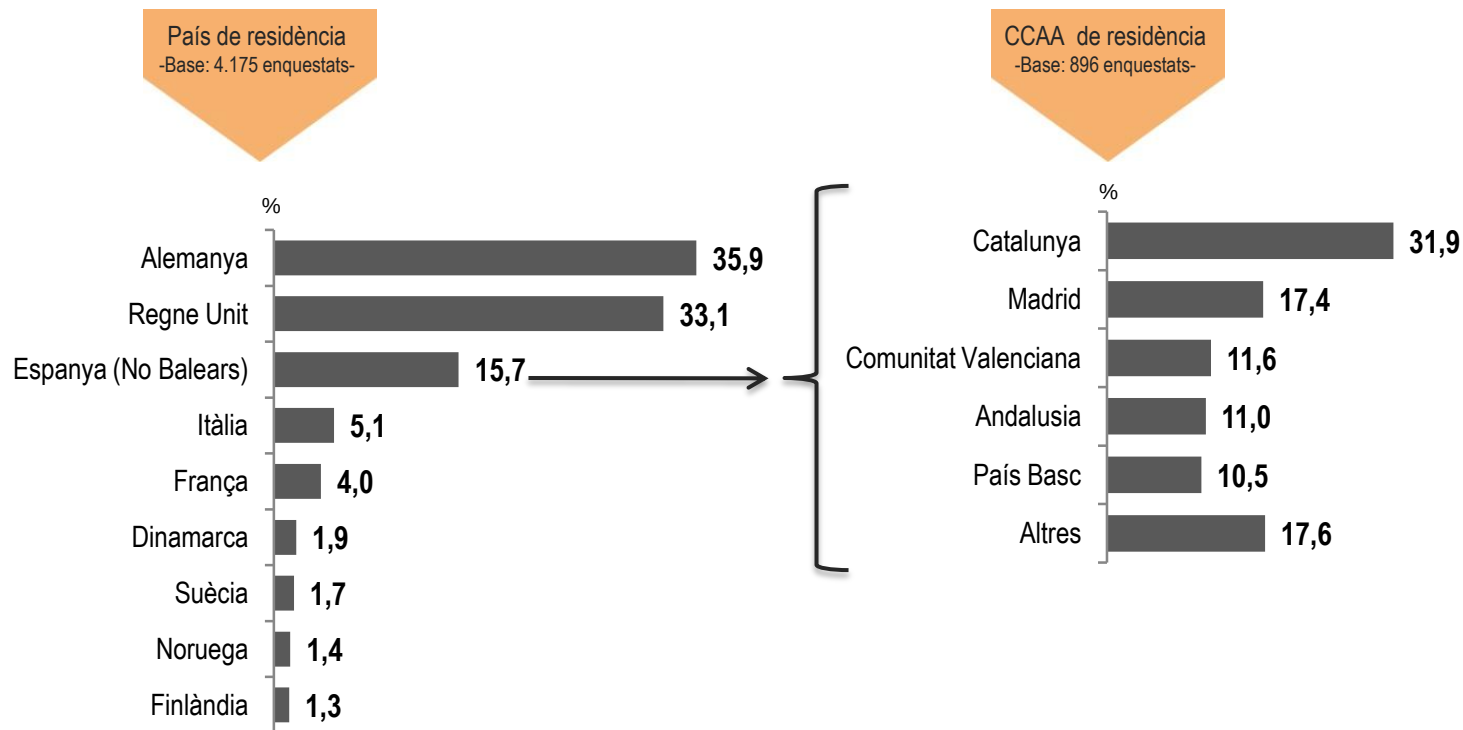
## PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC (I)



Els turistes que visiten les Illes Balears són tan homes (53%) com dones (47%) amb una mitjana d'edat de 40 anys.



## PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC (II)

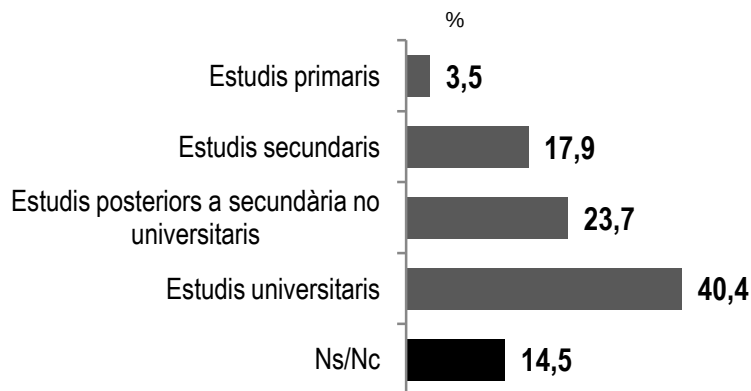


Els turistes **entrevistats (NO recull el moviment real)** provenen de diferents països d'Europa, destacant un 35,9% d'Alemanys, un 33,1% de britànics i un 15,7% d'espanyols.

Dels espanyols, el 31,9% són catalans, el 17,4% madrilenys i l'11,6% valencians.

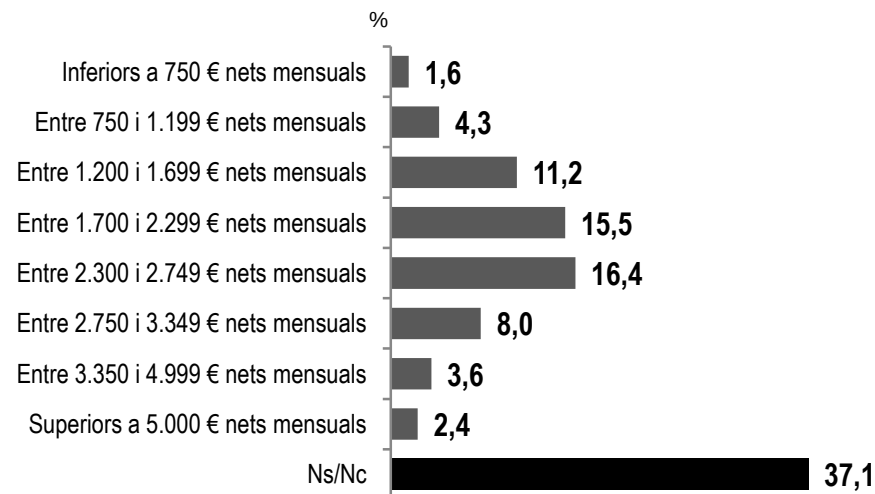
## PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC (III)

Nivell d'estudis  
-Base: 4.175 enquestats-



El **nivell d'estudis és alt**, el 40% tenen un nivell d'estudis d'universitaris i pràcticament ningú amb estudis primaris o sense estudis.

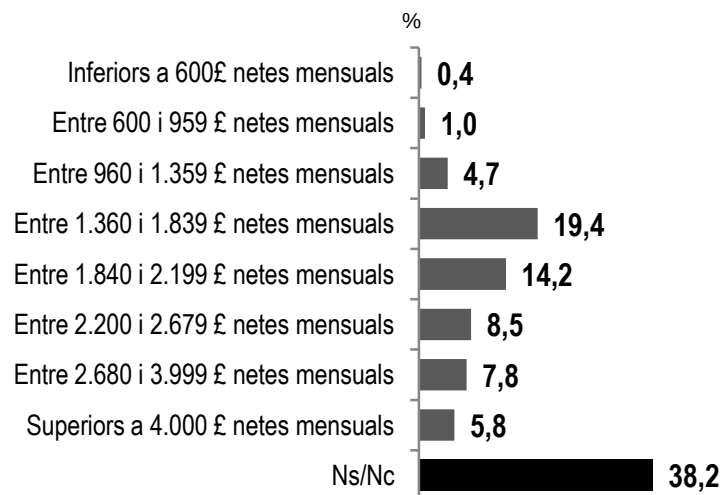
Nivell d'ingressos per llar (€)  
-Base: 2.750 enquestats-



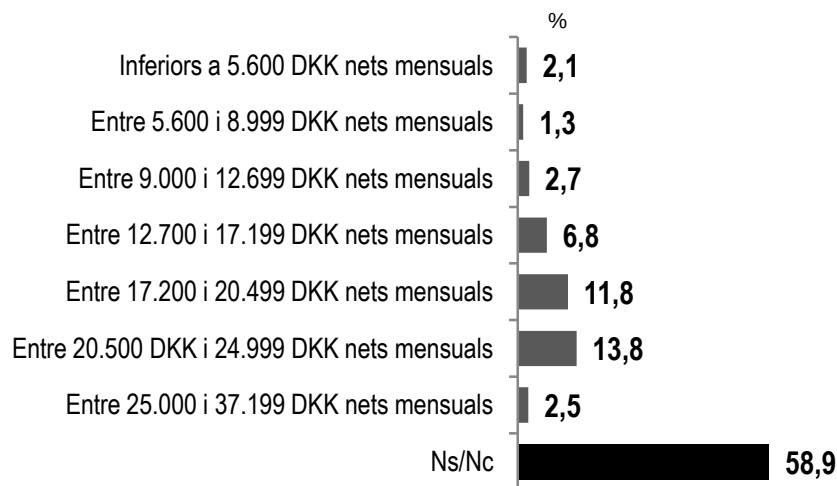
Una de cada tres llars declara uns ingressos entre 1.700 i 2.749 euros mensuals nets. No obstant, també destaca el 37,1% de “No sap/No contesta”.

## PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC (IV)

Nivell d'ingressos (£)  
-Base: 1.095 enquestats-



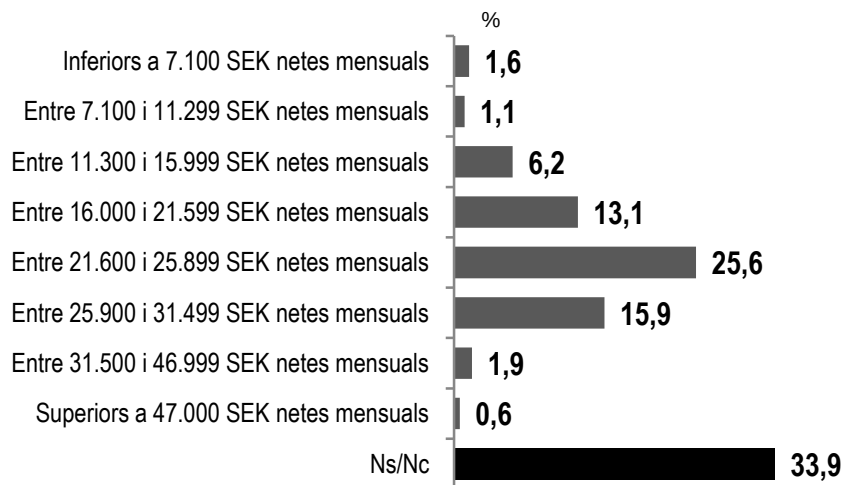
Nivell d'ingressos (DKK)  
-Base: 125 enquestats-



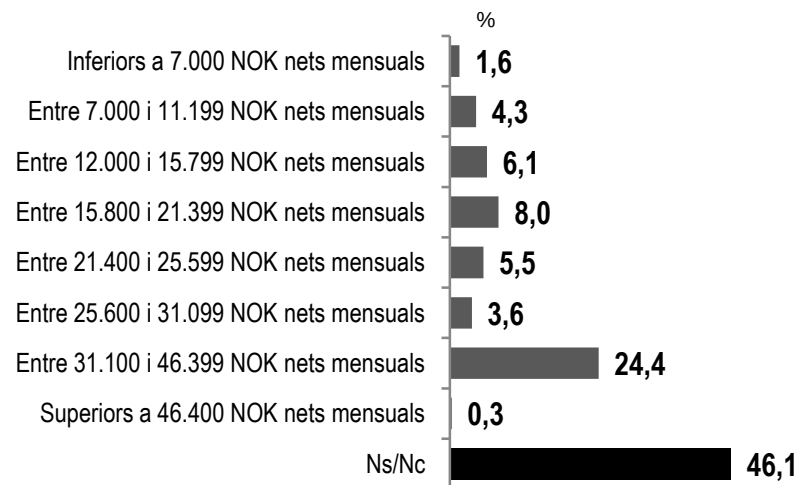
Els elevats índex de “No sap/No contesta” en la pregunta sobre el nivell d'ingressos, dificulta extreure conclusions sobre aquesta temàtica.

## PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC (V)

Nivell d'ingressos (SEK)  
-Base: 111 enquestats-



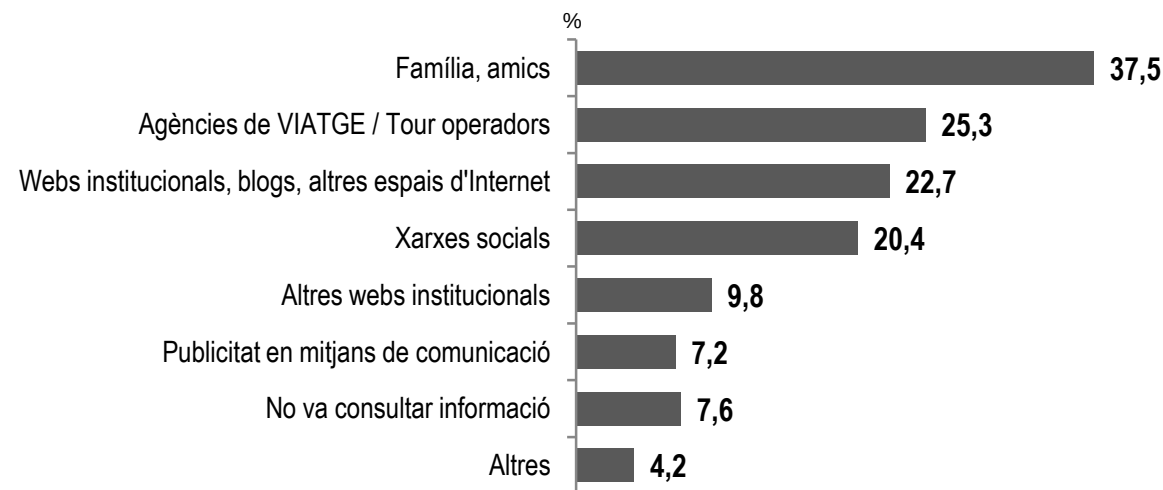
Nivell d'ingressos (NOK)  
-Base: 94 enquestats-



Els elevats índex de “No sap/No contesta” en la pregunta sobre el nivell d'ingressos, dificulta qualsevol anàlisi sobre aquest tema.

## HÀBITS DE VIATGE (I)

Com s'han informat de la  
destinació  
-Base: 4.175 enquestats-

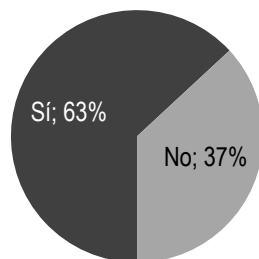


## Principals fonts d'informació:

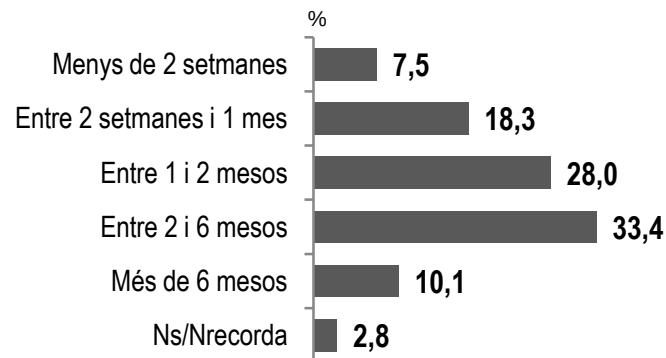
Família i els amics (37,5%).  
Les agències de viatge (25,3%),  
Blogs i altres espais d'internet (22,7%)  
Xarxes socials (20,4%)

## HÀBITS DE VIATGE (II)

Contractació actual  
viatge a través TO  
-Base: 4.175 enquestes-

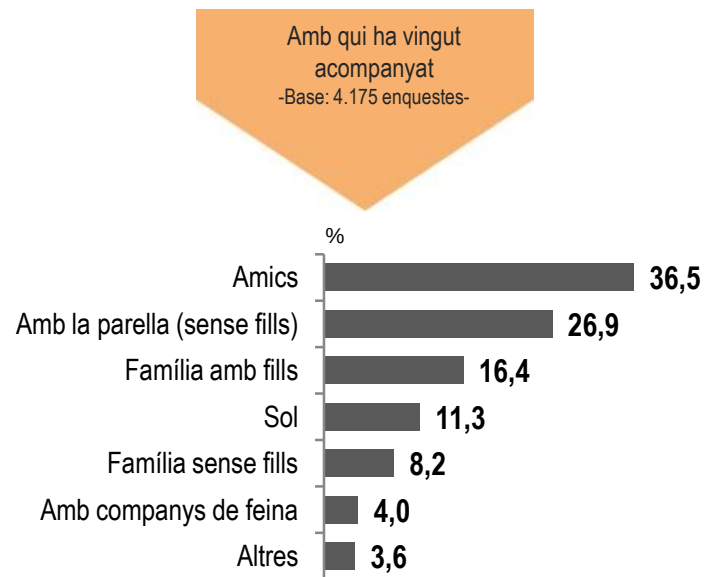


Antelació en la  
contractació del  
viatge  
-Base: 4.175 enquestes-



6 de cada 10, contracta el viatge a través de Tour-operadors.  
Un de cada 4, contracta amb menys d'un més d'antelació. 6 de cada 10, amb més de 2 mesos.

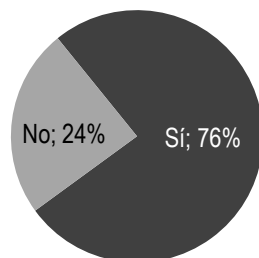
## HÀBITS DE VIATGE (III)



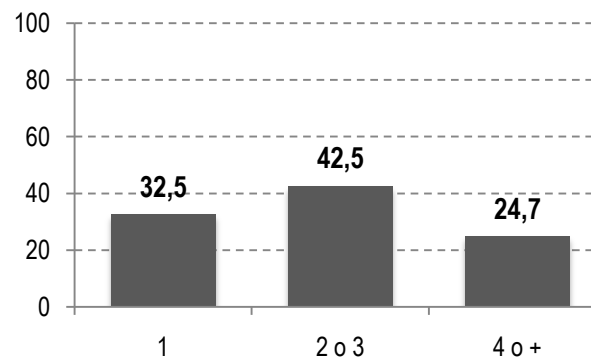
El 36,5% viatja a les Illes Balear amb amics, el 26,9% amb la parella (sense fills) i el 24,6% amb la família, amb fills o sense.

## HÀBITS DE VIATGE (IV)

Havia estat abans a  
les Illes Balears  
-Base: 4.175 enquestes-



Número de vegades que ha  
visitat les Illes Balears en  
els darrers 5 anys  
-Base: 4.175 enquestes-



1 de cada 4 visitants, és nou, 1ra vegada.  
1 de cada 4 venen cada any (o gairebé).  
Dos de cada tres: venen habitualment.



# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

**3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA**

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

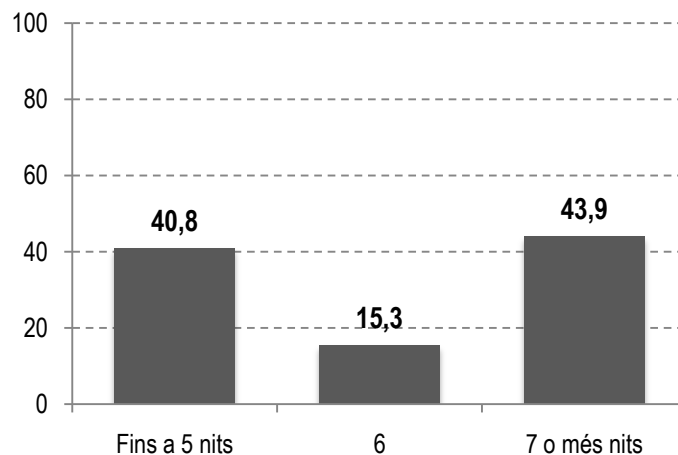
8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## NITS

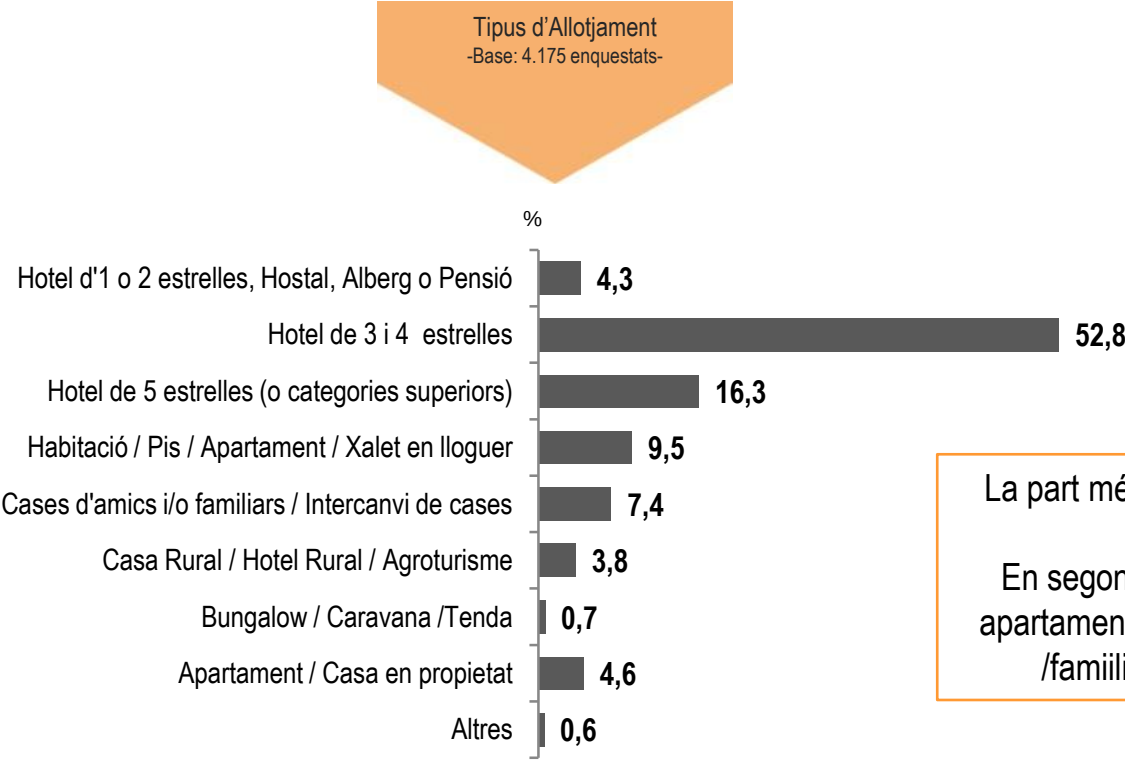
Nombre nits en la  
Destinació  
-Base: 4.175 enquestats-



**Estada mediana: 6 nits**

EGATUR 2014: mitjana, 8,2  
Estada mitjana Baròmetre IB: 7,14

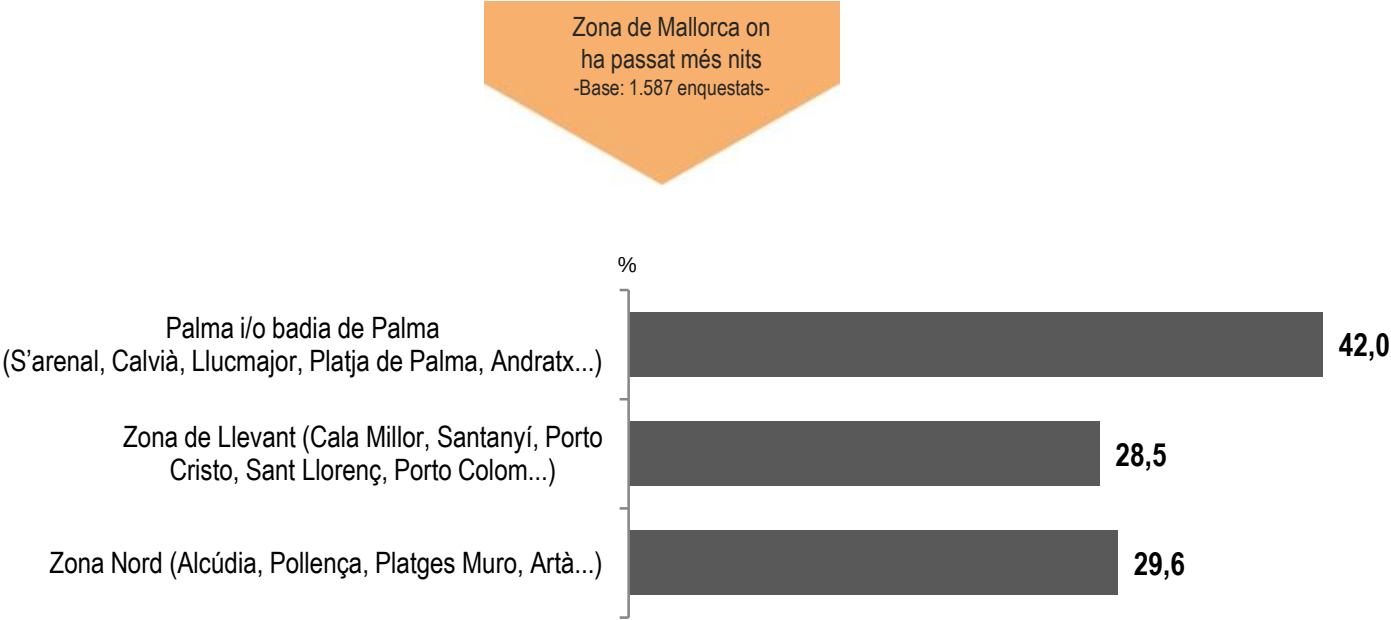
ALLOTJAMENT



La part més important s'allotja en hotels de 3 o 4 estrelles 53%).

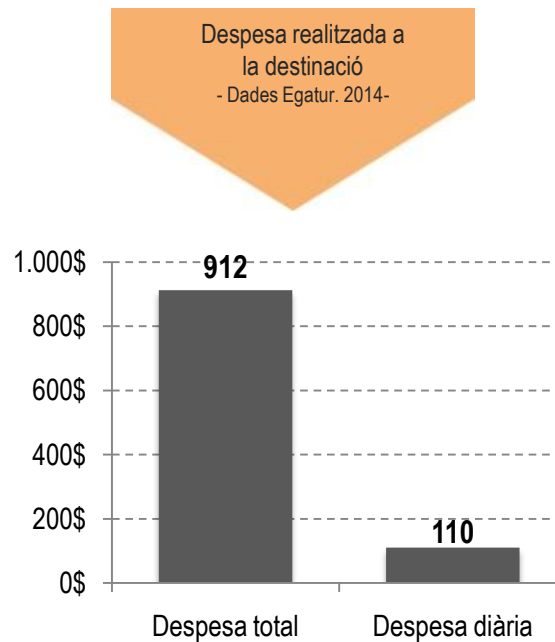
En segon lloc, hi ha els que s'estan en pisos o apartaments de lloguer (9,5%) i en cases d'amics /familiars o d'intercanvi de cases (7,5%)

ZONA DE MALLORCA



Dels turistes que han estat a Mallorca, el 42% ho han fet a la zona de Palma i badia de Palma, el 28,5% a la zona de Llevant i el 29,6% a la zona Nord.

## DESPESA REALITZADA EN DESTINACIÓ



Segons les dades de l'EGATUR del 2014, els turistes es gasten de mitjana uns 912€ en les seves vacances a les Illes Balears i 110€ diaris.

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

**4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS**

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## MOTIUS PER VISITAR ILLES BALEARS

Principals motius per  
visitar les Illes Balears  
-Base: 4.175 enquestats-



### Principals motius per visitar les Illes Balears:

Clima  
Platges  
Paisatges  
Tranquil·litat

### Motius menys importants per visitar les Illes Balears:

Facilitats per a infants  
Facilitats per a gent major  
Ja conèixer destinació

## VALORACIÓ ATRIBUTS ILLES BALEARS

**3 elements millor valorats:**

Clima  
Platges  
Paisatges

**3 elements pitjor valorats:**

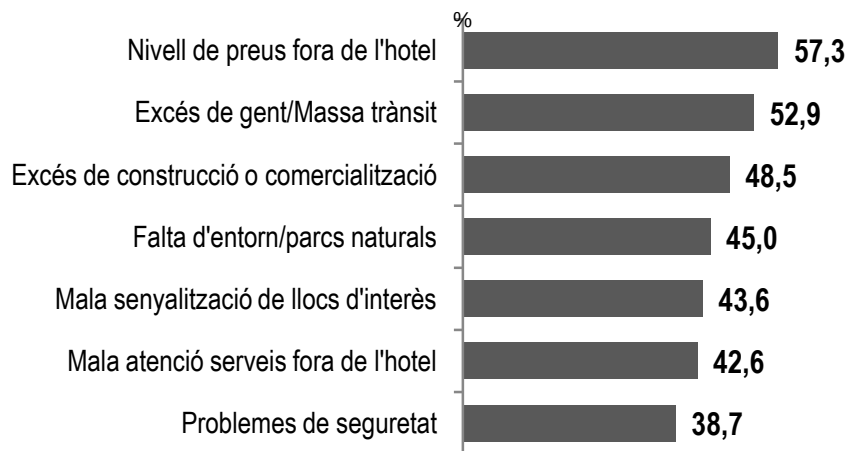
Presència d'amics/familiars  
Accessibilitat (Discapacitats)  
Existència de facilitats per a gent major



## SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ O MOLÈSTIES QUE GENEREN LES ILLES BALEARS

Situacions que els  
varen "molestar" o  
"molestar molt"

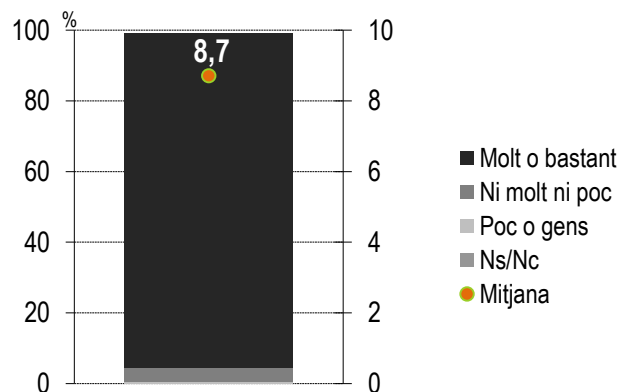
-Base: 4.175 enquestats-



El **nivell de preus** fora de l'hotel (57,3%) és la principal queixa dels turistes, seguida de **l'excés de gent i trànsit** (52,9%).

## GRAU DE RECOMANACIÓ

Grau de recomanació  
de les Illes Balears  
-Base: 4.175 enquestats-



Els turistes que han gaudit de vacances a les Illes Balears, les recomanen amb un 8,7 en una escala de 0 a 10.

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

**5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS**

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

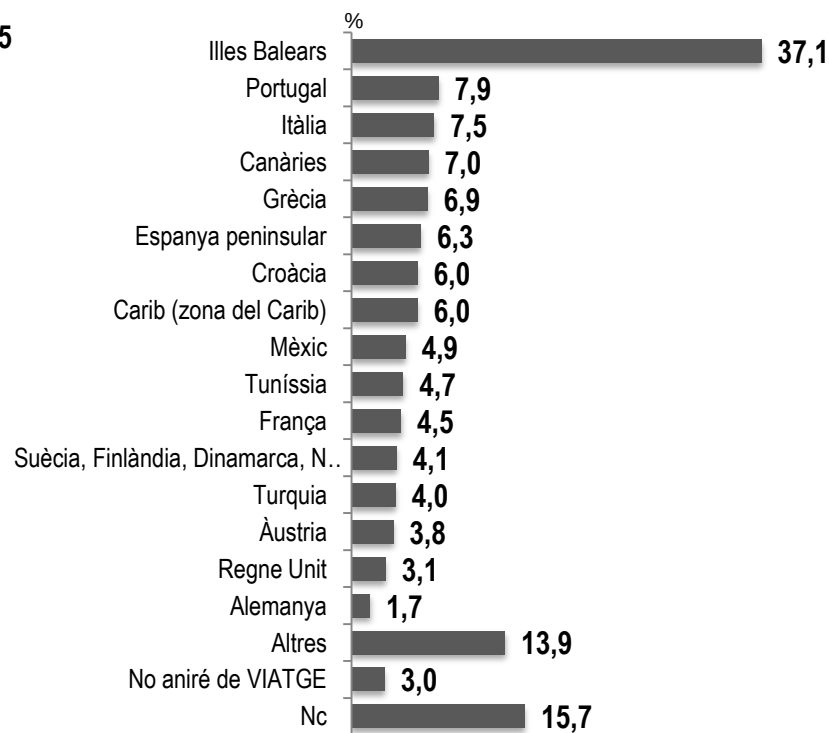
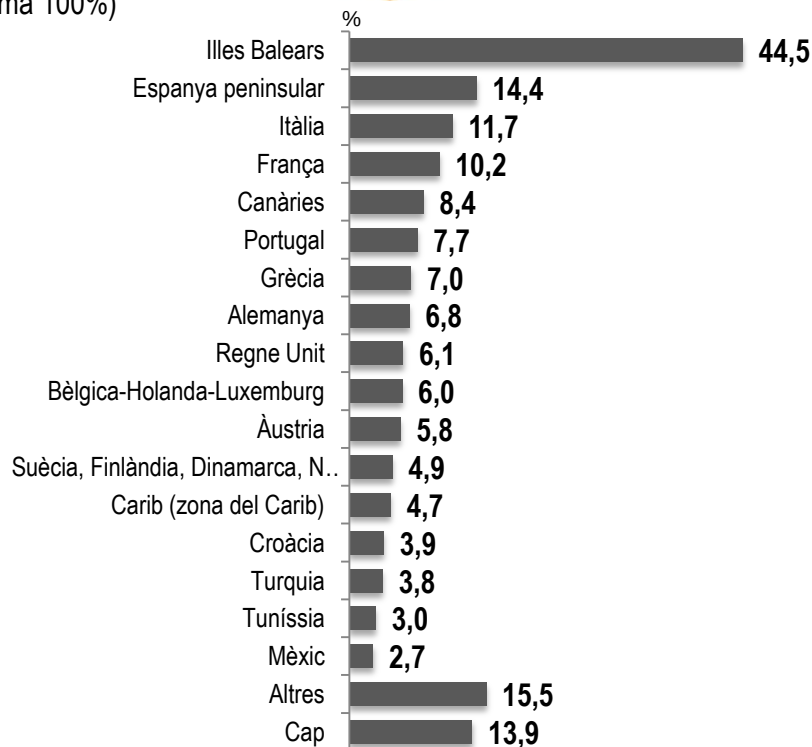
10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## DESTINACIONS COMPETIDORES

Destins visitats 3  
últims anys (%)  
-Base: 4.175 enquestats-

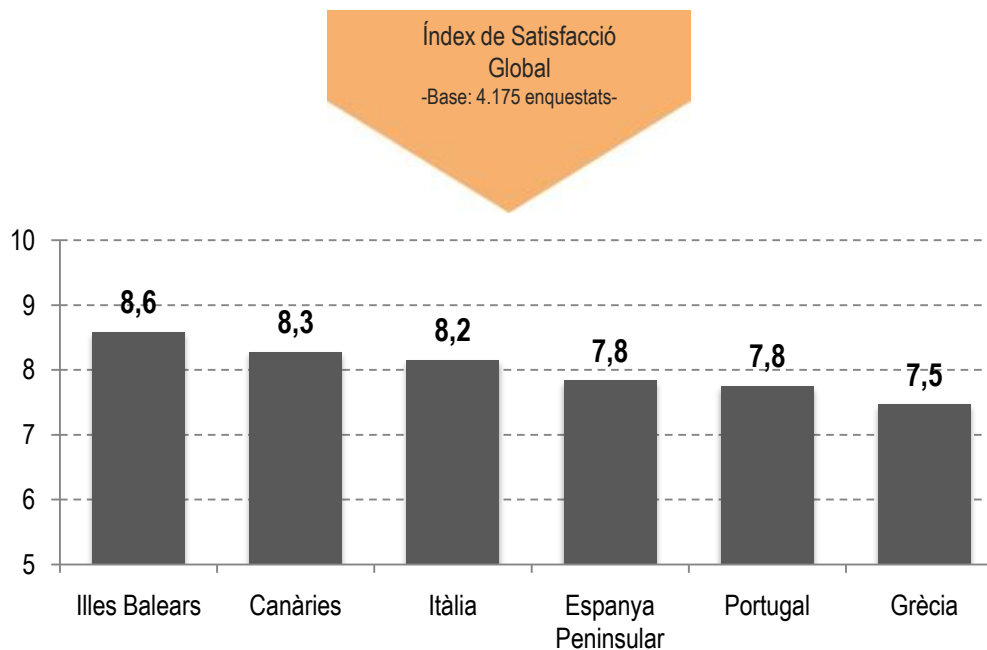
Destins previstos /probables els  
propers anys (%)  
-Base: 4.175 enquestats-

(Nota: no suma 100%)



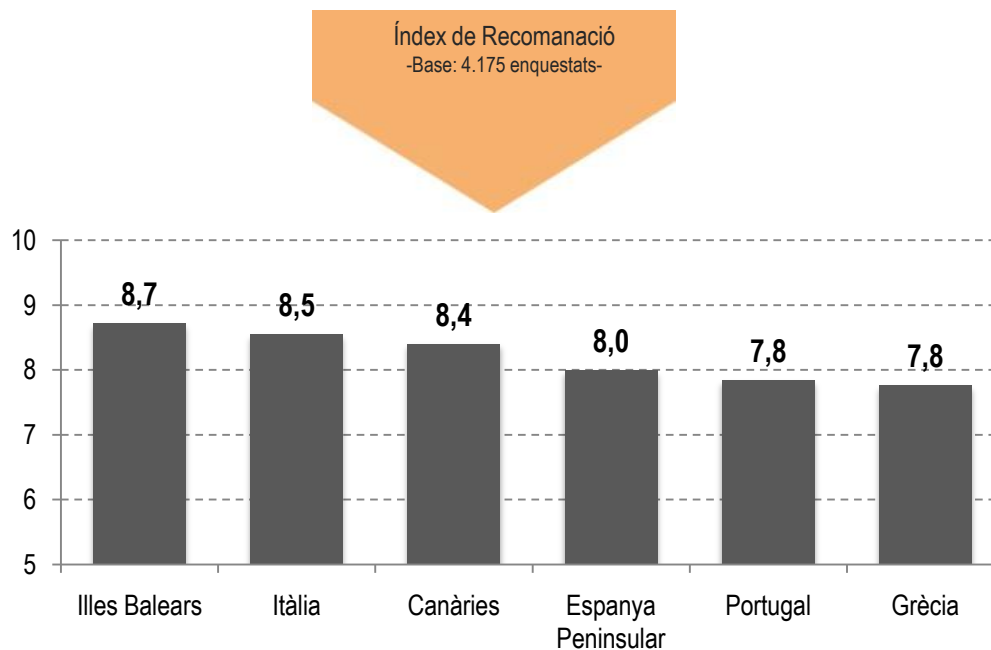
**Principals Competidors de Balears:**  
**Itàlia, Espanya Peninsular, Portugal, Canàries, Grècia, França**

## ÍNDEX DE SATISFACCIÓ GLOBAL



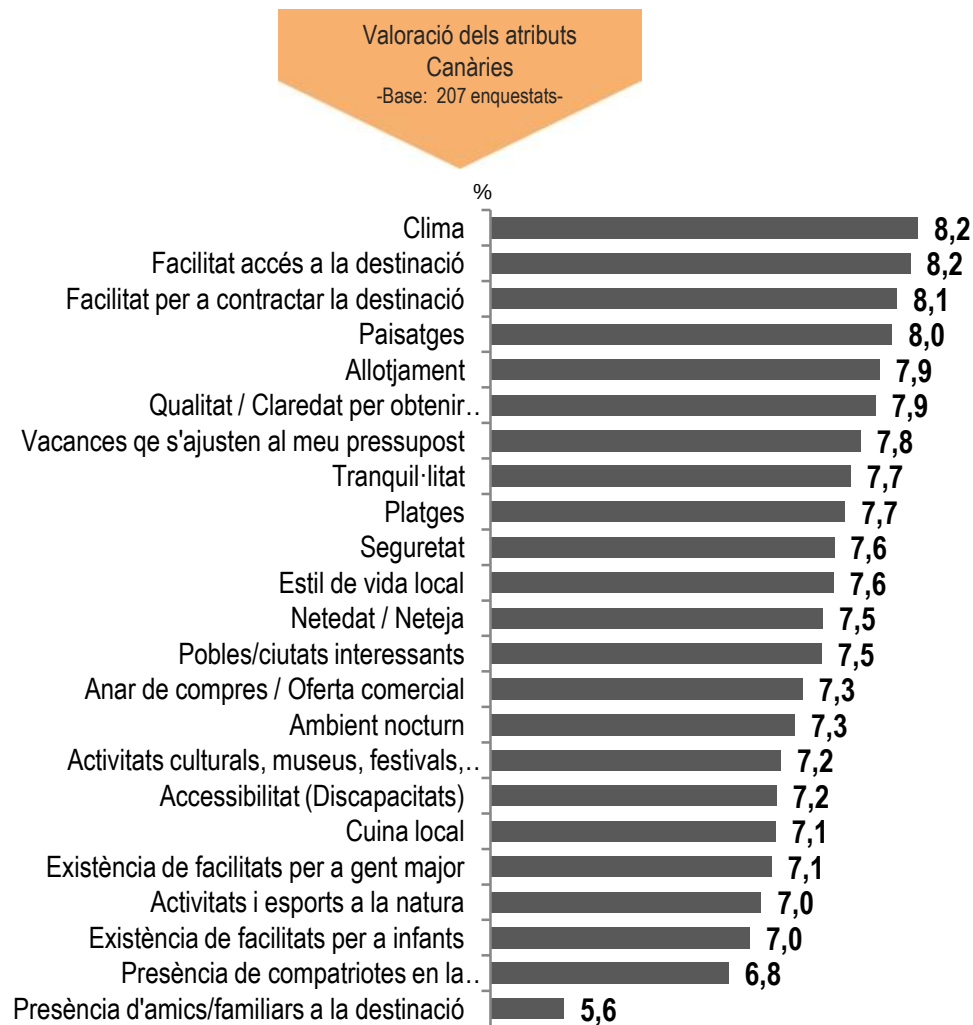
Les Illes Balears són la destinació millor valorada amb un 8,6 de mitjana.  
(EGATUR 2014, 8,6)

## ÍNDEX DE RECOMANACIÓ GLOBAL



Les Illes Balears també són la destinació més recomanda amb un índex de 8,7.

## VALORACIÓ DELS ATRIBUTS DE CANÀRIES

**3 elements millor valorats:**

Clima

Facilitat d'accés a la destinació

Facilitat per a contractar la  
destinació**3 elements pitjor valorats:**

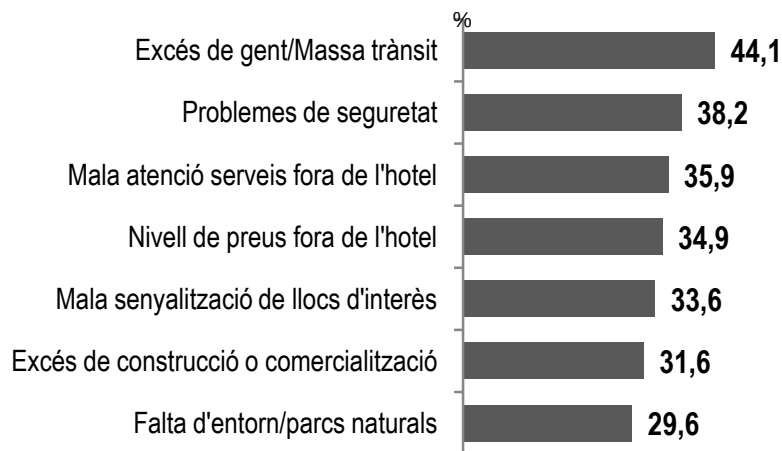
Presència d'amics o familiars

Presència de compatriotes

Existència de facilitats per a infants

## SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ DE CANÀRIES

Situacions d'insatisfacció de  
Canàries  
-Base: 207 enquestats-



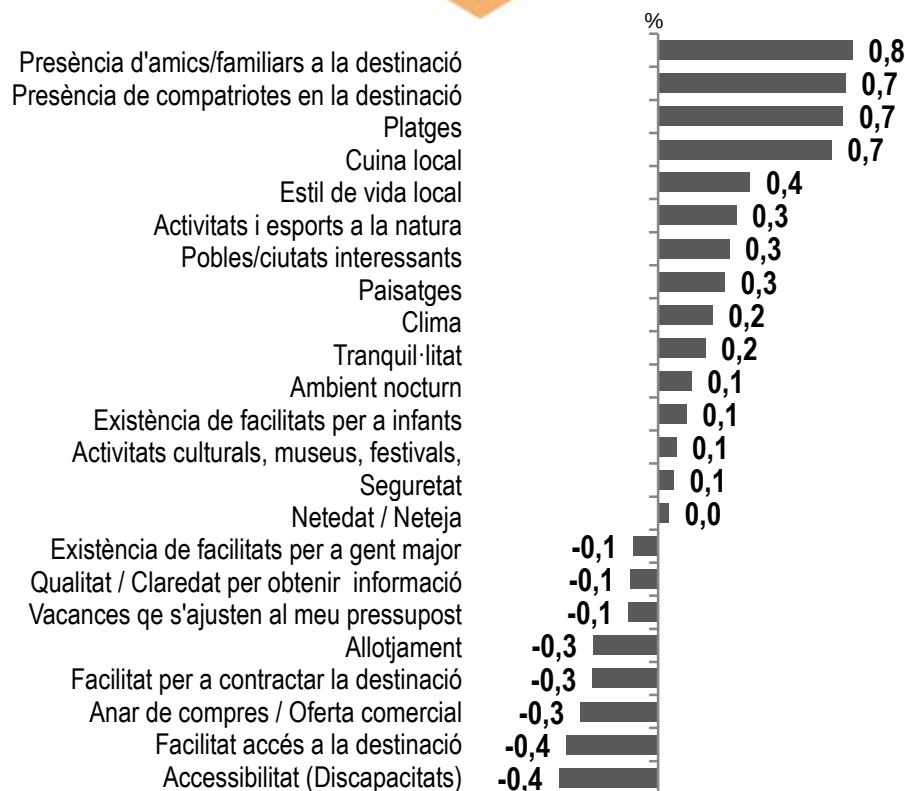
Els aspectes que generen **més insatisfacció** de Canàries són:

- L'excés de gent o trànsit
- Problemes de seguretat
- Mala atenció en els serveis fora de l'hotel



## VALORACIÓ D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB CANÀRIES

Valoració Illes Balears  
en comparació amb  
Canàries  
-Base: 207 enquestats-



**Principals aspectes en què les Illes Balears superen a les Canàries són:**

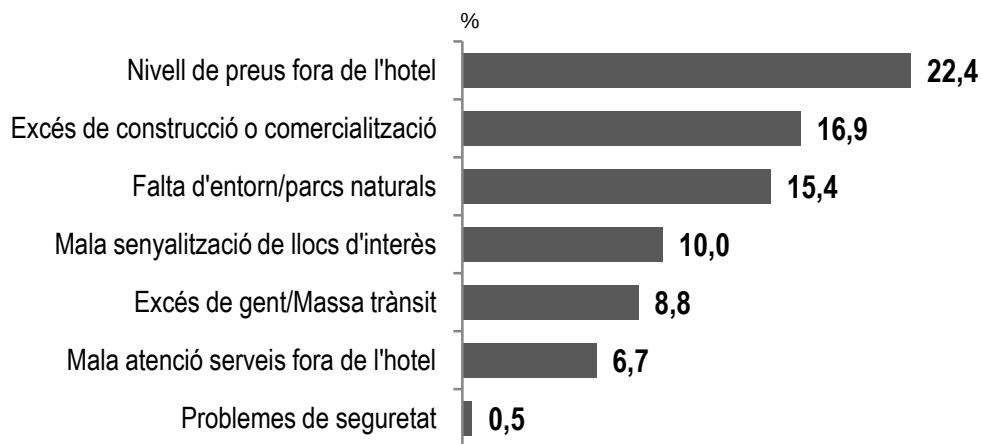
Presència d'amics o familiars  
Presència de compatriotes  
Platges  
Cuina local

**Els principals aspectes en què les Canàries superen a les Illes Balears són:**

Accessibilitat (Discapacitats)  
Facilitat d'accés a la destinació  
Anar de compres / Oferta comercial

## ASPECTES NEGATIUS D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB CANÀRIES

Comparació  
INSATISFACCIÓ Illes  
Balears amb Canàries  
-Base: 207 enquestats-



En tots els aspectes negatius que s'han valorat **la insatisfacció és més gran a les Balears** que a les Canàries.

Destaquen sobretot:

- El nivell de preus fora de l'hotel
- L'excés de construcció o comercialització
- La falta d'entorn o parcs naturals

## VALORACIÓ DELS ATRIBUTS D'ITÀLIA

**3 elements millor valorats:**

Facilitat d'accés a la destinació  
Pobles i ciutats interessants  
Paisatges

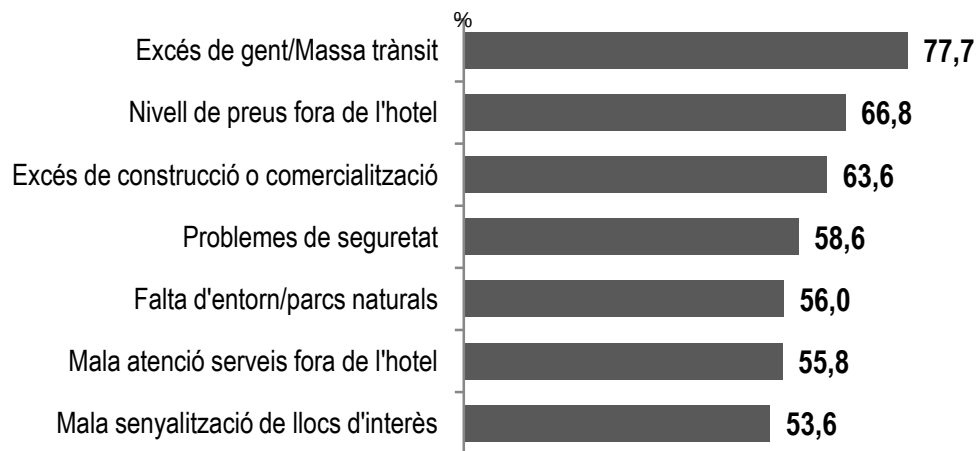
**3 elements pitjor valorats:**

Presència d'amics i familiars  
Presència de compatriotes  
Existència de facilitats per a gent major

## SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ D'ITÀLIA

Situacions d'insatisfacció  
d'Itàlia

-Base: 219 enquestats-

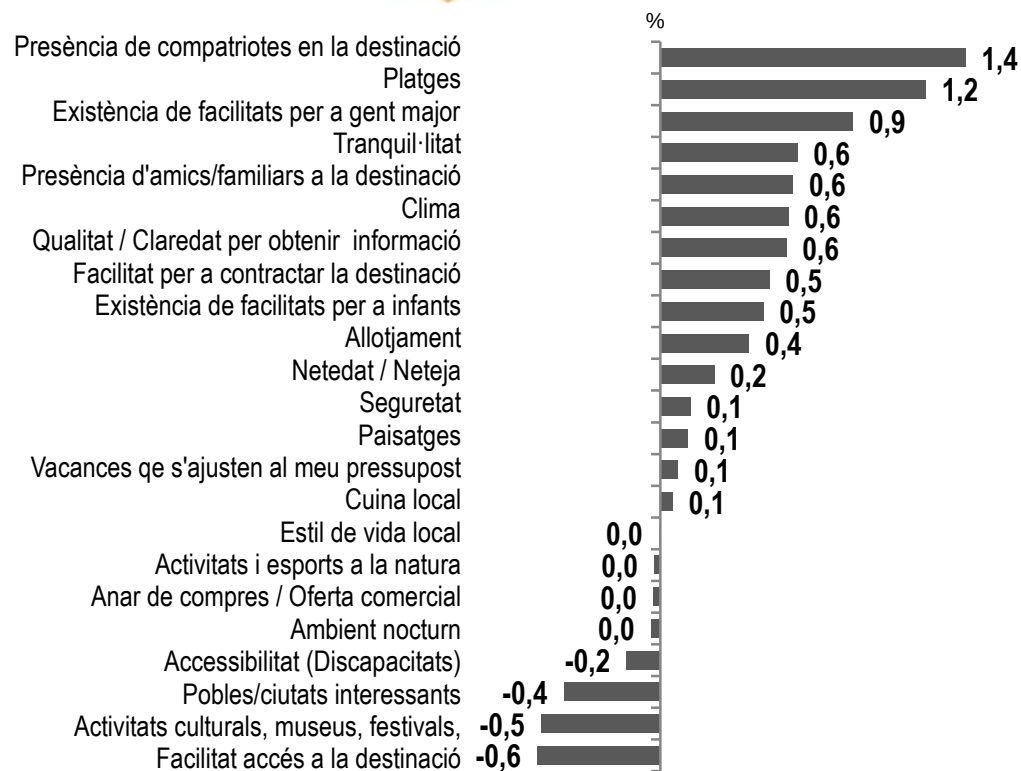


Els aspectes que generen **més**  
**insatisfacció** d'Itàlia són:

- L'excés de gent o trànsit
- Nivell de preus fora de l'hotel
- Excés de construcció o comercialització

## VALORACIÓ D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB ITÀLIA

Valoració Illes Balears  
en comparació amb  
Itàlia  
-Base: 219 enquestats-



**Principals aspectes en què les Balears superen a Itàlia són:**

Presència de compatriotes

Platges

Existència de facilitats per a gent major

**Els principals aspectes en què Itàlia supera a les Balears:**

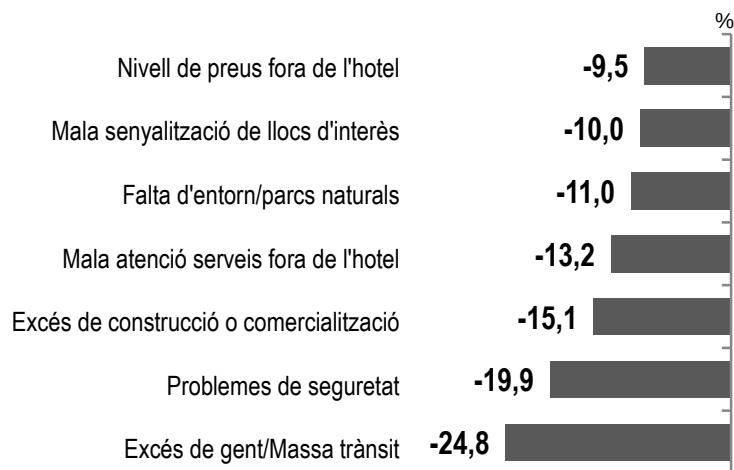
Facilitats d'accés a la destinació

Activitats culturals, museus, festivals

Pobles i ciutats interessants

## ASPECTES NEGATIUS D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB ITÀLIA

Comparació  
INSATISFACCIÓ Illes  
Balears amb Itàlia  
-Base: 219 enquestats-



En tots els aspectes negatius que s'han valorat **la insatisfacció és més gran a Itàlia que a les Balears**. Destaquen sobretot:

- L'excés de gent o trànsit
- Problemes de seguretat
- Excés de construcció o comercialització

## VALORACIÓ DELS ATRIBUTS D'ESPANYA PENINSULAR

Valoració dels atributs  
d'Espanya peninsular  
-Base: 477 enquestats-

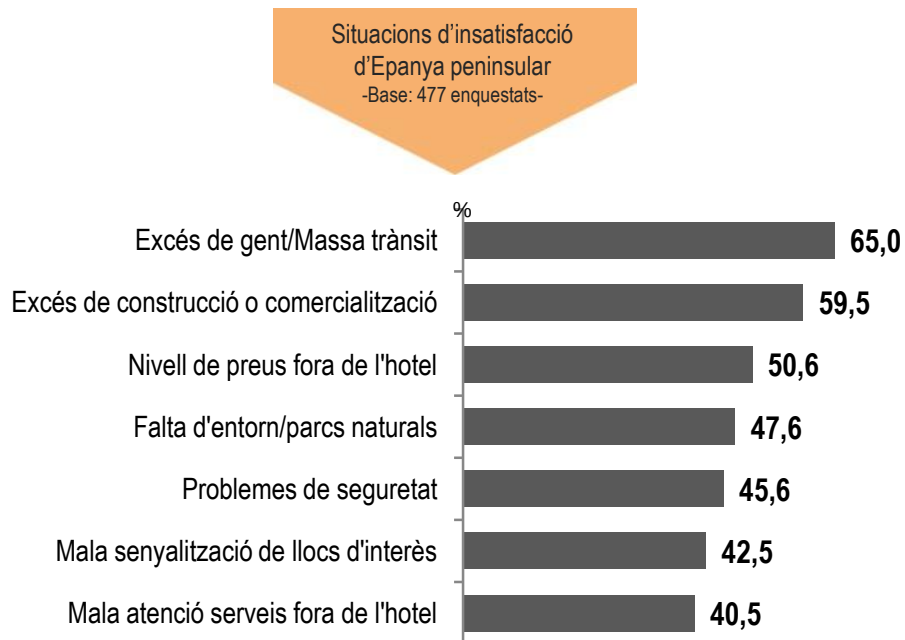
**3 elements millor valorats:**

Cuina local  
Vacances que s'ajusten al meu pressupost  
Pobles i ciutats interessants

**3 elements pitjor valorats:**

Presència d'amics i familiars  
Accessibilitat (Discapacitats)  
Existència de facilitats per a gent major

## SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ D'ESPANYA PENINSULAR



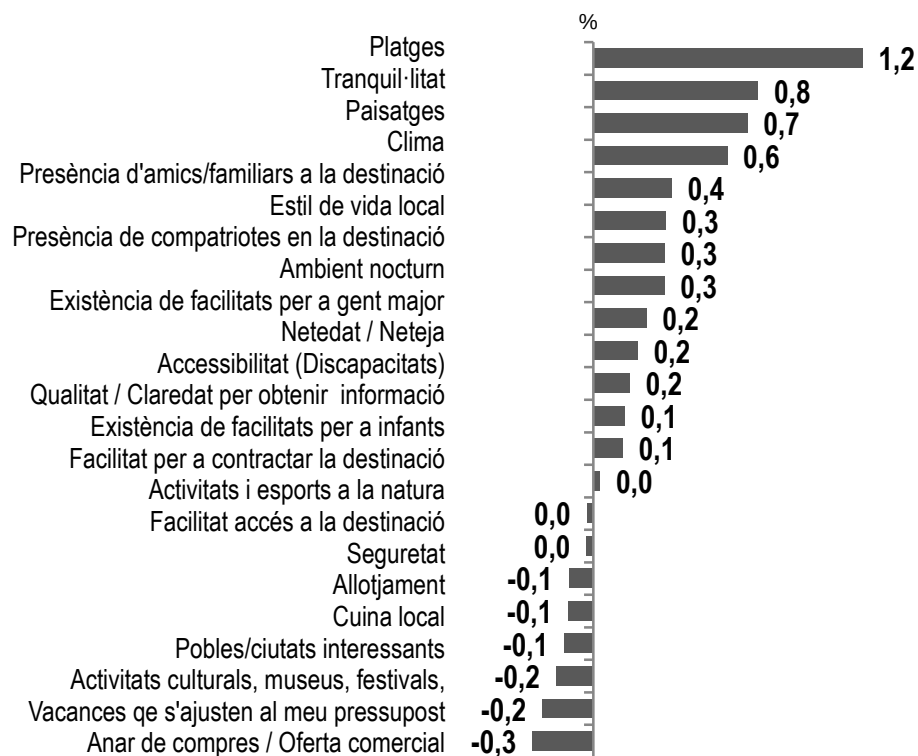
Els aspectes que generen **més insatisfacció de l'Espanya Pensinsular** són:

- L'excés de gent o trànsit
- Excés de construcció o comercialització
- Nivell de preus fora de l'hotel



## VALORACIÓ D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB ESPANYA PENINSULAR

Valoració Illes Balears  
en comparació amb  
Espanya Peninsular  
-Base: 477 enquestats-



Els principals **aspectes en què les Balears superen a l'Espanya Peninsular** són:

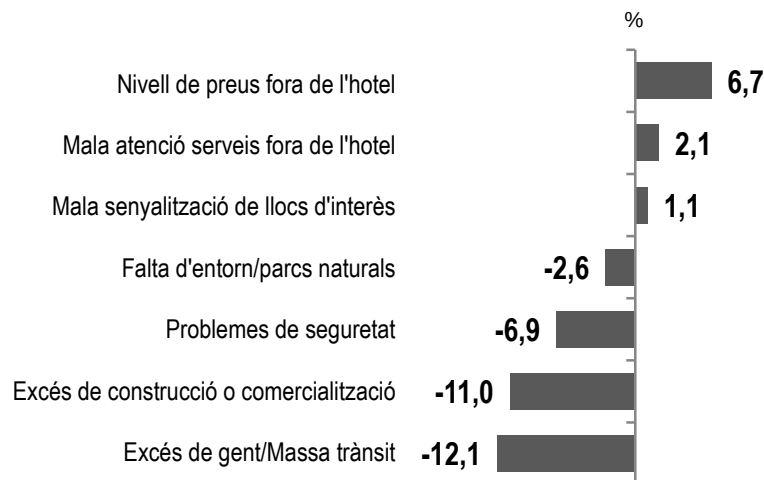
Platges  
Tranquil·litat  
Paisatges

Els principals **aspectes en què l'Espanya Peninsular supera a les Balears**:

Anar de compres / Oferta comercial  
Vacances que s'ajusten al meu pressupost  
Activitats culturals, museus, festivals

## ASPECTES NEGATius D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB ESPANYA PENINSULAR

Comparació INSATISFACCIÓ  
Illes Balears amb Espanya  
Peninsular  
-Base: 477 enquestats-



**La insatisfacció és més gran a les Balears que a Espanya Peninsular en:**

- el nivell de preus fora de l'hotel
- mala atenció en els serveis fora de l'hotel

**En canvi, la insatisfacció és més gran a Espanya Peninsular que a les Balears en:**

- Excés de construcció o comercialització
- Problemes de seguretat
- Falta d'entorn / parcs naturals

## VALORACIÓ DELS ATRIBUTS DE PORTUGAL

**3 elements millor valorats:**

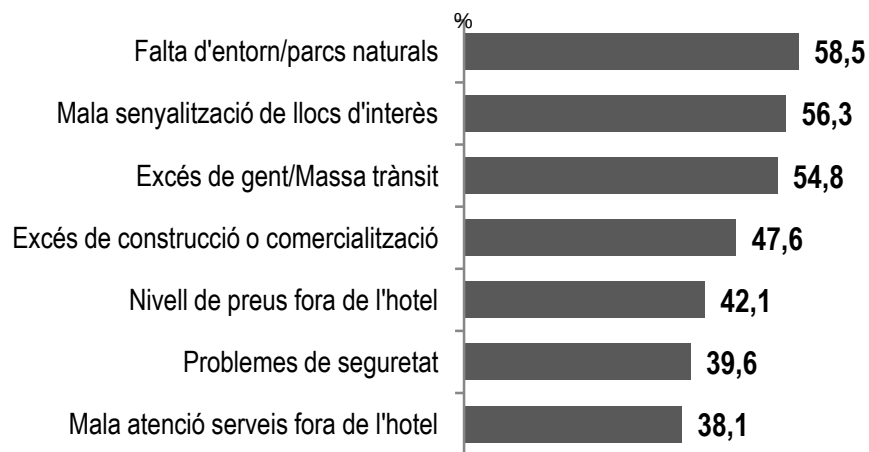
Facilitat per a contractar la destinació  
Tranquil·litat  
Clima

**3 elements pitjor valorats:**

Presència d'amics i familiars  
Presència de compatriotes  
Accessibilitat (Discapacitats)

## SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ DE PORTUGAL

Situacions d'insatisfacció de  
Portugal  
-Base: 175 enquestats-



Els aspectes que generen **més insatisfacció de Portugal** són:

- Falta d'entorn/parcs naturals
- Mala senyalització de llocs d'interès
- Excés de gent i trànsit

## VALORACIÓ D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB PORTUGAL

Valoració Illes Balears  
en comparació amb  
Portugal  
-Base: 175 enquestats-



**Els principals aspectes en què les Illes Balears superen a Portugal són:**

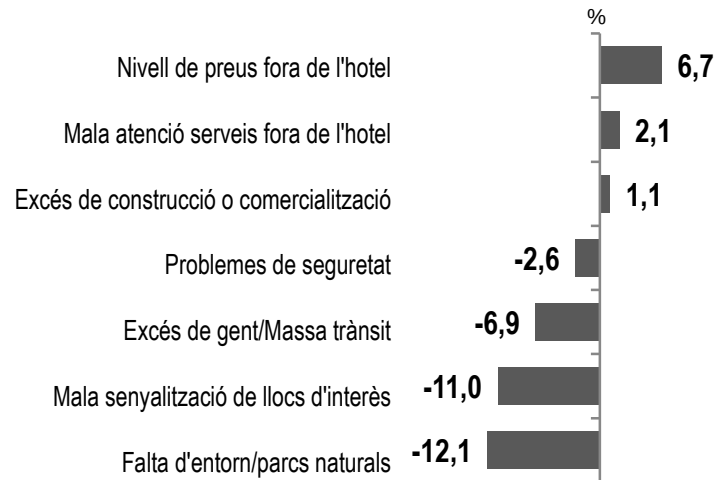
Presència de compatriotes  
Accessibilitat (Discapacitats)  
Platges

**Els principals aspectes en què Portugal supera a les Illes Balears:**

Cap

## ASPECTES NEGATIUS D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB PORTUGAL

Comparació INSATISFACCIÓ  
Illes Balears amb Portugal  
-Base: 175 enquestats-



**La insatisfacció és més gran a les Balears que a Portugal en:**

- el nivell de preus fora de l'hotel

**En canvi, la insatisfacció és més gran a Portugal que a les Balears en:**

- Falta d'entorn / parcs naturals
- Mala senyalització de llocs d'interès
- Excés de gent o trànsit

## VALORACIÓ DELS ATRIBUTS DE GRÈCIA

**3 elements millor valorats:**

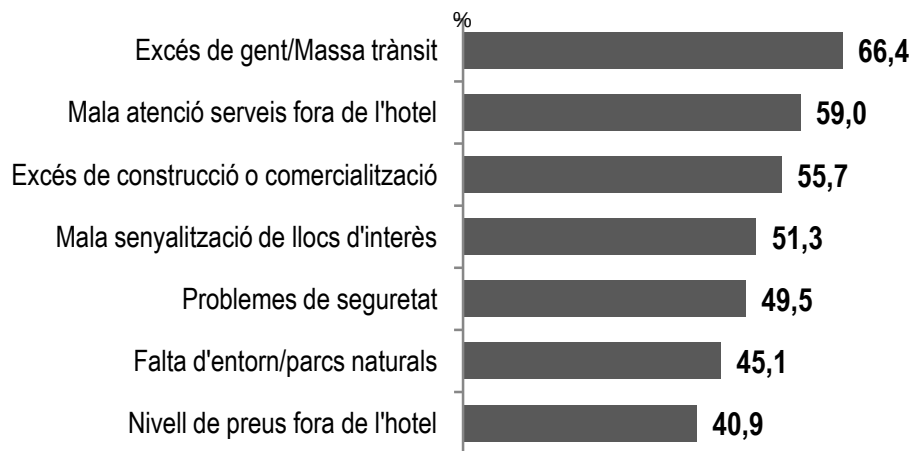
Cuina local  
Pobles i ciutats interessants  
Paisatges

**3 elements pitjor valorats:**

Presència d'amics i familiars  
Accessibilitat (Discapacitats)  
Ambient nocturn

## SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ DE GRÈCIA

Situacions d'insatisfacció de  
Grècia  
-Base: 145 enquestats-



Els aspectes que generen **més**  
**insatisfacció de Grècia** són:

- Excés de gent i trànsit
- Mala atenció dels serveis fora de l'hotel
- Excés de construcció o comercialització



## VALORACIÓ D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB GRÈCIA

Valoració Illes Balears  
en comparació amb  
Grècia  
-Base: 145 enquestats-



**Els principals aspectes en què les Illes Balears superen a Grècia són:**

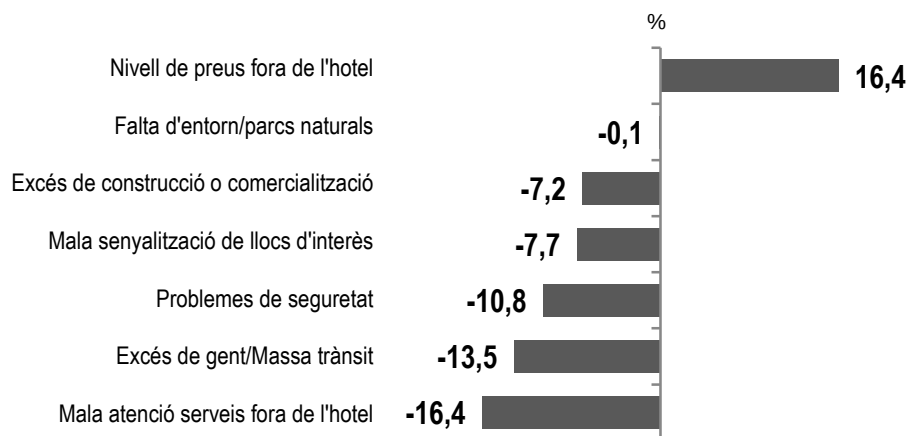
Platges  
Clima  
Ambient nocturn

**Els principals aspectes en què Grècia supera a les Illes Balears:**

Cap.

## ASPECTES NEGATIUS D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB GRÈCIA

Comparació INSATISFACCIÓ  
Illes Balears amb Grècia  
-Base: 145 enquestats-



**La insatisfacció és més gran a les Balears que a Grècia en:**

- el nivell de preus fora de l'hotel

**En canvi, la insatisfacció és més gran a Grècia que a les Balears en tota la resta d'aspectes, destacant però:**

- Mala atenció dels serveis fora de l'hotel
- Excés de gent o trànsit
- Problemes de seguretat

## VALORACIÓ DELS ATRIBUTS DE LA RESTA DE DESTINACIONS

Valoració dels atributs  
resta de destinacions  
-Base: 2.631 enquestats-

**3 elements millor valorats:**

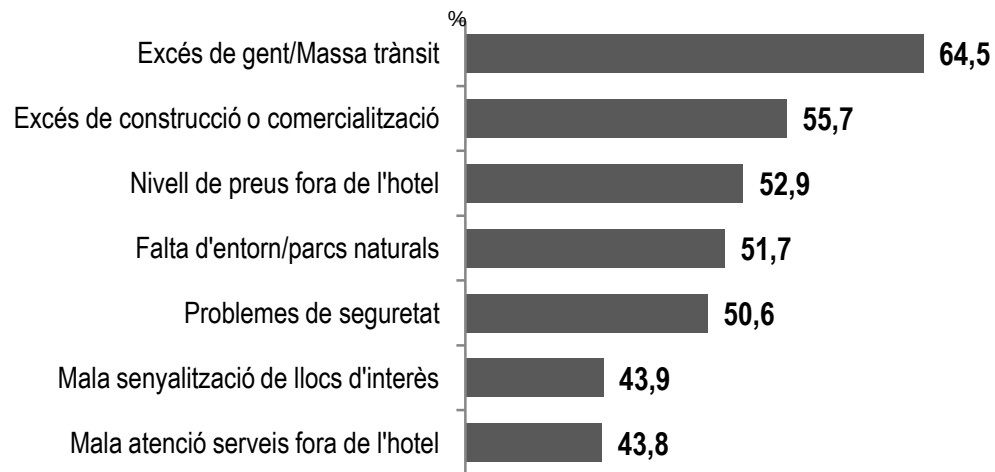
Facilitat per a contractar a la destinació  
Paisatges  
Facilitat d'accés a la destinació

**3 elements pitjor valorats:**

Presència d'amics i familiars  
Accessibilitat (discapacitats)  
Presència de compatriotes

## SITUACIONS D'INSATISFACCIÓ DE LA RESTA DE DESTINACIONS

Situacions d'insatisfacció de  
la resta de destinacions  
-Base: 2.631 enquestats-



Els aspectes que generen **més**  
**insatisfacció** són:

- L'excés de gent o trànsit
- Excés de construcció o comercialització
- Nivell de preus fora de l'hotel

## VALORACIÓ D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB LA RESTA DE DESTINACIONS



**Principals aspectes en què les Balears superen a la resta de destinacions són:**

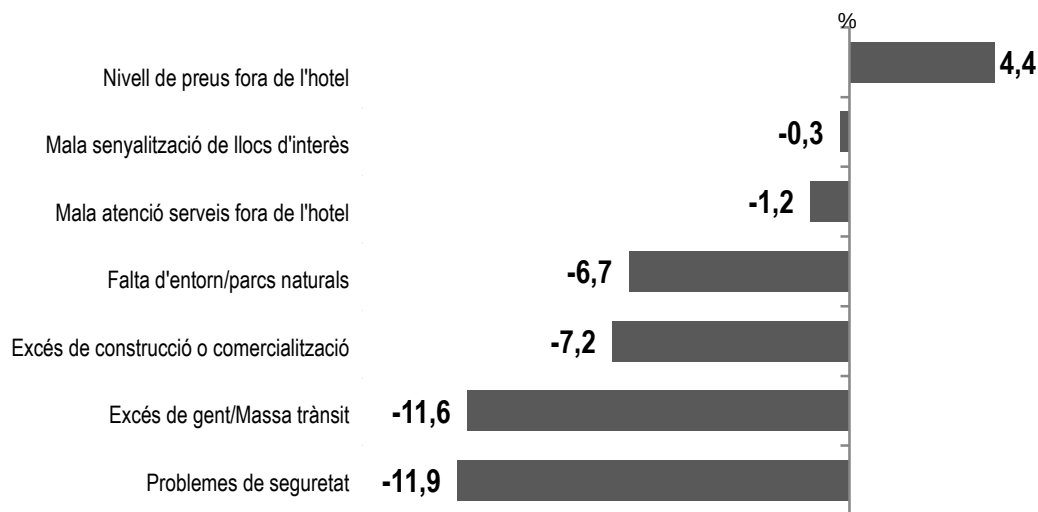
Platges  
Clima  
Presència de compatriotes

**Els 2 aspectes en què la resta de destinacions supera a les Balears:**

Anar de compres / oferta comercial  
Activitats culturals, museus, festivals

## ASPECTES NEGATius D'ILLES BALEARS EN COMPARACIÓ AMB LA RESTA DE DESTINACIONS

Comparació  
INSATISFACCIÓ Illes  
Balears amb la resta de  
destinacions  
-Base: 2.631 enquestats-



**La insatisfacció és més gran a les Balears que a la resta de destinacions en:**

- el nivell de preus fora de l'hotel

**En canvi, la insatisfacció és més gran a la resta de destinacions que a les Balears sobretot en:**

- Problemes de seguretat
- Excés de gent i trànsit
- Excés de construcció o comercialització
- Falta d'entorn i parcs naturals

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

**6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT**

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI  
PENALTY-REWARD

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC I HÀBITS DE VIATGE

|                                                            | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Hotel de 3 o +<br>estrelles<br>(Base: 2.804 entrevistats) | Apartament/xalet de<br>lloguer<br>(Base: 518 entrevistats) |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Perfil sociodemogràfic</b>                              |                                     |                                                           |                                                            |
| Fins a 40 anys (%)                                         | <b>53,4</b>                         | 50,9                                                      | <b>63,3</b>                                                |
| <b>Hàbits de viatge</b>                                    |                                     |                                                           |                                                            |
| Estada Mediana                                             | <b>6</b>                            | 6                                                         | <b>7</b>                                                   |
| % repetidors                                               | <b>67,2</b>                         | 69,2                                                      | 46,4                                                       |
| Contractació Tour-operador                                 | <b>63,1</b>                         | 72,5                                                      | 40,6                                                       |
| Contractació del viatge amb menys<br>d'1 mes d'antel·lació | <b>25,8</b>                         | 25,9                                                      | 20,2                                                       |

Els que s'allotgen en lloguer vacacional són més joves i fan estades un poc més llargues. Els que estan en hotels són més majors, repetidors, amb major tendència a contractar viatge amb tour-operador i a planificar amb més antelació les vacances.



## TEMPORADA I ACOMPANYANTS

|                                     | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Hotel de 3 o +<br>estrelles<br>(Base: 2.804 entrevistats) | Apartament/xalet de<br>lloguer<br>(Base: 518 entrevistats) |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Temporada</b>                    |                                     |                                                           |                                                            |
| Alta                                | 33,9                                | 25,6                                                      | 55,2                                                       |
| Mijana                              | 66,1                                | 74,4                                                      | 44,8                                                       |
| <b>Amb qui ha vingut acompanyat</b> |                                     |                                                           |                                                            |
| Sol                                 | 11,3                                | 11,6                                                      | 7,0                                                        |
| Amics                               | 36,5                                | 33,9                                                      | 47,4                                                       |
| Família                             | 24,6                                | 23,9                                                      | 24,8                                                       |
| Parella (sense fills)               | 26,9                                | 27,8                                                      | 23,8                                                       |

El lloguer vacacional s'utilitza més en temporada alta i amb major tendència a allotjar grups d'amics.

## PAÍS DE RESIDÈNCIA

|                    | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Hotel de 3 o +<br>estrelles<br>(Base: 2.804 entrevistats) | Apartament/xalet de<br>lloguer<br>(Base: 518 entrevistats) |
|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| País de residència |                                     |                                                           |                                                            |
| Alemanya           | 35,9                                | 37,8                                                      | 34,9                                                       |
| Regne Unit         | 33,1                                | 35,4                                                      | 33,7                                                       |
| Espanya peninsular | 15,7                                | 12,1                                                      | 15,1                                                       |
| Països Nòrdics     | 6,2                                 | 6,1                                                       | 4,3                                                        |
| Itàlia             | 5,1                                 | 4,5                                                       | 8,9                                                        |
| França             | 4,0                                 | 4,1                                                       | 3,1                                                        |

En proporció, major hàbit allotjament en Apartament/Xalet lloguer entre italians i espanyols peninsulars.  
Menor hàbit entre alemanys, britànics i escandinaus.

## MOTIVACIONS PER VISITAR LA DESTINACIÓ

|                                                    | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Hotel de 3 o +<br>estrelles<br>(Base: 2.804 entrevistats) | Apartament/xalet de<br>lloguer<br>(Base: 518 entrevistats) |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Principals motius per visitar Illes Balears</b> |                                     |                                                           |                                                            |
| Clima                                              | 82,4                                | 79,8                                                      | 88,7                                                       |
| Platges                                            | 80,5                                | 78,2                                                      | 81,3                                                       |
| Paisatges                                          | 80,2                                | 77,5                                                      | 84,5                                                       |
| Tranquil·litat                                     | 70,1                                | 71,2                                                      | 61,9                                                       |
| Cuina local                                        | 68,4                                | 68,8                                                      | 57,4                                                       |
| Pobles/Ciutats interessants                        | 66,9                                | 70,5                                                      | 51,6                                                       |
| Allotjament                                        | 63,2                                | 65,9                                                      | 48,2                                                       |
| Vacances que s'ajusten al pressupost               | 61,7                                | 63,5                                                      | 55,2                                                       |
| Facilitat contractació                             | 61,5                                | 61,3                                                      | 53,5                                                       |
| Activitats culturals                               | 57,1                                | 61,3                                                      | 34,0                                                       |
| Activitats i esports a la natura                   | 52,0                                | 55,9                                                      | 37,8                                                       |
| Anar de compres                                    | 47,3                                | 51,1                                                      | 25,3                                                       |
| Facilitats per a gent major                        | 37,5                                | 40,9                                                      | 19,4                                                       |
| Facilitats per a infants                           | 38,6                                | 43,0                                                      | 21,8                                                       |

Lloguer vacacional **més motivats que la resta:** Clima de les Balears.

Hotels: més motivats en: pobles i ciutats interessants, Activitats culturals, Esports a la natura, compres i facilitats gent major i infants.

## SATISFACCIÓ I INTENCIÓ DE RETORN

|                                               | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Hotel de 3 o +<br>estrelles<br>(Base: 2.804 entrevistats) | Apartament/xalet de<br>lloguer<br>(Base: 518 entrevistats) |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Paràmetres globals                            |                                     |                                                           |                                                            |
| Índex Satisfacció Global (Escala de 0 a 100)  | 85,6                                | 85,6                                                      | 88,6                                                       |
| % insatisfacció nivell de preus               | 57,3                                | 53,7                                                      | 50,9                                                       |
| % insatisfacció excés de gent                 | 52,9                                | 48,8                                                      | 51,4                                                       |
| % insatisfacció falta d'entorn/parcs naturals | 45,0                                | 45,3                                                      | 38,5                                                       |
| Intenció repetir (% retorn pròxims 2/3 anys)  | 31,6                                | 31,0                                                      | 38,4                                                       |

Els que s'allotgen en lloguer vacacional estan més satisfets i tenen una major intenció de tornar a les Balears.

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL  
SOCIODEMO-GRÀFIC  
I HÀBITS VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

**7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA**

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC I HÀBITS DE VIATGE

|                                                         | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Temporada Alta<br>(Base: 1.625 entrevistats) | Temporada Mitjana<br>(Base: 2.550 entrevistats) |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Perfil sociodemogràfic</b>                           |                                     |                                              |                                                 |
| Fins a 40 anys                                          | <b>53,4</b>                         | <b>61,1</b>                                  | 49,5                                            |
| <b>Hàbits de viatge</b>                                 |                                     |                                              |                                                 |
| Estada Mediana                                          | <b>6</b>                            | 6                                            | 6                                               |
| % repetidors                                            | <b>67,2</b>                         | 48,0                                         | <b>77,1</b>                                     |
| Contractació Tour-operador                              | <b>63,1</b>                         | 44,2                                         | <b>72,7</b>                                     |
| Contractació del viatge amb menys d'1 mes d'antel·lació | <b>25,8</b>                         | 19,8                                         | 28,8                                            |

Els que viatgen a les Balears en temporada alta són més joves.  
 Temporada Mitjana: més repetidors i tenen més tendència a venir a través de Tour-Operadors.

## TIPUS D'ALLOTJAMENTS I ACOMPANYANTS

|                              | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Temporada Alta<br>(Base: 1.625 entrevistats) | Temporada Mitjana<br>(Base: 2.550 entrevistats) |
|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Tipus d'allotjament          |                                     |                                              |                                                 |
| Hotel de 3 o + estrelles     | 69,1                                | 52,2                                         | 77,8                                            |
| Apartament/Xalet de lloguer  | 9,5                                 | 15,5                                         | 6,5                                             |
| Amb qui ha vingut acompanyat |                                     |                                              |                                                 |
| Sol                          | 11,3                                | 6,9                                          | 13,6                                            |
| Amics                        | 36,5                                | 36,9                                         | 36,3                                            |
| Família                      | 24,6                                | 31,0                                         | 21,3                                            |
| Parella (sense fills)        | 26,9                                | 27,3                                         | 26,7                                            |

En Temporada Alta, major tendència (en proporció) a allotjar-se en apartament/xalet.  
Les famílies tenen major tendència a viatjar durant la Temporada Alta.

## PAÍS DE RESIDÈNCIA

|                                    | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Temporada Alta<br>(Base: 1.625 entrevistats) | Temporada Mitjana<br>(Base: 2.550 entrevistats) |
|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| País de residència                 |                                     |                                              |                                                 |
| Alemanya                           | 35,9                                | 33,4                                         | 37,1                                            |
| Regne Unit                         | 33,1                                | 31,3                                         | 34,1                                            |
| Resta d'Espanya (no illes Balears) | 15,7                                | 19,9                                         | 13,5                                            |
| Països Nòrdics                     | 6,2                                 | 5,3                                          | 6,6                                             |
| Itàlia                             | 5,1                                 | 5,7                                          | 4,8                                             |
| França                             | 4,0                                 | 4,3                                          | 3,8                                             |

Els espanyols tenen una major tendència a venir a les Balears durant la temporada Alta. La resta de nacionalitats, no mostren una tendència tan clara, hi ha major varietat.



## MOTIVACIONS PER VISITAR LA DESTINACIÓ

|                                                    | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Temporada Alta<br>(Base: 1.625 entrevistats) | Temporada Mitjana<br>(Base: 2.550 entrevistats) |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>Principals motius per visitar Illes Balears</b> |                                     |                                              |                                                 |
| Clima                                              | 82,4                                | 93,0                                         | 77,0                                            |
| Platges                                            | 80,5                                | 88,8                                         | 76,2                                            |
| Paisatges                                          | 80,2                                | 88,5                                         | 75,9                                            |
| Tranquil·litat                                     | 70,1                                | 68,1                                         | 71,1                                            |
| Cuina local                                        | 68,4                                | 69,6                                         | 67,8                                            |
| Pobles/Ciutats interessants                        | 66,9                                | 63,8                                         | 68,6                                            |
| Allotjament                                        | 63,2                                | 67,1                                         | 61,3                                            |
| Vacances que s'ajusten al pressupost               | 61,7                                | 63,5                                         | 60,7                                            |
| Facilitat contractació                             | 61,5                                | 65,0                                         | 59,7                                            |
| Activitats culturals                               | 57,1                                | 44,3                                         | 63,7                                            |
| Activitats i esports a la natura                   | 52,0                                | 35,1                                         | 60,6                                            |
| Anar de compres                                    | 47,3                                | 37,6                                         | 52,2                                            |
| Facilitats per a gent major                        | 37,5                                | 22,9                                         | 45,0                                            |
| Facilitats per a infants                           | 38,6                                | 25,5                                         | 45,4                                            |

Temporada Alta: més motivats més que la resta –**en proporció**– en: clima, platges i paisatge.

Temp. Mitjana: més motivats que la resta les activitats culturals, esports a la natura, compres i facilitats gent major i infants.

## SATISFACCIÓ I INTENCIÓ DE RETORN

|                                               | TOTAL<br>(Base: 4.175 entrevistats) | Temporada Alta<br>(Base: 1.625 entrevistats) | Temporada Mitjana<br>(Base: 2.550 entrevistats) |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Paràmetres globals                            |                                     |                                              |                                                 |
| Índex Satisfacció Global (Escala de 0 a 100)  | 85,6                                | 87,6                                         | 84,9                                            |
| % insatisfacció nivell de preus               | 57,3                                | 63,7                                         | 54,0                                            |
| % insatisfacció excés de gent                 | 52,9                                | 63,6                                         | 47,5                                            |
| % insatisfacció falta d'entorn/parcs naturals | 45,0                                | 43,9                                         | 45,6                                            |
| Intenció repetir (% retorn pròxims 2/3 anys)  | 31,6                                | 33,7                                         | 30,5                                            |

Els que venen a les Balears en Temporada Alta, es mostren més insatisfets que la resta pels nivells de preus i per l'excés de gent.  
Tot i així, expressen (lleugera) major satisfacció global i major intenció de retorn.

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

**8. ANÀLISI  
PENALTY-REWARD**

9. ANÀLISI DAFO

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## COMPONENTS QUE DETERMINEN LA SATISFACCIÓ

Els 23 ítems que influeixen en la generació de la Satisfacció Final dels tursits a

Mallorca, s'agrupen en 5 components (Anàlisi Components Principals)

*És a dir, un visitant que està satisfet, alhora i al mateix temps, per el conjunt d'aquests ítems. Això ens permet de sintetitzar els 5 factors que influeixen en la Satisfacció Global.*

(El grau d'ajust és alt)

|                         | item | RC3   | RC1  | RC5  | RC2  | RC4  | h2   | u2   | com |
|-------------------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|-----|
| 10FacilidadContratar    | 10   | 0.67  |      |      |      |      | 0.61 | 0.39 | 1.7 |
| 20AjustePresupuesto     | 20   | 0.63  |      |      |      |      | 0.57 | 0.43 | 2.0 |
| 19Seguridad             | 19   | 0.61  |      |      |      |      | 0.55 | 0.45 | 2.0 |
| 08FacilidadAcceso       | 8    | 0.61  |      |      |      |      | 0.53 | 0.47 | 1.8 |
| 11CalidadClaridadInfo   | 11   | 0.60  |      |      |      |      | 0.55 | 0.45 | 1.9 |
| 14Limpieza              | 14   | 0.53  |      |      |      |      | 0.47 | 0.53 | 2.1 |
| 01Alojamiento           | 1    | 0.48  |      |      |      |      | 0.46 | 0.54 | 2.5 |
| 16Playas                | 16   |       | 0.74 |      |      |      | 0.58 | 0.42 | 1.2 |
| 15Paisajes              | 15   |       | 0.65 |      |      |      | 0.60 | 0.40 | 1.8 |
| 17PueblosInteresantes   | 17   |       | 0.59 |      |      |      | 0.50 | 0.50 | 2.0 |
| 12Tranquilidad          | 12   |       | 0.59 |      |      |      | 0.48 | 0.52 | 1.8 |
| 04Clima                 | 4    |       | 0.58 |      |      |      | 0.51 | 0.49 | 1.9 |
| 21EstiloVidaLocal       | 21   |       | 0.52 |      |      |      | 0.45 | 0.55 | 2.3 |
| 05CocinaLocal           | 5    |       | 0.46 | 0.45 |      |      | 0.49 | 0.51 | 2.7 |
| 02ActividadesCulturales | 2    |       |      | 0.64 |      |      | 0.53 | 0.47 | 1.6 |
| 06ActividadesNaturaleza | 6    |       |      | 0.62 |      |      | 0.57 | 0.43 | 1.9 |
| 03AmbienteNocturno      | 3    |       |      | 0.54 |      |      | 0.37 | 0.63 | 1.6 |
| 23AccesibilidadDiscap   | 23   |       |      |      | 0.63 | 0.46 | 0.64 | 0.36 | 2.1 |
| 18TuristasCompatriotas  | 18   |       |      |      | 0.60 |      | 0.46 | 0.54 | 1.6 |
| 22Compras               | 22   |       |      |      | 0.58 |      | 0.50 | 0.50 | 2.1 |
| 07PresenciaAmigos       | 7    | -0.52 |      |      | 0.55 |      | 0.58 | 0.42 | 2.1 |
| 13FacilidadesNiños      | 13   |       |      |      |      | 0.76 | 0.69 | 0.31 | 1.4 |
| 09FacilidadesMayores    | 9    |       |      |      |      | 0.73 | 0.64 | 0.36 | 1.4 |
| SS loadings             |      | 3.50  | 3.45 | 2.07 | 1.81 | 1.52 |      |      |     |
| Proportion Var          |      | 0.15  | 0.15 | 0.09 | 0.08 | 0.07 |      |      |     |
| Cumulative Var          |      | 0.15  | 0.30 | 0.39 | 0.47 | 0.54 |      |      |     |
| Proportion Explained    |      | 0.28  | 0.28 | 0.17 | 0.15 | 0.12 |      |      |     |
| Cumulative Proportion   |      | 0.28  | 0.56 | 0.73 | 0.88 | 1.00 |      |      |     |

## COMPONENTS QUE DETERMINEN LA SATISFACCIÓ

S'identifica 5 components que influeixen en la generació de satisfacció.

### COMPONENT “ESTIL VIDA MEDITERRÀNIA”

Ajust pressupostari + Seguretat + Hospitalitat +  
Estil de vida local + Pobles/ciutats interessants +  
Oferta comercial

### COMPONENT “APRENSIU”

Netedat + Tranquil·litat + Allotjament + Platges

### COMPONENT “FACILITATS”

Facilitat accés + Facilitat Contratació + Qualitat  
Claredat informació + Relació altres turistes

### COMPONENT “ARQUITECTURA – CULTURA”

Arquitectura + Activi. culturals, museus, festivals

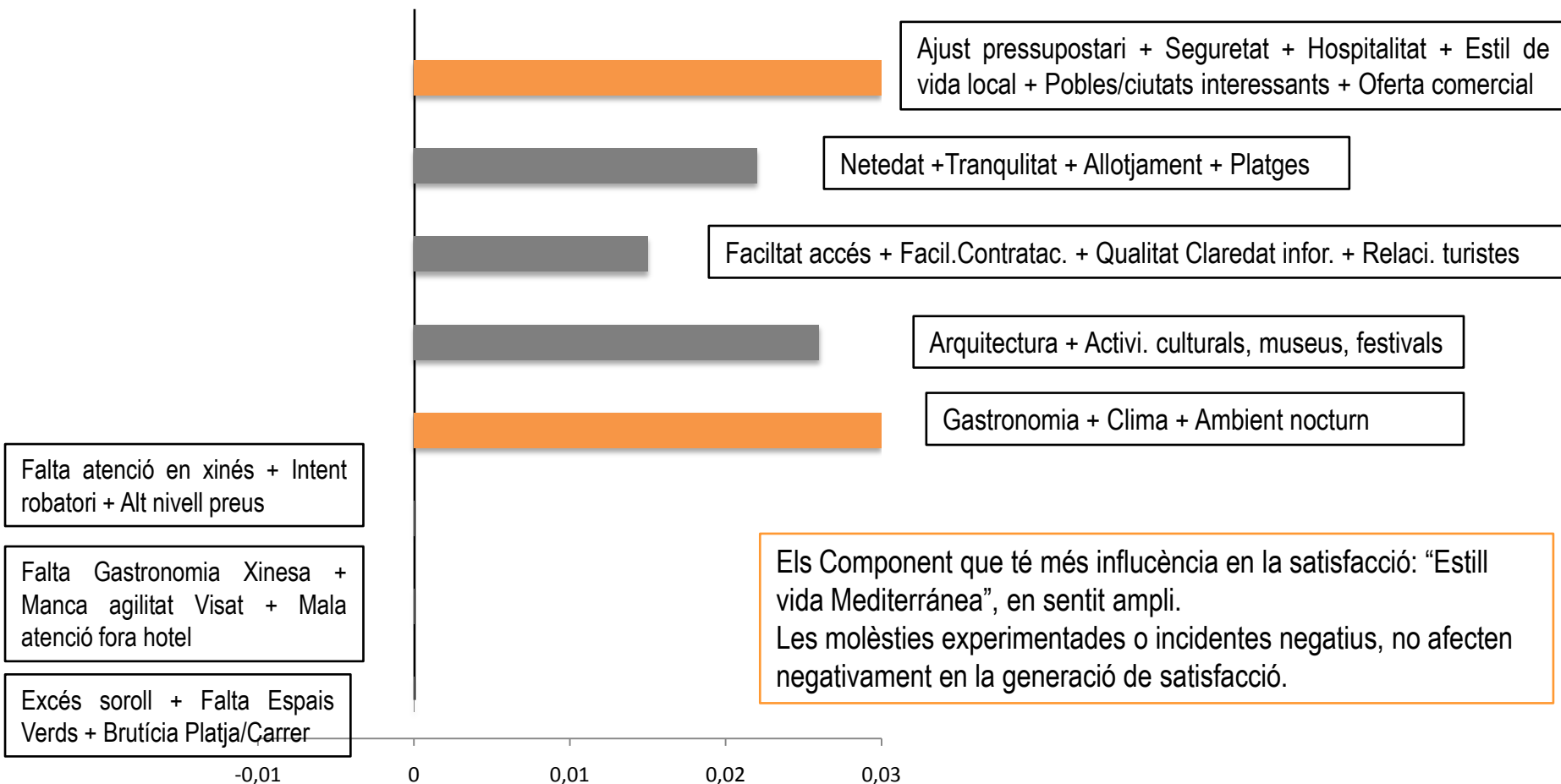
### COMPONENT “SOCIALITZACIÓ”

Gastronomia + Clima + Ambient nocturn

En la generació Satisfacció, els **elements intangibles** tenen molta incidència. Per tant, també l'han de tenir en la comercialització-màrqueting i en la política turística.

## FACTORS MÉS INFLUENTS EN LA SATISFACCIÓ A LES ILLES BALEARS

Estimació de la GENERACIÓ DE SATISFACCIÓ: factors que més influència tenen



## TIPOLOGIA DE VISITANTS A LES ILLES BALEARS

En funció de la Satisfacció  
experimentada, s'ha agrupat els  
turistes en diverses tipologies.  
(Anàlisi Compoments Principals)

*És a dir, un visitant que està  
satisfet, alhora i al mateix  
temps, per el conjunt  
d'aquests ítems. Això ens  
permet de crear una  
Tipologia de comportament  
del turista:*

(El grau d'ajust és alt)

| ## | item                    | RC1  | RC4  | RC5  | RC2  | RC3  | h2   | u2   | com |
|----|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|
| ## | 10FacilidadContratar    | 10   | 0.73 |      |      |      | 0.62 | 0.38 | 1.4 |
| ## | 08FacilidadAcceso       | 8    | 0.69 |      |      |      | 0.54 | 0.46 | 1.3 |
| ## | 11CalidadClaridadInfo   | 11   | 0.63 |      |      |      | 0.51 | 0.49 | 1.6 |
| ## | 20AjustePresupuesto     | 20   | 0.62 |      |      |      | 0.50 | 0.50 | 1.7 |
| ## | 19Seguridad             | 19   | 0.56 |      |      |      | 0.53 | 0.47 | 2.5 |
| ## | 14Limpieza              | 14   | 0.52 |      |      |      | 0.52 | 0.48 | 3.0 |
| ## | 12Tranquilidad          | 12   | 0.41 |      |      |      | 0.55 | 0.45 | 4.4 |
| ## | 02ActividadesCulturales | 2    |      | 0.64 |      |      | 0.50 | 0.50 | 1.5 |
| ## | 17PueblosInteresantes   | 17   |      | 0.64 |      |      | 0.52 | 0.48 | 1.5 |
| ## | 05CocinaLocal           | 5    |      | 0.61 |      |      | 0.52 | 0.48 | 1.8 |
| ## | 22Compras               | 22   |      | 0.61 |      |      | 0.58 | 0.42 | 2.1 |
| ## | 06ActividadesNaturaleza | 6    |      | 0.53 |      |      | 0.50 | 0.50 | 2.4 |
| ## | 16Playas                | 16   |      |      | 0.72 |      | 0.56 | 0.44 | 1.2 |
| ## | 04Clima                 | 4    |      |      | 0.69 |      | 0.53 | 0.47 | 1.3 |
| ## | 15Paisajes              | 15   |      |      | 0.64 |      | 0.55 | 0.45 | 1.6 |
| ## | 01Alojamiento           | 1    |      |      | 0.47 |      | 0.39 | 0.61 | 2.4 |
| ## | 21EstiloVidaLocal       | 21   |      |      |      |      | 0.47 | 0.53 | 3.8 |
| ## | 23AccesibilidadDiscap   | 23   |      |      | 0.69 |      | 0.62 | 0.38 | 1.6 |
| ## | 09FacilidadesMayores    | 9    |      |      | 0.68 |      | 0.60 | 0.40 | 1.6 |
| ## | 13FacilidadesNiños      | 13   |      |      | 0.62 |      | 0.56 | 0.44 | 1.9 |
| ## | 07PresenciaAmigos       | 7    |      |      | 0.60 | 0.40 | 0.64 | 0.36 | 2.5 |
| ## | 18TuristasCompatriotas  | 18   |      |      |      | 0.72 | 0.57 | 0.43 | 1.2 |
| ## | 03AmbienteNocturno      | 3    |      |      |      | 0.66 | 0.53 | 0.47 | 1.4 |
| ## |                         |      |      |      |      |      |      |      |     |
| ## |                         | RC1  | RC4  | RC5  | RC2  | RC3  |      |      |     |
| ## | SS loadings             | 3.50 | 2.65 | 2.51 | 2.17 | 1.56 |      |      |     |
| ## | Proportion Var          | 0.15 | 0.12 | 0.11 | 0.09 | 0.07 |      |      |     |
| ## | Cumulative Var          | 0.15 | 0.27 | 0.38 | 0.47 | 0.54 |      |      |     |
| ## | Proportion Explained    | 0.28 | 0.21 | 0.20 | 0.18 | 0.13 |      |      |     |
| ## | Cumulative Proportion   | 0.28 | 0.50 | 0.70 | 0.87 | 1.00 |      |      |     |

## TIPOLOGIA DE VISITANTS A LES ILLES BALEARS

S'identifica 5 tipologies de visitants diferenciades, en funció de la seva satisfacció (motivació) amb l'experiència de viatge:

**“FACILITATS-SEGURETAT-PREU”**

Facilitat Contractar + facilitat accés + Qualitat/Claretat de la informació + Ajust pressupostari + Seguretat + Neteja

**“TURISTES ACTIUS CULTURALS”**

Activ. Culturals + Gastronomia + Oferta comercial + Pobles /Ciutats interessants

**“TURISME SOL I PLATJA”**

Clima + Paisatge + Allotjament + Platges

**“SOCIALITZACIÓ”**

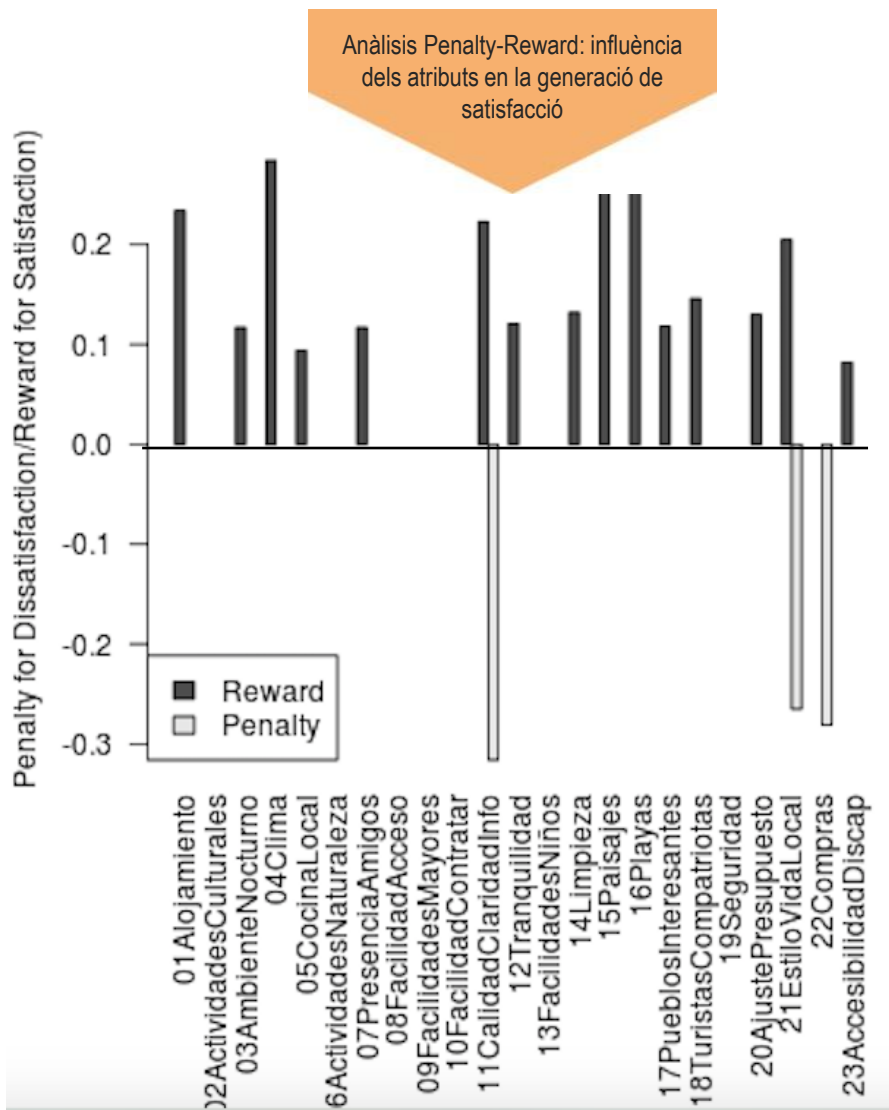
Ambient nocturn + Presència d'amics i familiars + Presència de compatriotes

**“NECESSITAS ESPECIALS ”**

Accessibilitat (Discapacitat) + Facilitats per a Majors + Facilitats per a nins



## FACTORS MÉS INFLUENTS EN LA GENERACIÓ DE SATISFACCIÓ

**Factors amb més incidència en Satisfacció:**

Allotjament; Platges; Paisatges; Qualitat/Claretat de la informació; Estil de vida local

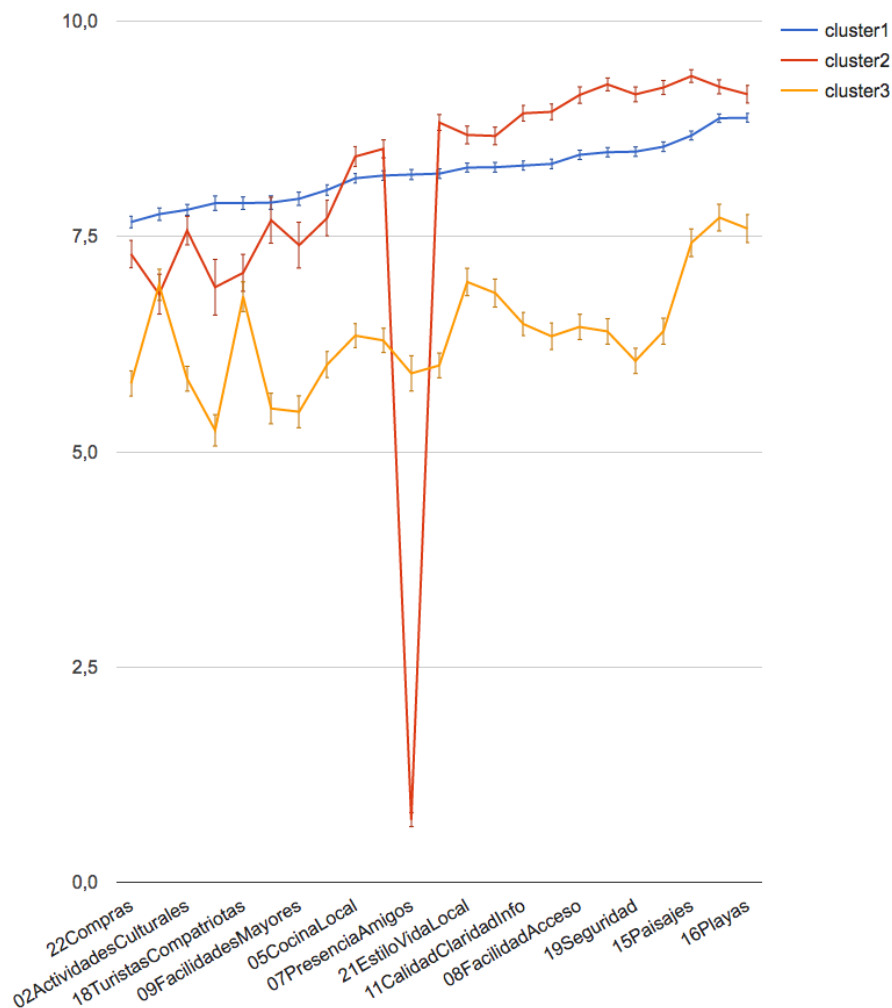
**Factors amb més incidència en la DISMINUCIÓ de la satisfacció:**

Qualitat/Claretat de la informació; Oferta comercial; Estil de vida local

No obstant, donada la varietat de:

- Perfil de consumidors (tipologia)
  - Del producte de les 4 illes
  - De les 6 nacionalitats
- I de “clusters” de consumidors identificats,

**convendrà analitzar per a cada mercat, destinació i tipologia de consumidor.**



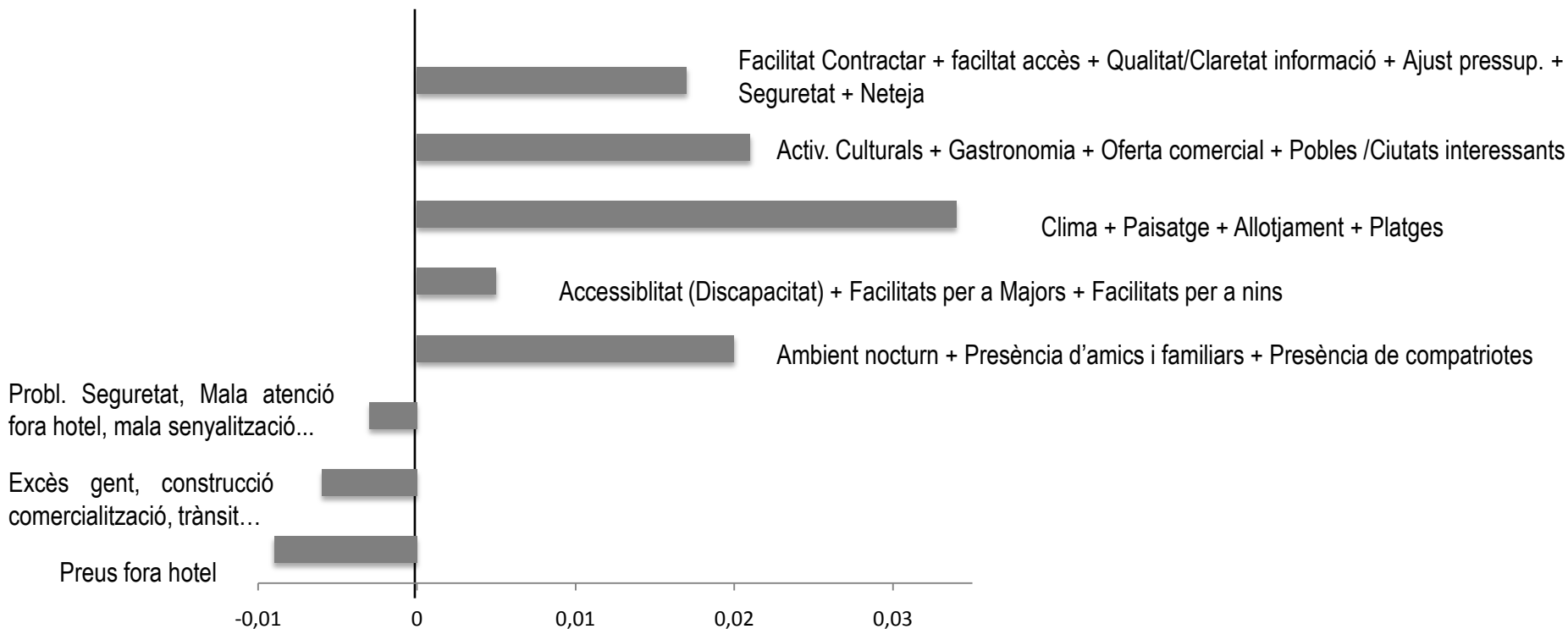
### Clusterització futura:

Sembla indicar que hi ha un segment de consumidors (25%) que mostren menors índexs de satisfacció que la resta.

Es tracta d'un segment que puntua molt baix els atributs, però en canvi, punta relativament millor Turistes Compatriotes, Ambient nocturn, platges...

## FACTORS MÉS INFLUENTS EN LA SATISFACCIÓ A LES ILLES BALEARS

Estimació de la GENERACIÓ DE  
SATISFACCIÓ: factors que més  
influència tenen



# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

**9. ANÀLISI DAFO**

10. ANNEX:  
QÜESTIONARI

## RESUM PERFIL SOCIODEMO-GRÀFIC I HÀBITS VIATGE

### PERFIL SOCIODEMO-GRÀFIC I HÀBITS VIATGE

Gairebé 2 de cada 3 alemanys que visiten les Illes Balears tenen un nivell d'estudis posteriors a secundaris: universitaris o no universitaris.

La manera més habitual per informar-se continua sent a través de família i/o amics, seguit de les agències de viatge o Tour Operadors i, a continuació, les diverses opcions d'internet (web, blog, XXSS).

Poc més de la meitat dels visitants, ha contractat el viatge a través de TO.

En l'antelació i planificació de la reserva, hi ha dos grups molt diferenciats: 6 de cada 10, ho contracta amb més de 2 mesos. Un de cada quatre, amb menys d'un mes.

La forma de viatjar a les Illes Balears és amb amics, amb la parella sense fills i amb els fills.

Un de cada quatre turistes que ens visiten, ho fan de manera "molt habitual" (4 o més visites en els últims 5 anys). Un de cada 4, és nou (primera vegada).

## RESUM ACTIVITATS REALITZADES I DESPESA

### ACTIVITATS REALITZADES I DESPESA

L'estada mitjana més popular és la d'un viatge llarg (més de 7 dies). Les segones estades més populars són els viatges d'un cap de setmana allargat (fins a 5 nits).

Els hotels de 3 i 4 estrelles són la primera preferència d'allotjament per més de la meitat dels visitants . 2 cada 10 s'allotgen en cases d'amics / familiars o d'intercanvi o en pisos/apartaments de lloguer.

A Mallorca, la zona més populars d'allotjament és Palma i la seva badia. La zona de llevant i la zona nord, reben un nombre de visitants similars.

La despesa mitjana que realitzen els turistes a les Balears és d'uns 912€ en tot el viatge. 110 euros per persona i nit.

## RESUM MOTIVACIONS I VALORACIONS

**MOTIVACIONS I VALORACIONS**

4 motius més importants per escollir les Illes Balears com a destinació de vacances: Clima; Platges; Paisatges; Tranquil·litat.

3 elements millor valorats: Clima, Platges; Paisatges.

3 elements pitjor valorats: Presència d'amics/familiars; Accessibilitat (Discapacitats); Existència de facilitats per a gent gran.

3 principals motius de queixa: Nivell de preus fora de l'hotel; Excés de gent/trànsit; Excès de construcció o comercialització.

Els vistants, recomanen les Balears amb un grau del 8,7.

## RESUM COMPARATIVA AMB PRINCIPALS COMPETIDORS

Les destinacions rivals de les Illes Balears: Itàlia, Resta d'Espanya, Portugal, Canàries, Grècia, França.

Entre les destinacions més visitades en els últims anys, Balears és la que obté millors valoracions (8,6), seguida de Canàries, Itàlia, Resta d'Espanya, Portugal i Grècia.

Balears també és la més recomanada, seguida d'Itàlia, Canàries, Resta d'Espanya, Portugal i Grècia.

### **Comparativa amb el conjunt de destinacions rivals:**

De la comparativa amb el conjunt de destinacions rivals, destaca que Balears treu més avantatge en: Platges; Clima; Presència de compatriotes.

En canvi, el conjunt de destinacions rivals reben millors valoracions en Anar de compres / oferta comercial i en Activitats culturals, museus, festivals.

Queixes: A Balears hi ha més motiu de queixa que en el conjunt de rivals per l'alt nivell preus fora hotel.

En canvi, a la resta de destinacions hi ha més motiu de queixa que a Balears en Problemes de seguretat i en excés de gent i trànsit.



## RESUM COMPARATIVA AMB COMPETIDORS

**Comparativa amb Canàries:**

De la comparativa amb Canàries, destaca que Balears treu avantatge en: Presència amics o familiars; Presència de compatriotes; Platges; Cuina local.

En canvi, Canàries està –comparativament– més ben valorada que Balears en: Accessibilitat (Discapacitats); Facilitat d'accés a la destinació i Oferta Comercial.

Queixes: A Balears hi ha més motiu de queixa que a Canàries. Especialment: Alts preus fora hotel; Excés de construcció/comercialització; Falta entorn/parcs naturals.

## RESUM COMPARATIVA AMB COMPETIDORS

**Comparativa amb Itàlia:**

Balears treu avantatge sobre Itàlia en: Presència de compatriotes; Platges; Existència de facilitats per a gent major.

En canvi, els ítems en que Itàlia treu comparativament millors valoracions que Balears: Facilitat d'accés a la destinació; Activitats culturals, museus, festivals; Pobles i ciutats interessants.

Queixes: A Itàlia hi ha més motiu de queixa que a Balears. Especialment: Excés de gent/trànsit; Problemes de seguretat; Excés de construcció/comercialització.

## RESUM COMPARATIVA AMB COMPETIDORS

**Comparativa amb Espanya Peninsular:**

De la comparativa amb Espanya Peninsular, destaca que Balears treu avantatge en: Platges; Tranquil·litat; Paisatges.

En canvi, Espanya Peninsular està –comparativament– més ben valorada que Balears en Oferta Comercial; Vacances que s'ajusten al pressupost; Activitats culturals, museus, festivals.

Queixes: A Balears hi ha més motiu de queixa que a Espanya Peninsular en el Nivell preus fora hotel.

En canvi, a Espanya Peninsular hi ha més motiu de queixa que a Balears en Falta Entorn Natural; Excès de construcció o comercialització.

## RESUM COMPARATIVA PER TIPUS D'ALLOTJAMENT I PER TEMPORADA

### COMPARATIVA PER TIPUS D'ALLOTJAMENT

Els que s'allotgen en apartament vacacional són més joves i fan estades un poc més llargues. A més, venen més en Temporada Alta i s'allotgen preferentment amb grups d'amics. És una forma d'allotjament més cercada entre espanyols i italians (en proporció). Venen especialment motivats pel clima i estan més satisfets i tenen major intenció a tornar.

Els que s'allotgen en hotels (3, 4 i 5 estrelles) són més majors, repetidors habituals i amb major tendència a contractar viatge amb tour-operador. Mostren major interès en pobles i ciutats interessants, Activitats culturals, Esports a la natura, compres i facilitats gent major i infants.

### COMPARATIVA PER TEMPORADA

Perfil Temporada Alta: Més joves, més presència d'espanyols, més motivats per clima, platges, paisatges. Més tendència a venir amb família (fills). Major (lleugera) satisfacció i intenció retorn (però més queixes per l'excés de gent i preus.

Perfil Temporada Mitjana: Més visitants habituals, més TO, més motivats per activitats culturals, esports a la natura, compres i facilitats gent major i infants.

## RESUM DETERMINANTS DE LA SATISFACCIÓ

Hi ha una tipologia de 5 visitants diferents en funció de la satisfacció (i, en conseqüència de la motivació) experimentada:

- Turisme sol i platja.
- Turisme actiu
- Turisme seguretat-preu
- Turisme socialització
- Turisme amb necessitats especials.

## RESUM DETERMINANTS DE LA SATISFACCIÓ

En termes globals, hi ha quatre components amb un gran pes en la generació de satisfacció del turista que visita Balears:

- El relacionat amb el **producte bàsic de sol i platja** (Clima, Platges, Paisatges, Allotjament) és el que té major pes.
- Component dels productes relacionats amb la **cultura-gastronomia** (Activ. Culturals + Gastronomia + Oferta comercial + Pobles /Ciutats interessants), el segon més important.
- Component de **festa-socialització** (Ambient nocturn + Presència d'amics i familiars + Presència de compatriotes)
- Component de **facilitats i seguretat** (Facilitat Contractar + facilitat accés + Qualitat/Claretat informació + Ajust pressup. + Seguretat + Neteja)

En canvi, el component de necessitats especials és menys determinant (Accessibilitat (Discapacitat) + Facilitats per a Majors + Facilitats per a nins)

En sentit invers, el nivell de preus fora de l'hotel té un pes significatiu en la disminució de la satisfacció global. En canvi, l'excés de gent o congestió turística o problemes puntuals diversos (seguretat, mala senyalització, mala atenció...) no té una incidència molt gran en la disminució satisfacció global.

## FORTALESES

- Balears és una destinació que agrada entre els seus visitants: genera una alta satisfacció global i d'intenció de recomanació.
- Supera en valoració als principals competidors (Canàries, Itàlia, Espanya peninsular, Portugal, Grècia), en la majoria d'atributs analitzats. Especialment en Platges; Clima; Presència de compatriotes.
- Un segment molt significatiu, són visitants repetidors o molt habituals.
- Existeix una varietat important dels elements més valorats de Balears: Components de sol i platja, però també són importants altres elements, com el Component de Cultura-Gastronomia (el 2on més important). També és significatiu el pes del Component Socialització i Component Facilitat-Seguretat.
- Varietat perfil econòmic dels visitants: Balears percebuda com a destinació democràtica. Conviuen low-cost i despesa més alta.

## DEBILITATS

- Tres elements reben pitjor valoracions que la resta de competidors: l'oferta comercial; el nivell de preus fora de l'hotel; les activitats culturals, museus o festivals.
- En Temporada Mitjana, la gent està especialment motivada per l'oferta comercial; les activitats o esports a la natura; les activitats culturals, museus o festivals. 2 d'aquests 3 elements, reben menor valoració que els rivals.



## OPORTUNITATS

- No preponderància d'intermediació a través de TO: Balears té potencial per vendre's directament, pel que fa a preus i explicació de continguts.
- 3 Elements en els que Balears ha de prestar especial atenció per continuar satisfent en general: Allotjament; Ambient Nocturn; Platges; Hospitalitat.
- Al mateix temps, hi ha marge de millora en Accessibilitat Discapacitats i en les Facilitats per a nens grans o majors: Segments potencials, perquè cap destinació satisfà especialment.
- Els futurs estudis per illes, nacionalitats i tipologia de consumidors: permetran concretar: les millores necessàries en producte i disposar de recomanacions concretes en les accions de promoció i comercialització.

## AMENACES

- Rivals propers geogràficament i propers en la tipologia de producte ofert. Són competidors propers.
- Balears rep menors valoracions en aquells elements a destacar per la Temporada Mitjana i Baixa.
- Les tres destinacions més competidores (Canàries, Espanya Peninsular i Itàlia), superen significativament Balears en oferta comercial, facilitat accés (Menorca i Eivissa?) i en activitats culturals.
- En Temporada Alta (atret per perfil sol i platja), experimenta més queixes per excés de gent i preus. Pot deixar de venir quan tengui més alternatives?
- Allotjament hotel·ler, atreu d'edats més grans i cal estar atent a la seva evolució futura.
- Caldrà analitzar quines zones i nacionalitats i tipologia de consumidors: generen una menor satisfacció i intenció de retorn.
- Balears ha de poder continuar gestionar perfils de turisme diferent –pel que fa a despesa, a motivacions del producte ofert i a les 2 temporades.

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

1. INTRODUCCIÓ

2. PERFIL SOCIODEMO-  
GRÀFIC I HÀBITS  
VIATGE

3. ACTIVITATS  
REALITZADES I  
DESPESA

4. MOTIVACIONS I  
VALORACIONS

5. COMPARATIVA  
AMB  
PRINCIPALS  
COMPETIDORS

6. ANÀLISI PER  
TIPUS  
D'ALLOTJAMENT

7. ANÀLISI PER  
TEMPORADA

8. ANÀLISI PENALTY-  
REWARD

9. ANÀLISI DAFO

**10. ANNEX:  
QÜESTIONARI**

### BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

Buenos días, le entrevistamos en nombre del Govern de les Illes Balears porque estamos realizando un estudio sobre la satisfacción de los turistas y quisiéramos hacerle algunas preguntas. Solo serán unos minutos. Además, le garantizo plena confidencialidad y anonimato en sus respuestas ya que estas son siempre tratadas a nivel estadístico, nunca a nivel personal. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

#### PREGUNTAS FILTRO

P.1. Es Ud. residente en:

- 1 Alemania (1)
- 2 Italia
- 3 Reino Unido
- 4 Francia
- 5 España (no Baleares)
- 6 Países Nórdicos (Suecia, Finlandia, Dinamarca, Noruega)
- 7 Otros países del mundo (ACABAR ENCUESTA)

A LOS RESIDENTES DE ESPAÑA (NO BALEARES)

P.1A. Señalar CCAA

- 1 Cataluña
- 2 Madrid
- 3 Com.Valenciana
- 4 País Vasco
- 5 Andalucía
- 6 Otros (2)

A LOS RESIDENTES DE PAÍSES NÓRDICOS

P.1B. Señalar PAÍS

- 1 Suecia
- 2 Finlandia
- 3 Dinamarca
- 4 Noruega (3)

P.2. ¿Qué edad tiene Ud.?

(4) (ACABAR ENCUESTA SI TIENE MENOS DE 16 AÑOS) (4)

P.3. ¿Ha estado de viaje por vacaciones a las Islas Baleares durante estos días?

- 1 Sí
- 2 No (ACABAR ENCUESTA) (5)

P.4. ¿Cuántas noches ha pasado en las Baleares en este viaje?

(6) (ACABAR ENCUESTA SI NO HA PASADO NINGUNA NOCHE)

P.4A. ¿Se encuentra ya en la fase final de su viaje? (últimos días o noches de su estancia) (ES DECIR: YA HA PASADO MÁS DE 2/3 PARTES DE SU VIAJE A LAS ISLAS BALEARES)

- 1 Sí
- 2 No (ACABAR ENCUESTA) (7)

P.5. ¿Es usted?...

- 1 Hombre
- 2 Mujer (8)

P.6. Durante el actual VIAJE a las Islas Baleares, indique en qué isla ha estado más noches.

(NOTA: En caso de haber estado exactamente el mismo número de noches en diversas islas, marcar solo allí donde pasó la 1ª noche)

- 1 Mallorca
- 2 Menorca
- 3 Ibiza
- 4 Formentera (9)

SOLO PARA LOS QUE SE HAN ALOJADO EN MALLORCA

P.6A. ¿En qué zona de Mallorca se ha alojado usted más noches? (MOSTRAR MAPA)

(NOTA: En caso de haber estado exactamente el mismo número de noches en diversas zonas, marcar solo allí donde pasó la 1ª noche)

- 1 Palma y/o bahía de Palma (S'annell, Calvià, Llucmajor, Platja de Palma, Andratx...) (10)
- 2 Zona de Levante (Ca la Mollor, Santanyà, Porto Cristo, Sant Joanet, Porto Colom...)
- 3 Zona norte (Alcúdia, Pollença, Playas Muro, Artá...)
- 4 Zona Serra Tramontana (Sóller... ) o Zona Centro-Isle (ACABAR ENCUESTA)

(SEGUIR ADELANTE SI CUMPLE CON LAS CUOTAS DE SEXO, EDAD, NACIONALIDAD Y ZONA DE ALOJAMIENTO)

### BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

#### BLOQUE 1. PERFIL DE ENTREVISTADO

P.7. ¿Me podría indicar, por favor, si en los últimos tres años (2014, 2015 y 2016), ha estado en alguno de los siguientes destinos por VACACIONES/OCIO durante los meses de VERANO?

(SELECCIONAR HASTA UN MÁXIMO DE 3 DESTINOS QUE HAYA VISITADO LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS)

- |                                                                |                                                 |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1 Mallorca                                                     | 12 México (11)                                  |
| 2 Menorca                                                      | 13 Turquía                                      |
| 3 Ibiza                                                        | 14 Grecia                                       |
| 4 Formentera                                                   | 15 Grecia                                       |
| 5 España peninsular (Cataluña, Andalucía, Valencia, Madrid...) | 16 Suecia, Finlandia, Dinamarca, Noruega        |
| 6 Canarias (Gran Canaria, Tenerife, Lanzarote...)              | 17 Portugal                                     |
| 7 Francia                                                      | 18 Túnez                                        |
| 8 Italia                                                       | 19 Austria                                      |
| 9 Reino Unido                                                  | 20 Bélgica-Holanda-Luxemburgo                   |
| 10 Caribe (zona del Caribe)                                    | 21 Otros                                        |
| 11 Alemania                                                    | 22 Ninguno (No hice ningún VIAJE de vacaciones) |

P.8. Aparte de esta visita, ¿había estado antes en las Islas Baleares por MOTIVO de VACACIONES/OCIO?

- 1 Sí
- 2 No (12)

P.9. ¿Cuántas veces ha visitado las Baleares en los últimos 5 años, incluyendo la visita actual? (nos referimos al 2012-2013-2014-2015 y 2016)

(13)

P.10. En el actual VIAJE, indique el tipo de alojamiento en el que ha estado más noches.

(NOTA: En caso de haber estado exactamente el mismo número de noches en diversos alojamientos, marcar solo allí donde pasó la 1ª noche)

- |                                                         |                                               |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 1 Hotel de 1 o 2 estrellas, Hostal, Albergue o Pensión  | 6 Casa Rural / Hotel Rural / Agroturismo (14) |
| 2 Hotel de 3 y 4 estrellas                              | 7 Bungalow / Caravana / Tienda                |
| 3 Hotel de 5 estrellas (o categorías superiores)        | 8 Apartamento / Casa en propiedad             |
| 4 Habitación / Piso / Apartamento / Chalet en alquiler  | 9 Otros                                       |
| 5 Casas de amigos y/o familiares / Intercambio de casas |                                               |

P.11. ¿A través de qué fuente se informó de las Baleares?

(RESPUESTA MÚLTIPLE)

- |                                                           |                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1 Redes sociales                                          | 5 Publicidad en medios de comunicación (15)                     |
| 2 Webs institucionales, blogs, Otros espacios de Internet | 6 Agencias de VIAJE / Tour operadores / Catálogos agencias o TO |
| 3 Familia, amigos                                         | 7 No consulté información                                       |
| 4 Guías o libros de VIAJE                                 | 8 Otros                                                         |

P.12. En este VIAJE, ¿ha contratado un paquete turístico a través de una Agencia de VIAJES/ Tour operador? (incluye, al menos, transporte y/o alojamiento)

- 1 Sí
- 2 No (16)

# BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

## P.13. ¿Con qué antelación contrató las VACACIONES?

Tenga en cuenta que en el caso de NO haber contratado un paquete a través de Agencia de VIAJES/ Tour operador, queremos que nos diga con qué antelación compró el medio de transporte, y en el caso en que no hubiera comprado un medio de transporte, queremos que nos diga cuándo reservó el hotel.

|   |                         |   |                     |      |
|---|-------------------------|---|---------------------|------|
| 1 | Menos de 2 semanas      | 4 | Entre 2 y 6 meses   | (37) |
| 2 | Entre 2 semanas y 1 mes | 5 | Más de 6 meses      |      |
| 3 | Entre 1 y 2 meses       | 6 | No sabe/no recuerda |      |

## P.14. ¿Con quién ha venido acompañado?

(RESPUESTA MÚLTIPLE)

|   |                           |      |
|---|---------------------------|------|
| 1 | Solo                      | (14) |
| 2 | Amigos                    |      |
| 3 | Familia                   |      |
| 4 | Familia con hijos         |      |
| 5 | Con la pareja (sin hijos) |      |
| 6 | Con compañeros de trabajo |      |
| 7 | Otros                     |      |

## P.15. Recuerda la cantidad aproximada TOTAL que ha gastado EN LAS ISLAS BALEARES en este último VIAJE POR PERSONA (y al margen de aquello que ya pagó en su país: billete avión, etc.).

(MARCAR MONEDA) (16)

|  |  |  |  |                |  |
|--|--|--|--|----------------|--|
|  |  |  |  | LIBRAS         |  |
|  |  |  |  | CORONA SUECA   |  |
|  |  |  |  | CORONA NORUEGA |  |
|  |  |  |  | CORONA DANESA  |  |

99= NO SABE / NO CONTESTA

## P.16. Del siguiente listado, ¿sería tan amable de valorar la importancia de los motivos que le han impulsado a escoger este ACTUAL VIAJE y destino?

Valore del 1 (motivo poco importante) hasta el 5 (motivo muy importante) los motivos(99= No sé cómo valorarlo)

|                                                                                |  |                                                                               |  |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------|--|------|
| 1. Que ya conozco el destino                                                   |  | 13. Existencia de facilidades para niños                                      |  | (20) |
| 2. Alojamiento                                                                 |  | 14. Clima                                                                     |  |      |
| 3. Existencia de facilidades para la gente mayor                               |  | 15. Paisajes                                                                  |  |      |
| 4. Pueblos / Ciudades interesantes                                             |  | 16. VACACIONES que se ajustaban a mi presupuesto                              |  |      |
| 5. Actividades culturales, museos, festivales, monumentos y lugares históricos |  | 17. Cocina local                                                              |  |      |
| 6. Facilidad para contratar el destino                                         |  | 18. Playas                                                                    |  |      |
| 7. Calidad / Claridad para obtener información sobre el destino                |  | 19. Actividades y deportes en la naturaleza: montañismo, ciclismo, running... |  |      |
| 8. Ambiente nocturno                                                           |  | 20. Presencia de amigos/familiares en el destino                              |  |      |
| 9. Limpieza                                                                    |  | 21. Facilidad acceso al destino                                               |  |      |
| 10. Seguridad                                                                  |  | 22. Ir de compras / Oferta comercial                                          |  |      |
| 11. Tranquilidad                                                               |  | 23. Estilo de vida local                                                      |  |      |
| 12. Presencia de compras totas en el destino                                   |  |                                                                               |  |      |

# BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

## BLOQUE 2. VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN EL DESTINO

A continuación le pedimos que nos dé su grado de satisfacción sobre sus VACACIONES. Evaluaremos su satisfacción con las Baleares, (en la isla donde usted haya pasado más noches de VACACIONES) PERO TAMBIÉN del ÚLTIMO DESTINO DE VACACIONES en el cual haya estado. DURANTE LOS MESES DE VERANO (Diferente al destino al que ha estado este VERANO, pero debe ser ALGUNA DE LAS QUE HAY EN EL LISTADO) (10= Muy Satisfecho, 0= Nada satisfecho, 99 = No sabe / No contesta)

**P.17. ¿Qué VALORACIÓN GLOBAL hace usted de las BALEARES como destino de VACACIONES?**

¿Y qué VALORACIÓN GLOBAL hace usted de su ÚLTIMO DESTINO de VACACIONES donde haya estado? DURANTE LOS MESES DE VERANO (Diferente al destino de este VERANO, pero ha de ser ALGUNA DE LAS QUE HAY EN EL LISTADO). (10= Muy Satisfecho, 0= Nada satisfecho, 99 = No sabe / No contesta)

P.17.1 (VIAJE actual) (Código isla: ) (21)

Último destino diferente de este verano

(introducir código país: ) (22)

VALORACIÓN GLOBAL

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

**P.18. A continuación, valore su grado de satisfacción en los siguientes ASPECTOS CONCRETOS que ha experimentado en BALEARES y también en el ÚLTIMO DESTINO DE VACACIONES que ha estado (que ha valorado antes) (10= Muy Satisfecho, 0= Nada satisfecho, 99 = No sabe / No contesta)**

### PRIMERA PARTE (rotar bloques) Aleatorizar atributos dentro de los bloques

1. Alojamiento
2. Actividades culturales, museos, festivales. Monumentos y lugares históricos
3. Ambiente nocturno
4. Clima
5. Cocina local
6. Actividades y deportes en la naturaleza: montañismo, cicloturismo...
7. Presencia de amigos/familiares en el destino

P.18.1 (VIAJE actual) (Código isla: )

P.18.2 Último destino diferente de este verano  
(introducir código país: )

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |      |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (23) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (24) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (25) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (26) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (27) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (28) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (29) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (30) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (31) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (32) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (33) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (34) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (35) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (36) |

# BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

## SEGUNDA PARTE (rotar bloques) Aleatorizar atributos dentro de los bloques

8. Facilidad de acceso desde su país al destino
9. Facilidades para la gente mayor
10. Facilidad para contratar el destino
11. La calidad y claridad de la información sobre el destino
12. Tranquilidad
13. Facilidades para niños
14. Limpieza
15. Paisajes
16. Playas

## TERCERA PARTE (rotar bloques) Aleatorizar atributos dentro de los bloques

17. Pueblos / Ciudades interesantes
18. Posibilidad de relacionarme con otros turistas compatriotas
19. Seguridad
20. VACACIONES que se ajustaban a mi presupuesto
21. Estilo de vida local
22. Ir de compras / oferta comercial
23. Accesibilidad (Discapacidad)

P.18.1 (VIAJE actual) (Código isla: \_\_\_\_\_)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |      |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (37) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (38) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (41) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (43) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (45) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (47) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (49) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (51) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (53) |

P.18.2 Último destino diferente de este verano  
(Introducir código país: \_\_\_\_\_)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |      |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (38) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (40) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (42) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (44) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (46) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (48) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (50) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (52) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (54) |

P.18.1 (VIAJE actual) (Código isla: \_\_\_\_\_)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |      |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (55) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (57) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (59) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (61) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (63) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (65) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (67) |

P.18.2 Último destino diferente de este verano  
(Introducir código país: \_\_\_\_\_)

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |      |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (56) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (58) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (60) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (62) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (64) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (66) |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | (68) |

### BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

P.19. Ahora le leeré otro listado de aspectos que nos gustaría que Ud. valorase como ha hecho en la anterior pregunta. Para cada uno de ellos, dígame, por favor, hasta qué punto los ha encontrado negativos, en una escala de 1 a 3, donde "1" quiere decir que NO lo ha encontrado negativo/NO le ha molestado y "3" quiere decir que lo considera muy negativo o le ha molestado mucho. , (99 = No sabe / No contesta)

|                                                                        | P.19.1 (VIAJE actual)<br>(Código isla:_____) |   |   |    |      | P.19.2 Último destino diferente de<br>este verano (introducir código<br>país:_____) |   |   |    |      |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|---|----|------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|                                                                        | 1                                            | 2 | 3 | 99 |      | 1                                                                                   | 2 | 3 | 99 |      |
| 1. Exceso de construcción o comercialización / atentados paisajísticos |                                              |   |   |    | (69) |                                                                                     |   |   |    | (70) |
| 2. Exceso de gente / Demasiado tránsito                                |                                              |   |   |    | (71) |                                                                                     |   |   |    | (72) |
| 3. Falta de entorno / parques naturales                                |                                              |   |   |    | (73) |                                                                                     |   |   |    | (74) |
| 4. Mala atención servicios fuera del hotel                             |                                              |   |   |    | (75) |                                                                                     |   |   |    | (76) |
| 5. Nivel de precios fuera hotel (bar, restaurante, discoteca...)       |                                              |   |   |    | (77) |                                                                                     |   |   |    | (78) |
| 6. Problemas de seguridad, incidente agresión o robo.                  |                                              |   |   |    | (79) |                                                                                     |   |   |    | (80) |
| 7. Mala señalización/información de los lugares de interés             |                                              |   |   |    | (81) |                                                                                     |   |   |    | (82) |



### BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

**P.20.** Señale, de Baleares y del último destino de VACACIONES, en qué grado lo recomendaría.  
(10= Muy Recomendable, 0= Nada Recomendable)

P.20.1 (MAY actual) (Código isla: \_\_\_\_\_) (98)

P.20.2 Último destino diferente de este verano (Introducir código país: \_\_\_\_\_) (94)

GRADO DE RECOMENDACIÓN

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|

**P.21.** El Govern de les Illes Balears ha aprobado recientemente el impuesto de Turismo Sostenible: grava las estancias que los turistas realizan en las Baleares. Tiene un coste (medio) de 1 euro por noche. La mayor parte de la recaudación se reinvierte en la mejora del destino Balears. Hasta qué punto está Ud. de acuerdo con este nuevo impuesto?

- |    |                                |      |
|----|--------------------------------|------|
| 1  | Totalmente de acuerdo          | (97) |
| 2  | De acuerdo                     |      |
| 3  | Ni en acuerdo ni en desacuerdo |      |
| 4  | En desacuerdo                  |      |
| 5  | Totalmente en desacuerdo       |      |
| 99 | No lo sabe/no contesta         |      |

#### BLOQUE 3. FUTURAS VACACIONES

**P.22.** Señale en qué lugar tiene previsto (o es probable que lo haga) pasar sus VACACIONES DURANTE LOS MESES DE VERANO los 2 o 3 próximos años?. Señale como máximo las 3 opciones más probables (Puede señalar un destino en el cual ya haya estado)

- |    |                                                              |    |                                            |      |
|----|--------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------|------|
| 1  | Mallosa                                                      | 12 | México                                     | (98) |
| 2  | Menorca                                                      | 13 | Turquía                                    |      |
| 3  | Ibiza                                                        | 14 | Croacia                                    |      |
| 4  | Fornentera                                                   | 15 | Grecia                                     |      |
| 5  | España peninsular (Cataluña, Andalucía, Valencia, Madrid...) | 16 | Suecia, Finlandia, Dinamarca, Noruega      |      |
| 6  | Canarias (Gran Canaria, Tenerife, Lanzarote...)              | 17 | Portugal                                   |      |
| 7  | Francia                                                      | 18 | Túnez                                      |      |
| 8  | Italia                                                       | 19 | Austria                                    |      |
| 9  | Reino Unido                                                  | 20 | Otros                                      |      |
| 10 | Caribe (zona del Caribe)                                     | 21 | No sé de VU/E/me quedaré en mi propio país |      |
| 11 | Alemania                                                     | 99 | No sabe/No contesta                        |      |

**Y FINALMENTE, ANTES DE MARCHAR...**

**P.23.** Por favor, señale cuál es su nivel de estudios acabados

- |    |                                                 |    |                                                     |      |
|----|-------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------|------|
| 1  | Sin estudios / No ha acabado estudios primarios | 4  | Estudios posteriores a secundaria no universitarios | (97) |
| 3  | Estudios primarios finalizados                  | 5  | Estudios universitarios finalizados                 |      |
| 99 | Estudios secundarios finalizados                | 99 | No sabe / No contesta                               |      |

**P.24A.** Sumando los ingresos provenientes de todas las fuentes, ¿cuáles son los ingresos MENSUALES totales NETOS de la su hogar, es decir, después de haber descontado los impuestos?

- |    |                                       |      |
|----|---------------------------------------|------|
| 1  | Inferiores a 750 € netos mensuales    | (98) |
| 2  | Entre 750 y 1.399 € netos mensuales   |      |
| 3  | Entre 1.400 y 1.699 € netos mensuales |      |
| 4  | Entre 1.700 y 2.299 € netos mensuales |      |
| 5  | Entre 2.300 y 2.799 € netos mensuales |      |
| 6  | Entre 2.800 y 3.399 € netos mensuales |      |
| 7  | Entre 3.400 y 4.099 € netos mensuales |      |
| 8  | Superiores a 4.100 € netos mensuales  |      |
| 99 | No Sabe / No contesta                 |      |

### BARÒMETRE DE SATISFACCIÓ DELS TURISTES QUE VIATGEN A LES ILLES BALEARS.

**PREGUNTA SOLO PARA LA VERSIÓN NACIONALIDAD REINO UNIDO**

**P.24B.** Sumando los ingresos provenientes de todas las fuentes, ¿cuáles son los ingresos MENSUALES totales NETOS de la su hogar, es decir, después de haber descontado los impuestos?

- |    |                                            |      |
|----|--------------------------------------------|------|
| 1  | Inferiores a 600 libras netas mensuales    | (98) |
| 2  | Entre 600 y 959 libras netas mensuales     |      |
| 3  | Entre 960 y 1.359 libras netas mensuales   |      |
| 4  | Entre 1.360 y 1.839 libras netas mensuales |      |
| 5  | Entre 1.840 y 2.199 libras netas mensuales |      |
| 6  | Entre 2.200 y 2.679 libras netas mensuales |      |
| 7  | Entre 2.680 y 3.999 libras netas mensuales |      |
| 8  | Superiores a 4.000 libras netas mensuales  |      |
| 99 | No Sabe / No contesta                      |      |

**PREGUNTA SOLO PARA LA VERSIÓN NACIONALIDAD DINAMARCA**

**P.24C.** Sumando los ingresos provenientes de todas las fuentes, ¿cuáles son los ingresos MENSUALES totales NETOS de la su hogar, es decir, después de haber descontado los impuestos?

- |    |                                               |      |
|----|-----------------------------------------------|------|
| 1  | Inferiores a 5.600 DKK netos mensuales        | (98) |
| 2  | Entre 5.600 y 8.999 DKK netos mensuales       |      |
| 3  | Entre 9.000 y 12.699 DKK netos mensuales      |      |
| 4  | Entre 12.700 y 17.199 DKK netos mensuales     |      |
| 5  | Entre 17.200 y 20.499 DKK netos mensuales     |      |
| 6  | Entre 20.500 DKK y 24.999 DKK netos mensuales |      |
| 7  | Entre 25.000 y 37.199 DKK netos mensuales     |      |
| 8  | Superiores a 37.200 DKK netos mensuales       |      |
| 99 | No Sabe / No contesta                         |      |

**PREGUNTA SOLO PARA LA VERSIÓN NACIONALIDAD SUECIA**

**P.24D.** Sumando los ingresos provenientes de todas las fuentes, ¿cuáles son los ingresos MENSUALES totales NETOS de la su hogar, es decir, después de haber descontado los impuestos?

- |    |                                           |      |
|----|-------------------------------------------|------|
| 1  | Inferiores a 7.100 SEK netos mensuales    | (98) |
| 2  | Entre 7.100 y 11.299 SEK netos mensuales  |      |
| 3  | Entre 11.300 y 15.999 SEK netos mensuales |      |
| 4  | Entre 16.000 y 21.599 SEK netos mensuales |      |
| 5  | Entre 21.600 y 25.899 SEK netos mensuales |      |
| 6  | Entre 25.900 y 31.499 SEK netos mensuales |      |
| 7  | Entre 31.500 y 46.999 SEK netos mensuales |      |
| 8  | Superiores a 47.000 SEK netos mensuales   |      |
| 99 | No Sabe / No contesta                     |      |

**PREGUNTA SOLO PARA LA VERSIÓN NACIONALIDAD NORUEGA**

**P.24E.** Sumando los ingresos provenientes de todas las fuentes, ¿cuáles son los ingresos MENSUALES totales NETOS de la su hogar, es decir, después de haber descontado los impuestos?

- |    |                                           |      |
|----|-------------------------------------------|------|
| 1  | Inferiores a 7.000 NOK netos mensuales    | (98) |
| 2  | Entre 7.000 y 11.399 NOK netos mensuales  |      |
| 3  | Entre 11.400 y 15.799 NOK netos mensuales |      |
| 4  | Entre 15.800 y 21.399 NOK netos mensuales |      |
| 5  | Entre 21.400 y 25.599 NOK netos mensuales |      |
| 6  | Entre 25.600 y 31.099 NOK netos mensuales |      |
| 7  | Entre 31.100 y 46.399 NOK netos mensuales |      |
| 8  | Superiores a 46.400 NOK netos mensuales   |      |
| 99 | No Sabe / No contesta                     |      |

**YA HEMOS TERMINADO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.**

# BARÒMETRE TURÍSTIC ILLES BALEARS 2016

