

OBSERVATORI SOCIOAMBIENTAL DE MENORCA
DOCUMENTS DE TREBALL 11/2005

**Explotació dels resultats de
l'enquesta *TURISME 2005***



Institut Menorquí d'Estudis

obsam

Direcció del projecte a Balears: [Antoni Riera](#)
Confecció del qüestionari: [Javier Capó](#)
Direcció de l'enquesta a Menorca: [Sergi Marí](#)
Preparació de la mostra: [Alfons Méndez](#)
Equip d'entrevistadors/es: [Marta Pérez](#), [Lara Moragrega](#), [Santiago Gorostiza](#),
[Pablo Suárez](#), [Nathan D. Henderson](#), [Alba Cheesa](#), [Enric Álvarez](#),
[Ramon Farreny](#), [Héctor Hostalet](#), [Miriam Cotillas](#)
Primera explotació de les dades: [Sergi Marí](#), [Anna Gallofré](#), [Marta Pérez](#),
[Lara Moragrega](#), [Santiago Gorostiza](#)
Redacció: [Anna Gallofré](#) i [Sergi Marí](#)



Universitat de les
Illes Balears

Copyright: S'autoritza la reproducció i difusió total o parcial d'aquesta obra, inclosos els aspectes metodològics, a condició de citar-ne correctament els autors i l'Institut Menorquí d'Estudis.

ÍNDEX

Introducció p.4

Resultats p.5

1. Marc de l'enquesta: p.5
 - 1.1 Localització: distribució del turisme segons tipus d'allotjament i zona geogràfica. p.5
 - 1.2 Identificació: país de residència habitual, nombre de membres i duració de l'estada a Menorca. p.6
2. Dades personals: p.10
 - 2.1 Perfil del grup: composició familiar, nivell d'ingressos p.10
 - 2.2 Perfil del turista: edat, sexe, estudis, ocupació, ingressos de l'entrevistat p.12
3. Motivació: p.17
 - 3.1 Coneixement previ de la illa: nombre de vegades que ha estat a Menorca, alternativa, Reserva de Biosfera. p.17
 - 3.2 Motiu de l'elecció, preu. p.20
4. Despeses: p.21
 - 4.1 Cost genèric del viatge a Menorca: contractació de paquet turístic, serveis inclosos p.21
 - 4.2 Cost específic: lloguer de vehicles p.22
5. Percepció i satisfacció: p.27
 - 5.1 Percepció relativa de preus i serveis p.27
 - 5.2 Graus de satisfacció general i específics p.28

Característiques tècniques de l'enquesta p.30

Comentari final p.32

Introducció

Des del Centre de Recerca Econòmica (CRE) de la UIB i Caixa de Balears Sa Nostra, es va promoure un projecte per estudiar els pressupostos familiars turístics a les Balears. La base de l'estudi consistia en la realització d'una enquesta que van titular *Encuesta Básica de Presupuestos Turísticos*, i a Menorca l'OBSAM es va encarregar de tot el treball de camp.

Existeix en l'OBSAM una intenció latent de fer un seguiment periòdic d'indicadors turístics i aquesta enquesta es presenta com una oportunitat d'iniciar una perspectiva d'estudi, tot servint d'experiència pilot per al plantejament de futures enquestes dirigides als turistes que visiten Menorca.

Els primers resultats de l'enquesta els va publicar el CRE en *El perfil del turista que visita Menorca* (Monogràfic del CRE núm. 006). Ampliant aquell estudi, l'OBSAM ofereix en el present document una anàlisi complementària, un segon informe d'elaboració pròpia amb l'explotació de les dades de l'enquesta.

Els resultats que segueixen a aquesta introducció són fruit de l'explotació de la base de dades obtinguda de l'enquesta, que presenta la següent fitxa tècnica¹:

Fitxa enquesta Turisme'05

Univers d'estudi: places d'allotjament disponibles a Menorca (N = 85.093)

Tipus de mostratge: Mostratge estratificat amb assignació proporcional (estrats: tipus d'allotjament x zona geogràfica)

Unitats mostrals: places d'allotjament efectivament ocupades
Unitats mostrals finals: turistes que ocupen les places d'allotjament

Instrument de mesura: qüestionari en paper i entrevista personal

Treball de camp: Durada: 9 setmanes (jul. 05 a set. 05)
Equip: 5 enquestadors i 1 coordinador
526 enquestes vàlides

Tamany mostral final: n = 1.816 turistes

Fracció de mostreig: f = 0,02

Error mostral: e = 2,28%

¹ Podeu trobar la informació més detallada en l'apartat "característiques tècniques de l'enquesta", p.30

Resultats

Els següents són el resultat de l'explotació de l'enquesta realitzada a una mostra de 526 grups de turistes, que conté informació sobre un total de 1.816 persones que van visitar l'illa durant les seves vacances l'estiu del 2005.

Com a variables de classificació s'han considerat el tipus d'allotjament (hotel, apartament o habitatge) i el país de residència habitual (els més representats: Espanya, Regne Unit, Alemanya i Itàlia), atesa la variabilitat que presenten dins de les categories respectives.

1. Marc de l'enquesta

1.1 Localització: tipus d'allotjament i zona geogràfica

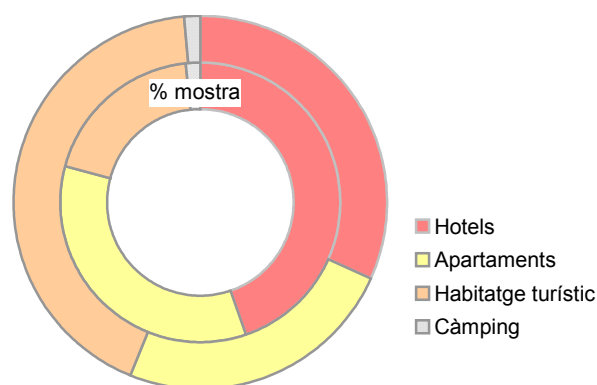
Distribució del turisme segons el tipus d'allotjament

Segons el marc d'informació de referència² per a aquest estudi, la capacitat d'allotjament total de l'illa queda repartida entre els diferents tipus d'allotjament possibles segons els percentatges de la taula següent. Aquestes dades quantifiquen la representació per cada tipus d'establiment en l'oferta total d'allotjament turístic de l'illa, però no de la demanda final. En el plantejament de la mostra de turistes aquest seria un referent per estratificar la mostra sota la hipòtesi que, al llarg de tota la temporada turística, els diferents establiments turístics mantenen coberta el 100% d'ocupació, però no es dona el cas, ni tan sols els percentatges d'ocupació reals son estables al llarg de la temporada.

Amb aquestes consideracions no s'ha insistit en el fet que la mostra mantingui estrictament aquests percentatges, tot i que no s'han volgut perdre de vista. A més, durant el treball de camp hi ha intervingut una qüestió purament pràctica: es comprova que la realització d'enquestes resulta molt més efectiva (en temps i nombre) en hotels o apartaments (que congreguen més grups de turistes) que en habitatges individuals. El resultat és que en la mostra es dona més pes als hotels i apartaments en detriment dels habitatges.

% de capacitat d'allotjament turístic:	Segons mostra:	
Hotels	31,57	44,66
Apartaments	24,49	34,64
Habitatge turístic	42,45	19,00
Càmping	1,49	1,71

Font: ASHOME



² Associació d'Hotelers de Menorca, ASHOME

Si bé no s'ha prioritzat l'estricta ajust de la mostra a l'oferta d'allotjament turístic (en benefici de l'optimització dels recursos de la mostra: nombre d'enquestes, temps, enquestadors), sí que s'ha volgut assegurar la suficient representació de cada tipus d'establiment, per tal de disposar d'una mostra de cadascun d'ells amb un marge d'error acceptable per a la seva anàlisi posterior. En aquest sentit la mostra ha assolit satisfactòriament els objectius per als hotels, apartaments i habitatges, i la seva anàlisi com a mostres independents es presenta en les taules de l'annex III.

	N	n	E
Hotels	26.866	811	3,39%
Apartaments	20.836	629	3,85%
Habitatges	36.126	345	5,25%
Càmping	1.265	31	17,30%

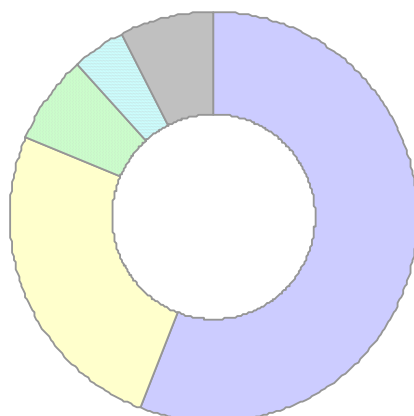
N nombre de places turístiques disponibles, segons *ASHOME*
n nombre de turistes de la mostra

1.2 Identificació: país de residència habitual i nombre de membres

País de residència habitual

La procedència dels grups de turistes que visiten Menorca no està gaire diversificada: el 56% prové del Regne Unit i el 25% d'Espanya, països que aglutinen les tres quartes parts del total del turisme. El següent país de procedència més representat és Alemanya amb només un 7%, seguit de Itàlia amb un escàs 4%. La resta de països compten amb molt poca significació en el conjunt del turisme de Menorca³.

- Regne Unit
- Espanya
- Alemanya
- Itàlia
- Resta



País de residència habitual		
De l'entrevistat:	%	Nombre mig de membres per grup
Alemanya	7,03	3,49
Regne Unit	55,89	3,53
Espanya	25,48	3,19
França	0,76	4,00
Itàlia	3,99	2,95
Holanda	2,09	4,09
Bèlgica	0,19	3,00
Àustria	0,19	2,00
Irlanda	2,09	4,82
Suècia	1,14	3,83
Noruega	0,19	2,00
Suïssa	0,38	4,50
EEUU	0,19	2,00
Altres	0,38	2,50
Total	100,00	3,45

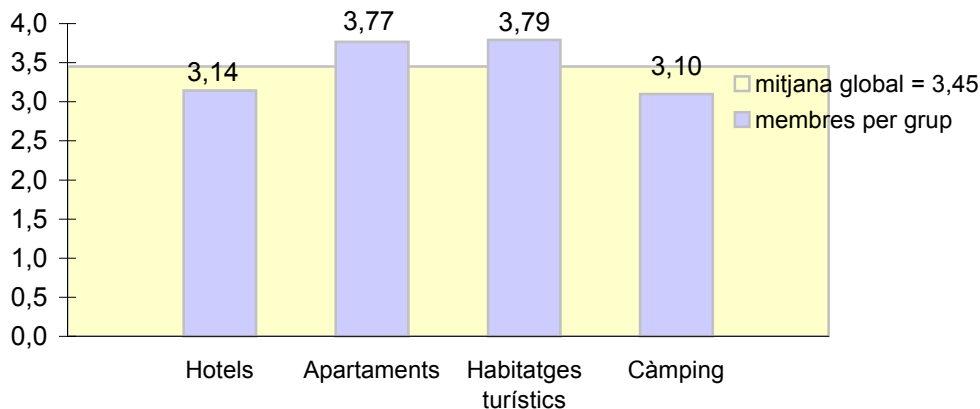
³ En aquest punt cal assumir un possible biaix en les dades produït des del treball de camp: tot i que es disposava de qüestionaris en tots els idiomes, els entrevistadors parlaven català, castellà, anglès i francès, però no alemany ni italià. L'idioma de l'entrevista pot haver esbiaixat lleugerament aquest resultat en particular (sobretot el percentatge d'alemanys), però en tot cas no afecta la resta de l'anàlisi que, a més, presenta les dades independentment per les procedències amb més representació. S'ha utilitzat aquesta variable com a variable de classificació, per tal de comparar resultats entre els turistes provinents del Regne Unit, Espanya, Alemanya i Itàlia

Des del Regne Unit arriben grups de 3,53 persones de mitjana i des d'Alemanya grups de 3,49 persones. En canvi, els grups que arriben d'Espanya o Itàlia són una mica menys nombrosos (de 3,19 els espanyols i de 2,95 els italians)⁴.

Ateses aquestes diferències, els percentatges de procedència varien lleugerament si ens referim al turisme i no als grups de turistes, de la mateixa manera que també ho faran en altres variables d'anàlisi. Tot i que les conclusions gairebé no s'alteren, en endavant anirem alternant uns i altres resultats segons convingui i utilitzant les dades més adequades segons s'escaigui.

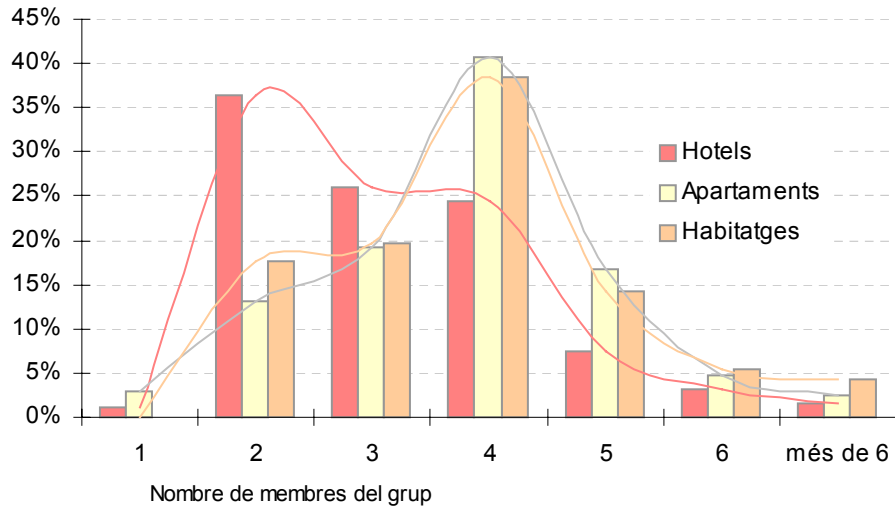
Nombre de membres per grup

En els habitatges turístics i/o apartaments s'allotgen grups de turistes més nombrosos que els que van a hotels o càmpings. La mitjana global se situa en 3,45 membres per grup de turistes, cosa que, com comprovarem més endavant, correspon a la típica estructura familiar composta de parella amb fill/s (pàg.10).



Efectivament, veiem com els apartaments i els habitatges superen la mitjana global, contràriament als hotels i càmpings. En terme mig, per cada dos grups de turistes que s'allotgen en hotels, en apartaments o habitatges s'hi allotgen com a mínim els mateixos i una persona de més. Aquesta conclusió es pot observar clarament en el gràfic següent, que permet observar com la variable per apartaments i habitatges turístics segueix una distribució diferent que en el cas dels hotels.

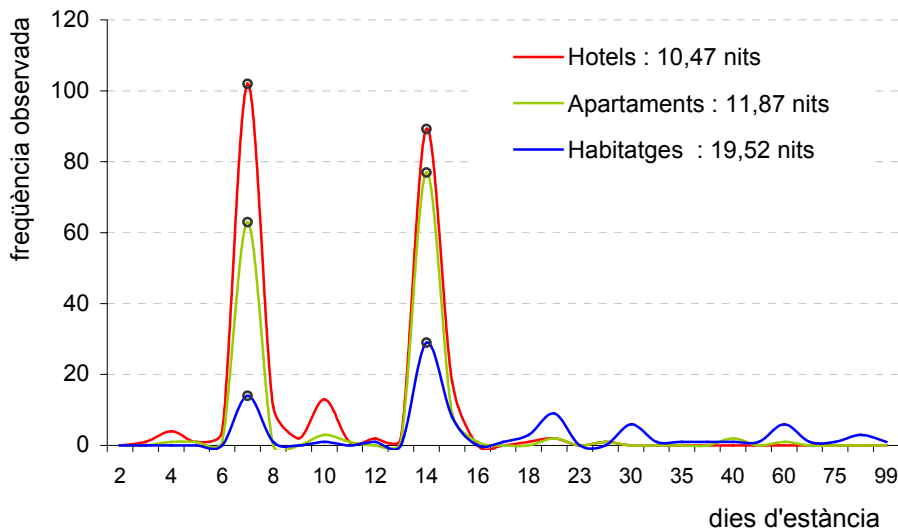
⁴ Les diferències entre països poden respondre a molts motius, però, com podem constatar més endavant, les dades apunten a una diferent composició familiar del grup i diferent manera de viatjar: els britànics i alemanys viatgen més amb paquets prèviament contractats i vénen amb famílies més extenses que el clàssic nucli familiar primari de parella i fills, com és el cas dels espanyols o italians, que van de vacances més sols o amb els fills.



Aquest resultat respon a l'oferta de cada tipus d'establiment pel que fa al nombre de places. Els hotels generalment acullen els seus clients en habitacions de dues o tres places, mentre que els apartaments i habitatges tenen capacitat per acollir el grup sencer i sol resultar més econòmic.

Durada de l'estada a Menorca

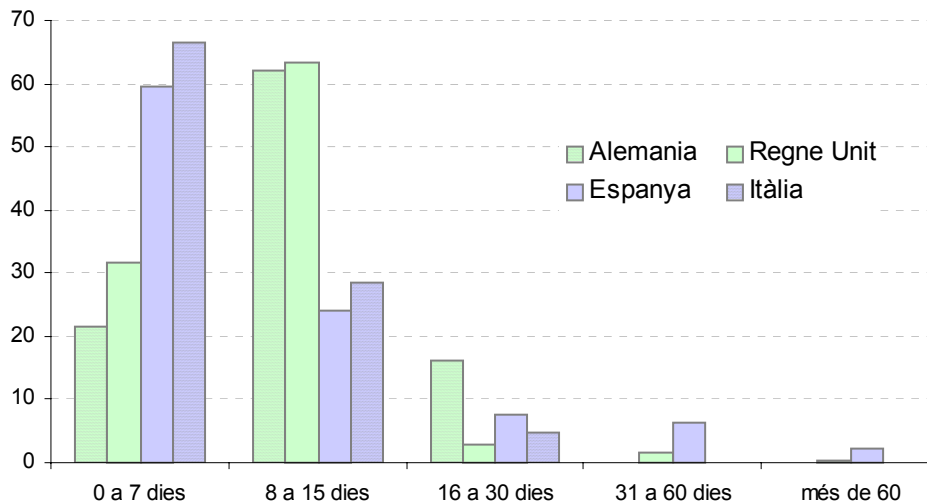
L'estada mitjana se situa com a mínim en 12,38 nits⁵ (pernoctacions). Els habitatges enregistren l'estada més llarga amb una mitjana de 19,52 nits⁶, seguit de lluny d'apartaments i hotels amb 11,87 i 10,47 nits respectivament. La durada en dies es distribueix en funció de setmanes o quinzenes, tal i com dibuixen les puntes del gràfic.



⁵ Podem afirmar que l'estada mitjana no serà inferior a 12,38 nits, ja que en la realització del treball de camp els habitatges han estat infrarepresentades i l'anàlisi vertical revela una mitjana molt més elevada de dies d'estada que en la resta d'establiments. Aquesta dada correspon, doncs, a l'estimació del mínim de la mitjana de dies d'estada.

⁶ En el càlcul d'aquesta mitjana s'han exclòs les dades >60 dies, per seguir en la mateixa línia d'estada mínima. Incloent-hi aquestes dades, l'estada mitjana per habitatge seria de 23,90 nits.

Entre les diferents procedències dels turistes, tot i que l'estada mitjana apunta en un altre sentit, els que es plantegen més llarga estada són els alemanys i els britànics: més del 60% de cadascun d'ells passen fins a 15 dies. En canvi sobre els mateixos percentatges, els espanyols i els italians hi passen fins a una setmana.



Si analitzem les dades centralitzant-les en una mitjana, resulta que els alemanys són els que s'estan més temps a l'illa, amb una mitjana de 13,59 nits. Entre els espanyols i els britànics, vista la dispersió de les dades que en ambdós casos registren estades de fins a 3 mesos, l'estada mitjana varia si considerem les estades superiors a 60 dies, tal i com es pot comparar en la taula següent, on es presenten els resultats de les mitjanes calculades de les dues maneres.

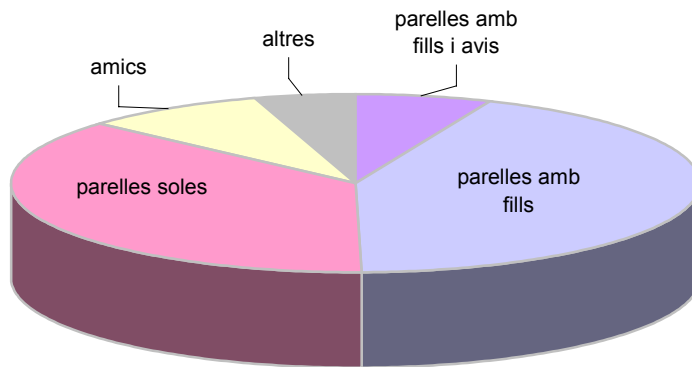
	Estada mitjana					
	Totes			Minning >60		
	Min.	Màx.	Mitjana	Min.	Màx.	Mitjana
	2	99	13,23	2	60	12,38
Alemanys	7	25	13,59	7	25	13,59
Britànics	4	90	12,62	4	60	12,35
Espanyols	2	90	13,39	2	60	11,87
Italians	6	21	9,81	6	21	9,81
Hotels	3	25	10,47	3	25	10,47
Apartaments	4	60	11,87	4	60	11,87
Habitatges	7	99	23,90	7	60	19,52

2. Dades personals

2.1 Perfil del grup: composició familiar, nivell d'ingressos

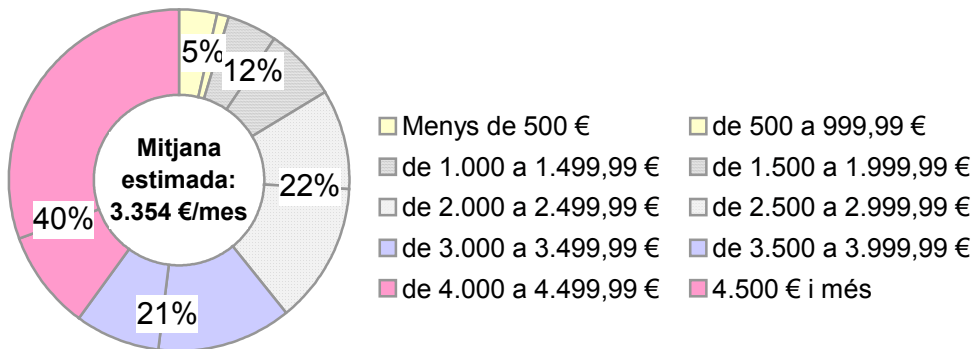
Composició familiar

En analitzar l'estructura del grup de turistes, trobem que el turisme que visita Menorca és força familiar: el 50% son famílies amb fills i el 37% parelles que viatgen soles. Tant sols el 9% viatgen amb amics.



Nivell d'ingressos

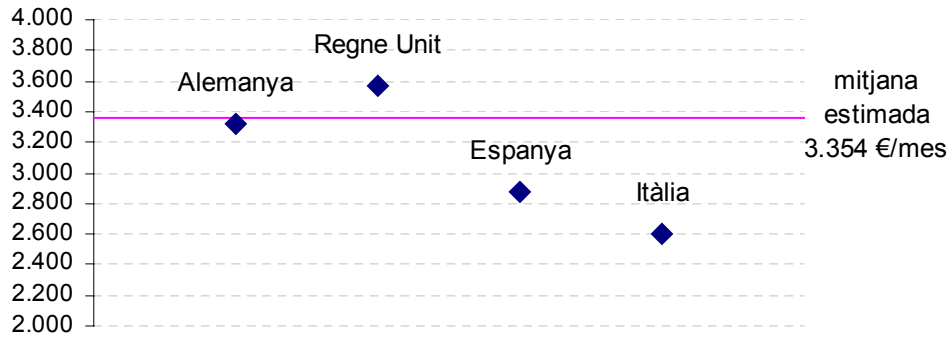
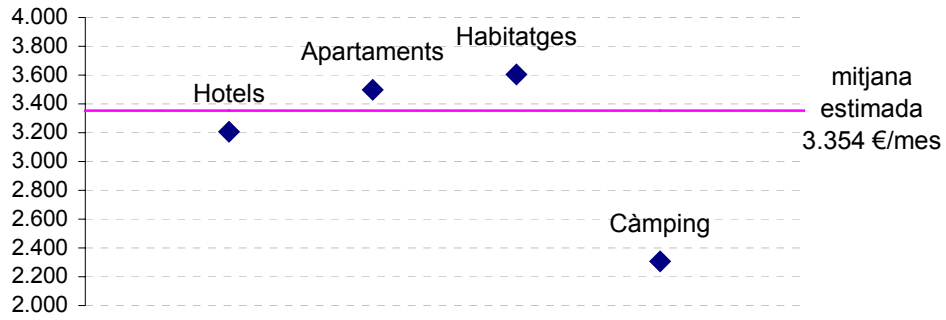
La mitjana estimada d'ingrés mig mensual del grup és de 3.354 € mensuals, però cal remarcar que, com a resultat quantitatiu (i.e. com a "quantitat" o nivell d'ingrés), ha de ser acollit amb cautela: en primer lloc, la informació es demana directament a l'enquestat i en la majoria de casos aquest pot oferir tan sols una aproximació de la suma dels ingressos de totes les persones del grup que tinguin algun ingrés més o menys periòdic. Per tant, i aquest és el segon, queden exclosos com a mínim els nens, entre d'altres, així que, a més de ser aproximada, la mitjana no es pot extrapolar a un turista "tipus" fent mitjana amb el nombre de membres del grup⁷.



⁷ L'enquesta també recull l'ingrés mensual de l'entrevistat (pàg.15) i la mitjana d'aquesta variable ja no està sotmesa a cap mena d'aproximació.

En analitzar els ingressos nets mensuals de tot el grup, trobem que els grups amb nivell d'ingressos globals més alts s'allotgen principalment als habitatges, i son generalment britànics, tal i com queda reflectit en els gràfics següents.

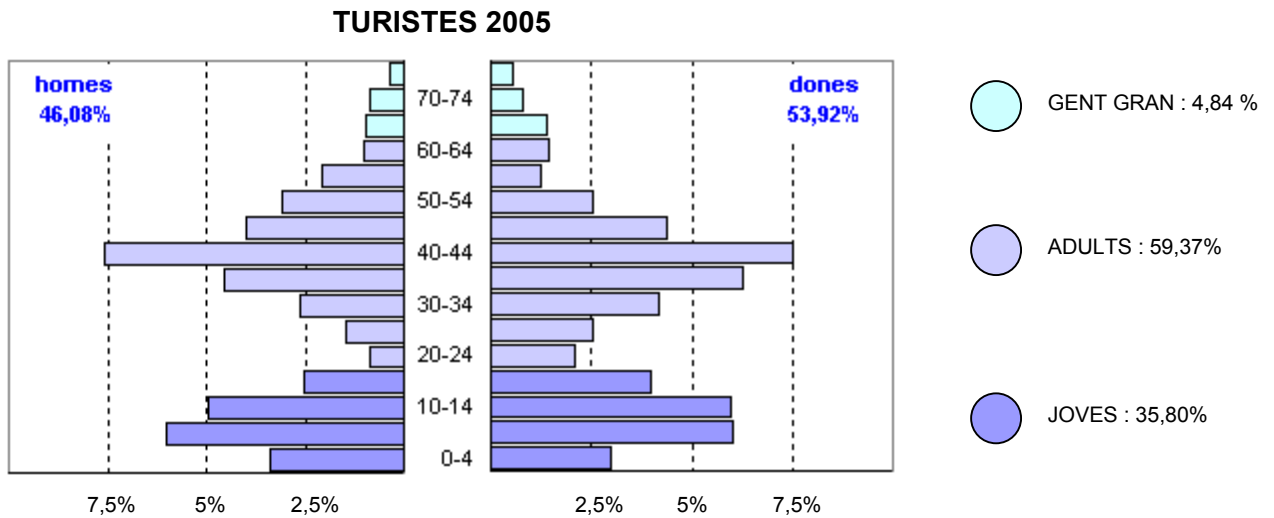
Nivell d'ingressos mensuals del grup



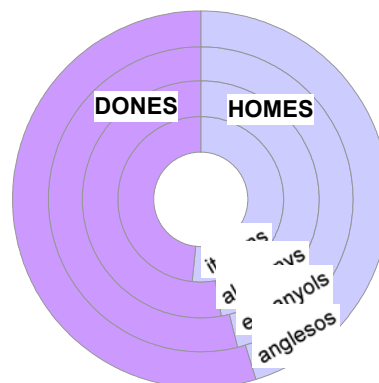
2.2 Perfil del turista: edat, sexe, estudis, ocupació i ingressos de l'entrevistat.

Composició per edats i sexes

La piràmide d'aquest sector de la població ofereix gràficament la seva estructura per edats i sexes, i s'hi perfila també la composició del grup majoritària formada per parelles (cohorts 35-39 a 45-49) i fills d'algunes d'elles (cohorts 0-4 a 10-14).



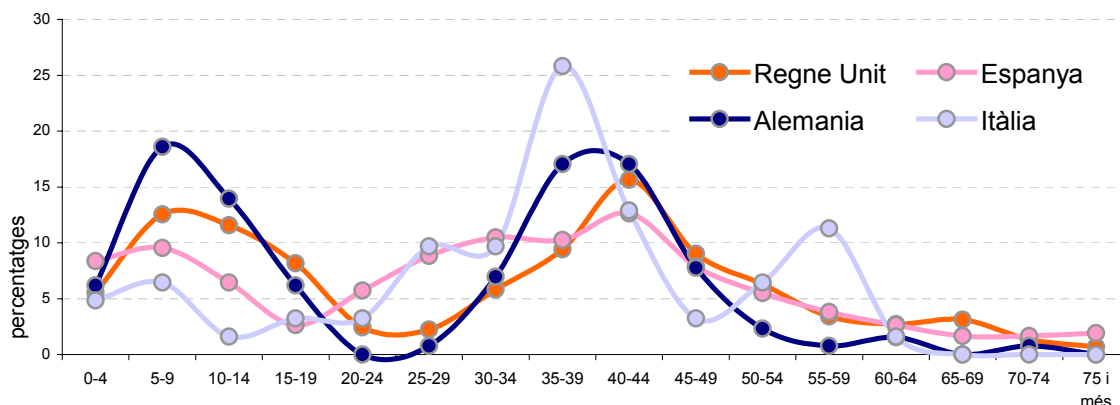
Pel que fa al sexe trobem que el 54% del turisme a Menorca son dones, mentre que el 46% restant son homes. Observant els esglaons de la piràmide localitzem les majors diferències entre les primeres cohorts: fins a l'edat de 34 anys hi ha més dones que homes. Per diferents procedències veiem com, efectivament, visiten la illa més dones que homes en totes les procedències analitzades, a excepció d'Itàlia.



La distribució del conjunt del turisme entre els diferents grups d'edat queda dibuixada en la línia imaginària d'ambdues bandes de la piràmide: destaquen un màxim assolit entre les edats 35 a 44 anys i un únic màxim local entre els 5 i 14 anys d'edat, que encaixarien amb la composició familiar de pares i fills comentada anteriorment.

Però trobem diferents perfils si analitzem la procedència: en el següent gràfic queden dibuixades les diferents distribucions de l'edat del turista segons el país d'origen.

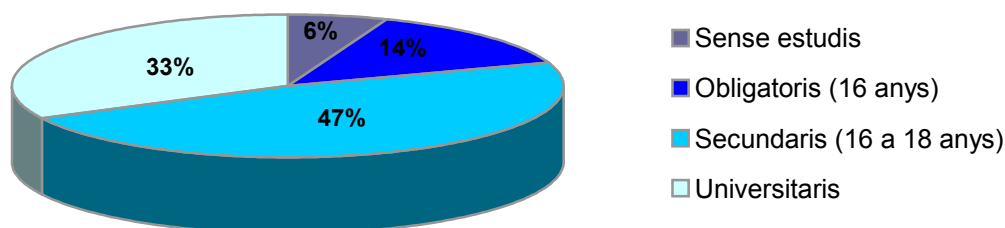
Distribució del turisme per grups d'edat



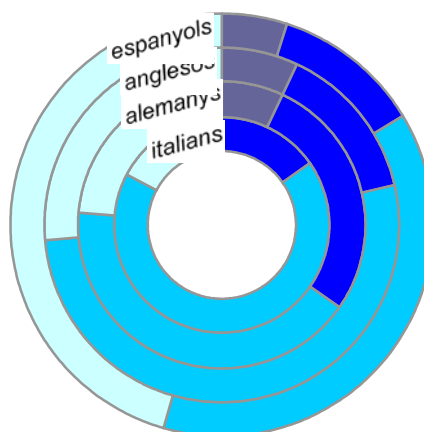
Els britànics i alemanys segueixen una distribució amb dos màxims locals entre les cohorts pares / fills, mentre que la distribució de l'edat dels turistes espanyols és més homogènia. L'edat dels italians que visiten l'illa es concentra en edats més altes que la resta de procedències, amb una punta màxima entre els 35 a 39 anys i un altre màxim local entre els 55 i 59 anys d'edat.

Nivell d'estudis dels turistes

Per a aquesta variable es consideren tan sols els turistes amb 20 anys complerts, amb exclusió els que estan encara en procés de formació i no poden haver assolit la majoria dels nivells d'estudis proposats. D'aquesta manera trobem que el nivell d'estudis és força alt, ja que la tercera part del turisme té estudis universitaris i quasi la meitat ha cursat estudis secundaris.



Entre les diferents procedències veiem com els turistes espanyols que visiten l'illa tenen un nivell d'estudis més alt que els estrangers.

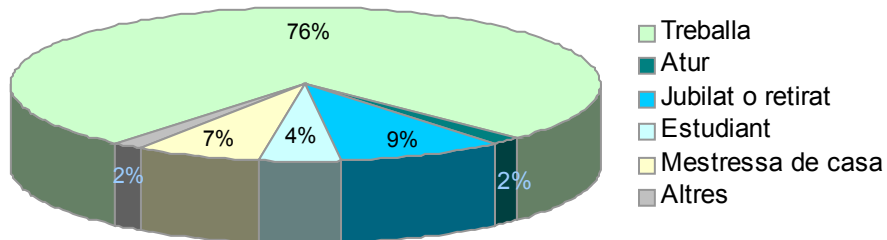


Aspectes laborals: activitat, situació professional i ocupació

Per a l'anàlisi dels aspectes laborals considerem només els majors de 18 anys, que representen el 66% del total de la mostra.

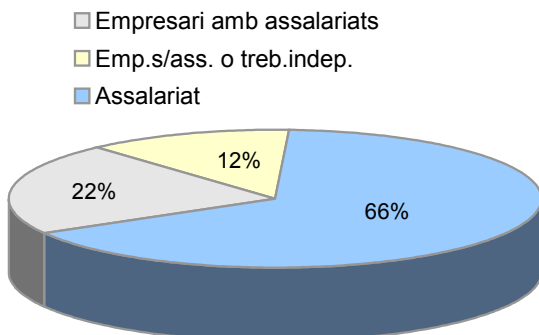
Activitat durant l'últim trimestre

Tres quartes parts del turista adult que visita l'illa treballa, mentre que un 10% està retirat o jubilat. Una quarta part d'aquests tenen entre 58 i 64 anys i la resta són majors de 64 anys d'edat.

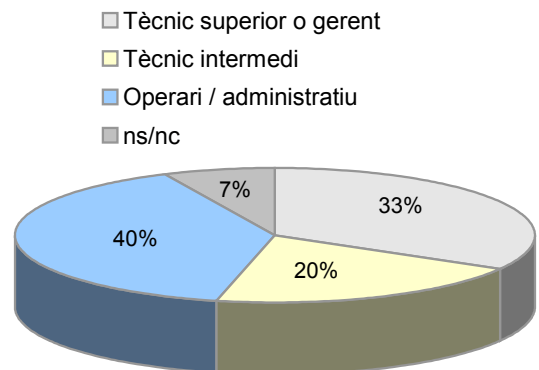


Entre els que treballen, la major part són assalariats, tot i que una tercera part són empresaris. Pel que fa a l'ocupació que desenvolupen, la balança està força equilibrada: més del 50% són tècnics, més superiors que intermedis, i un 40% són operaris o administratius.

Situació professional dels que treballen



Ocupació dels que treballen



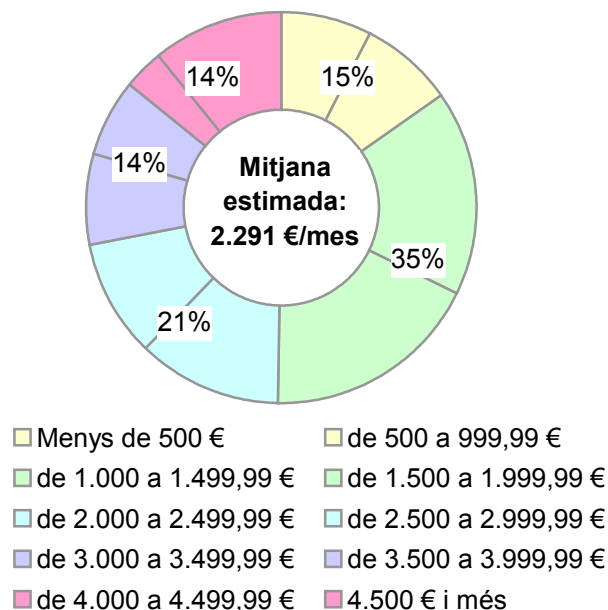
Ingressos de l'entrevistat

Advertència: els resultats de l'explotació d'aquesta variable s'han d'interpretar amb certa cautela. Per a la justa interpretació de les dades cal considerar el següent:

L'enquesta demana el nivell d'ingressos només a l'entrevistat, per tant el resultat es refereix a una part de la mostra de turistes majors de 18 anys (vora el 44%) i és extrapolable en tant que la condició d'entrevistat no introdueix cap biaix en la variable. Si considerem certa la hipòtesi sobre la tendència del cap de família d'assumir el paper d'interlocutor del grup, és vàlid sospitar que en cas d'existir algun biaix serà per damunt, sobrevalorant les estimacions del nivell de renda.

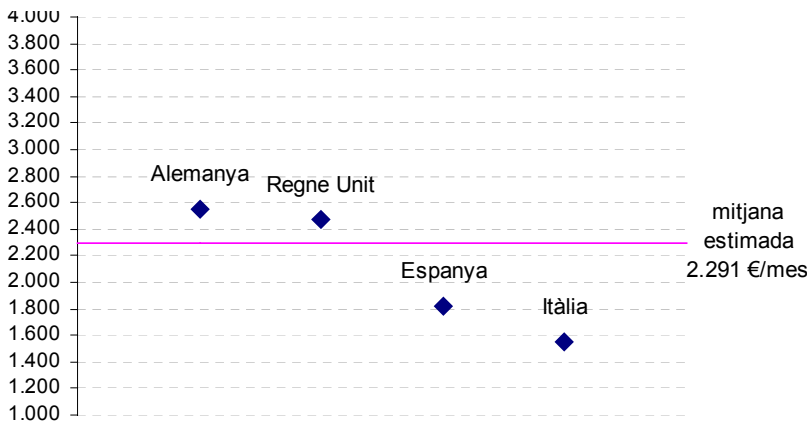
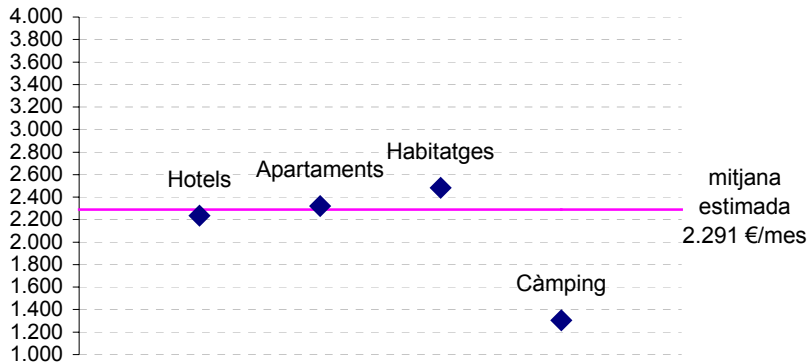
Per altra banda, i per compensar aquesta possible sobrevaloració del nivell d'ingressos, l'estimació del nivell d'ingrés mitjà mensual s'ha descentralitzat lleugerament a la baixa per oferir un mínim de l'estimació del nivell d'ingrés mensual. Un efecte no compensa l'altre al 100%, però sí que aproxima a la mitjana teòrica.

Sota aquestes premisses tenim que la meitat dels turistes entrevistats perceben mensualment més de 2.000 € d'ingressos i l'altra meitat perceben uns ingressos mensuals per davall dels 2.000 €.

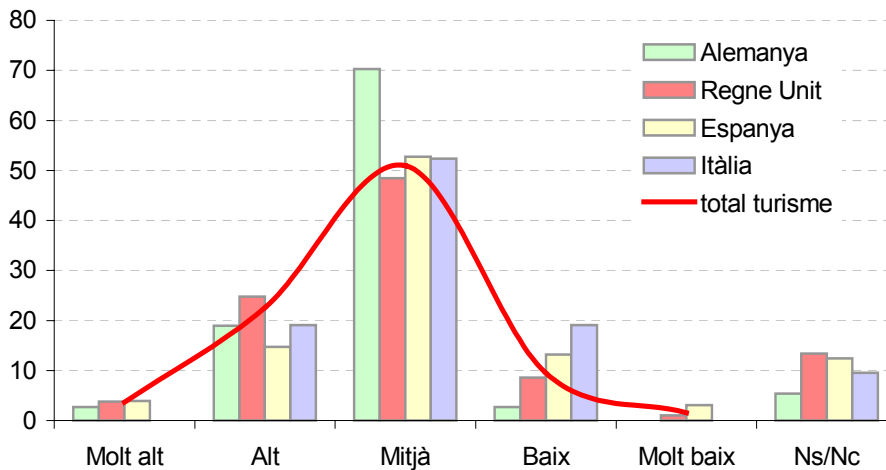


Si el grup en total percep en terme mig 3.354 € mensuals, l'entrevistat tot sol en percep el 68% del total del grup (2.291), i això confirma la hipòtesi que qui respon el qüestionari tendeix a ser el cap de família o representant amb més autonomia del grup.

Nivell d'ingressos mensuals de l'entrevistat



Nivell d'ingressos corresponent al país de procedència de l'entrevistat



La meitat del turisme declara que té un nivell d'ingressos mitjà en el seu país de procedència, mentre que més d'una quarta part té un nivell alt (23%) o molt alt (4%) i un 11% declara tenir un nivell d'ingressos baix.

Per nacionalitats trobem que els alemanys i britànics, la mitjana estimada dels quals se situen per damunt de la mitjana estimada global, són els que declaren els nivells de renda alts, mentre que els italians i espanyols, la mitjana estimada dels quals està per sota de la global, són els que més declaren els nivells de renda baixos.

3. Motivació

3.1 Coneixement previ de l'illa

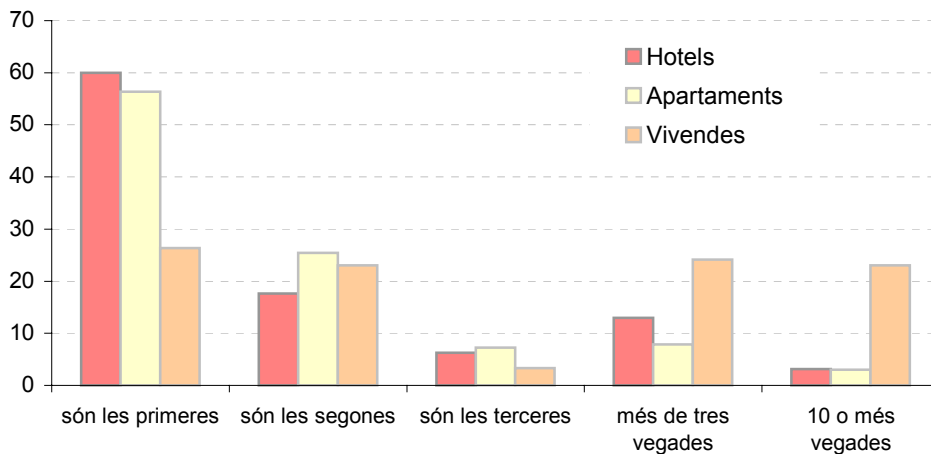
Nombre de vacances a Menorca

L'enquesta revela que més de la meitat del turisme que visita Menorca ho fa per primera vegada, mentre que vora el 6% ha estat en 10 o més ocasions, quasi el 20% ha visitat l'illa anteriorment en més d'una ocasió i un altre 20% ho fa per segona vegada.

Es troben diferències significatives entre procedències. Els britànics, seguit dels espanyols, són els que presenten major assiduïtat i, per contra, els italians, seguit de més lluny dels alemanys, es revelen com a turisme més recent: el 90% del turisme italià que va visitar l'illa ho va fer per primer cop, mentre que entre els alemanys aquest percentatge assoleix el 65%, però entre els espanyols i els britànics tan sols el 57 i 46% respectivament son nous.



Si bé el 53% del turisme que ens visita per primera vegada s'allotja principalment en hotels o apartaments, tal com s'observa en el gràfic, els percentatges per tipus d'establiment indiquen certa tendència a allotjar-se en apartaments i més tard en habitatges com més vegades es visita l'illa. Així doncs trobem que els que van a habitatges son els que presenten major assiduïtat / fidelitat, donat que prop del 74% d'ells ja coneixien l'illa, i quasi una quarta part ha vingut 10 o més vegades.

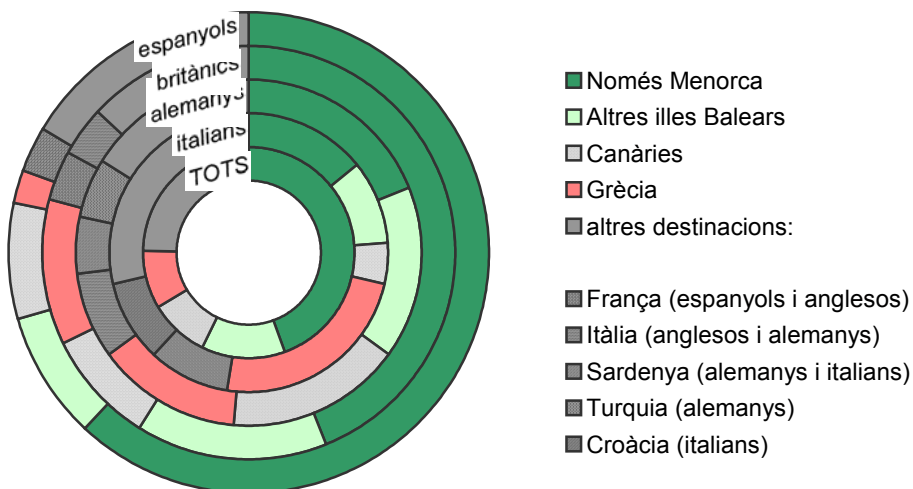


Principal alternativa per les vacances

El turisme de Menorca està força segur en la seva elecció de Menorca com a destinació per a les seves vacances: un 44,4% no tenien altra alternativa que els fes dubtar. La majoria d'alternatives que es van plantejar la resta tenen en comú la insularitat: a banda del 44,4%, un altre 31,66% pensaven en alguna altre illa, en total més de tres quartes parts del turisme busquen illa primer o illa segon.

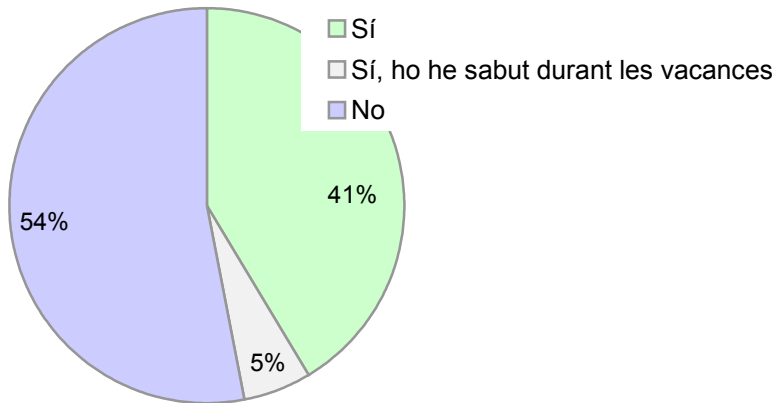
Pel que fa a la procedència del turisme, els més fidels són els espanyols seguit dels britànics. Les principals alternatives dels espanyols queden en territori nacional, illes Balears i Canàries, mentre que els britànics opten per altres illes Balears i Grècia abans de Canàries. Entre els alemanys i italians Menorca com a destinació ha estat més qüestionada: en el cas dels alemanys front altres illes Balears, Canàries i Grècia indistintament (rondant el 15%), i en el cas dels italians bàsicament front Grècia (23,81%) i en segon terme altres illes Balears, Croàcia i Sardenya (9,52%).

Principal alternativa per les vacances:		%	Alemanya	Regne Unit	Espanya	Itàlia
Ninguna	44,40	18,92	43,99	62,02	14,29	
Altres Illes Balears	12,74	16,22	14,78	8,53	9,52	
Canàries	9,27	16,22	8,93	7,75	4,76	
Grècia	8,88	13,51	11,34	2,33	23,81	
Itàlia	4,05	8,11	3,78	1,55	4,76	
França	3,47	2,70	4,12	3,10	0	
Andalusia (Costa del Sol)	2,51	0	1,72	2,33	4,76	
Turquia	2,12	5,41	1,37	0,78	4,76	
Croàcia	1,35	0	0,34	0	9,52	
Catalunya (Costa Brava)	1,16	0	0,69	2,33	0	
València	0,58	0	0,34	1,55	0	
Sardenya	0,77	5,41	0	0	9,52	
Altres	8,69	13,51	8,59	7,75	14,29	
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	



Sap que Menorca és Reserva de Biosfera?

En general hi ha un extens coneixement sobre la Reserva de Biosfera. Un 41% ja ho sabien abans d'arribar i un 5,42 ho saben durant l'estada, sobretot entre els hotels i apartaments turístics que canalitzen la informació millor que altres tipus d'establiments: entre els hotels i els habitatges un 10% dels que no coneixien aquesta condició de l'illa en arribar se'n assabenten durant les vacances, mentre que entre els habitatges tan sols s'enteren el 5%.



Entre les diferents procedències també es troben diferències significatives. Els britànics són de llarg els que més desconeixen la qualificació: tan sols una quarta part d'ells saben que Menorca és Reserva de Biosfera. En canvi els espanyols i alemanys arriben molt més informats.



A més, cal dir que dels que arriben sense saber-ho, si bé entre tot el conjunt del turisme un 9% se n'assabenten durant les vacances, resulta que entre els italians i alemanys és ja una quarta part mentre que entre els espanyols hi ha un 15% i entre els britànics tan sols un 5%.

% dels que arriben sense saber i marxen sabent, segons els país de residència

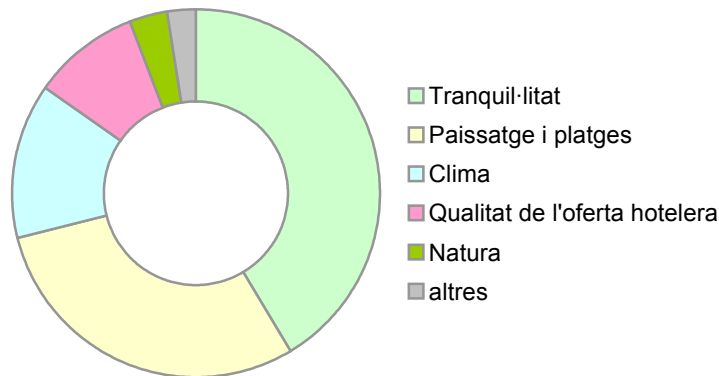
Alemanya	23,08
Regne Unit	4,59
Espanya	15,00
Itàlia	27,27
Tots	9,15

3.2 Motiu de l'elecció, preu

Principal motiu d'escollir Menorca

La tranquil·litat és el motiu més valorat a l'hora d'escollir Menorca per a les seves vacances. A més es busca també gaudir les platges que ofereix l'illa⁸, així com del clima entre britànics i alemanys. Així doncs, l'atractiu de Menorca és l'illa mateixa més que el que els poden oferir les persones que hi viuen en forma de serveis.

	%	Alemanya	Regne Unit	Espanya	Itàlia
Tranquil·litat	39,92	29,73	46,39	35,66	4,76
Paisatge i platges	28,79	27,03	18,77	45,38	66,67
Natura	3,45	5,41	1,71	6,92	4,76
Clima	13,24	29,73	17,06	1,54	0
Qualitat de l'oferta hotelera	9,02	8,11	10,58	5,38	4,76
Aspectes cultur. i artístics	0,96	0	1,02	1,54	0
Centres d'oci nocturn	0,38	0	0,34	0	4,76
Activitats esportives	0,38	0	0,68	0	0
Activitats nàutiques	0	0	0	0	0
ns/nc	3,84	0	3,75	3,85	14,29
Total	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00



En l'enquesta es preveu el tractament independent del preu com a principal motiu d'escollir Menorca per a les seves vacances. El 31,84% declaren que si bé és una variable important no ha estat el més important, mentre que sí que ha estat una variable determinant per a només el 9% dels enquestats. La majoria, però (el 59% restant), no ha considerat aquesta variable per decidir les seves vacances.

Entre les diferents procedències dels grups enquestats resulta que els que menys han considerat el preu com a variable són els espanyols (64,84% d'ells), i pels que sí que el preu ha determinat la seva elecció són els italians (19,05%).

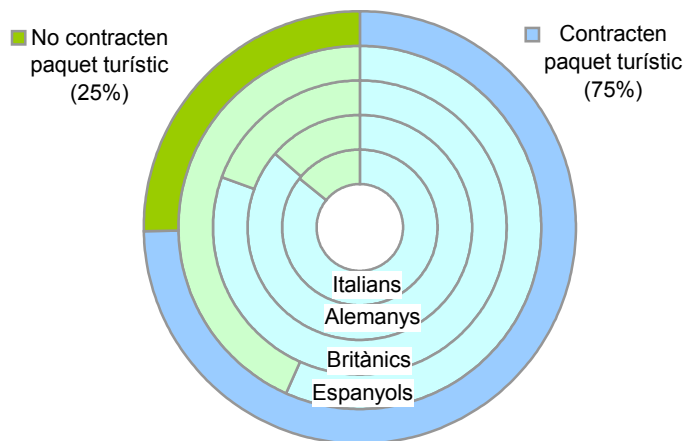
⁸ En aquesta categoria, si bé es busca les persones que vénen exclusivament per gaudir de les platges, la inoportuna inclusió de la paraula paisatge ha provocat la possible infiltració de la següent categoria natura. Tot i així podem confiar en l'aproximació del resultat, ja que tot sembla indicar que les conclusions no varien de forma determinant.

4. Despeses

4.1 Cost genèric del viatge a Menorca: contractació de paquet turístic, serveis inclosos

Contractació prèvia de paquet turístic

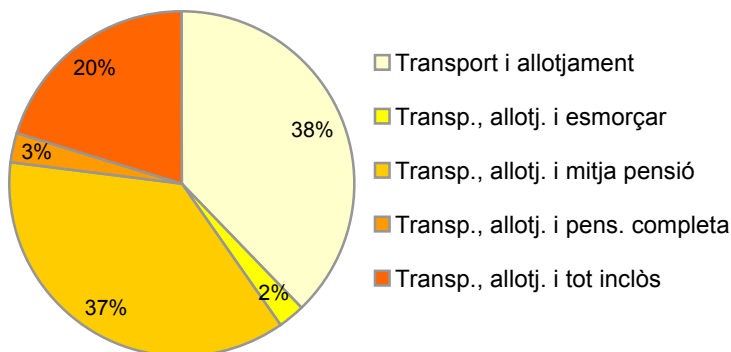
El 75% dels grups de turistes que viatgen a Menorca ho fan prèvia contractació d'un paquet turístic. En l'anàlisi per procedències el percentatge de contractació supera el 80% entre els britànics, alemanys i italians, mentre que entre els espanyols més del 55% venen per lliure.



L'antelació amb què contracten el paquet turístic varia segons el tipus d'allotjament triat o la procedència dels turistes: quasi la meitat dels turistes que s'allotgen en habitatges contracten les vacances amb més de sis mesos d'antelació, mentre que les reserves dels hotels i apartaments son més flexibles i es reserven amb menys antelació.

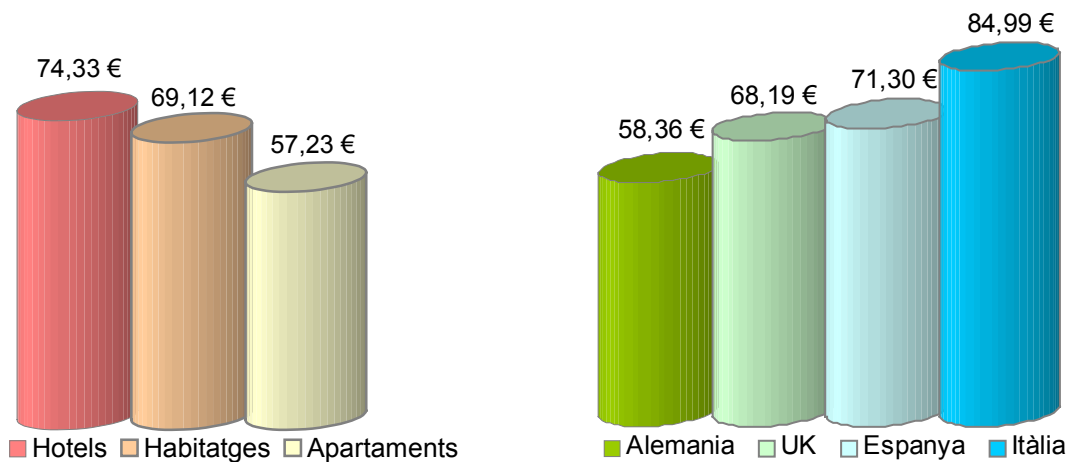
Pel que fa a la procedència, els britànics i alemanys resulten ser més previsors que els espanyols i italians: més de la meitat dels primers (58% britànics i 56% alemanys) han contractat les vacances més de tres mesos abans, mentre que la gran majoria dels segons (91% espanyols i 94% italians) ho van fer amb menys de tres mesos d'antelació.

Serveis inclosos en el paquet contractat



Cost del paquet turístic

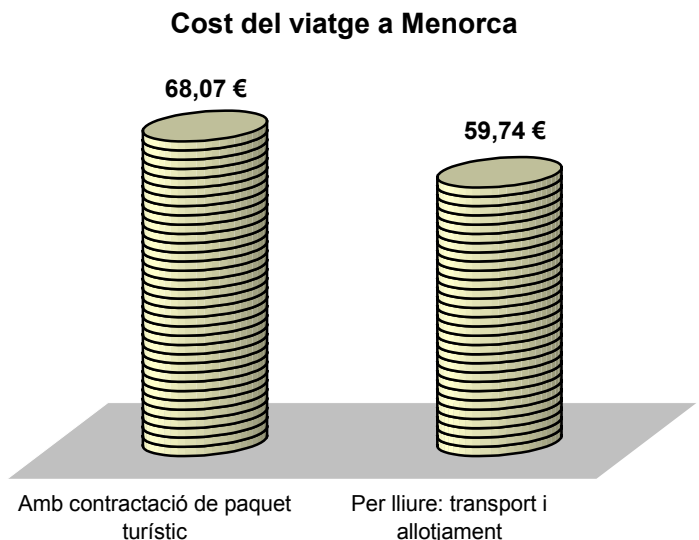
El cost mitjà del paquet turístic prèviament contractat a través d'una agència de viatges és de 68 € per persona i dia d'estada a Menorca, però varia significativament segons les variables de classificació considerades: entre els diferents establiments turístics els més econòmics resulten ser els apartaments, 57 € per persona i dia; i els més cars els hotels, que costen devers 74 € diaris per persona. Pel que fa a les diferents nacionalitats, els paquets que s'ofereixen als britànics i alemanys són des d'un 3% fins a un 31% més econòmics que els que s'oferten als espanyols o italians.



4.2 Cost específic: transport, allotjament, lloguer de vehicles

El cost del viatge a Menorca, en termes de transport i allotjament, els costa als turistes que vénen per lliure una mitjana de 59,74 € per persona i dia, és a dir vora un 12% més econòmic que el paquet turístic.

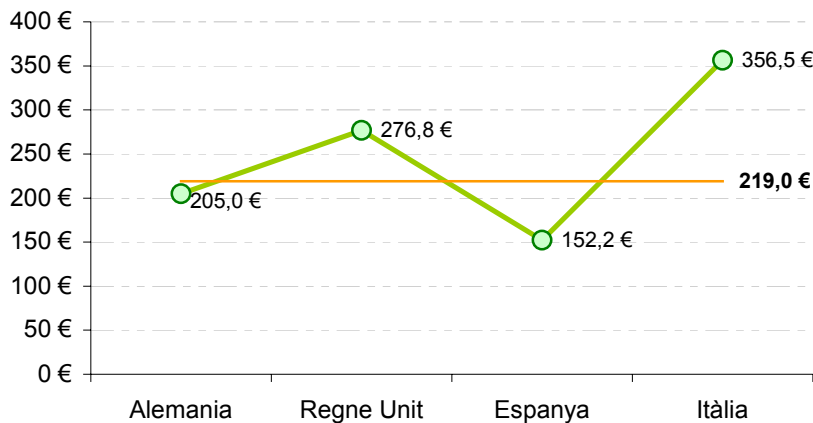
Però tot i que en terme mig i de forma global (no considerem els serveis inclosos) el "paquet" és lleugerament més car que el "no paquet", als espanyols venir per lliure els costa menys que als estrangers, contràriament al que passa amb la contractació del paquet turístic, a causa de la variabilitat dels diferents conceptes que intervenen en aquest cost total. Així que anem per parts:



Cost del transport a Menorca

El cost mitjà del transport a Menorca és al voltant de 220 € per persona⁹, anada i tornada, però cal considerar el país de partida, que introdueix molta variabilitat. Els que van arribar a Menorca des de la península els va costar en terme mig 152 € per persona, mentre que venir des del Regne Unit va costar un promig de 277 € per persona¹⁰. La resta de procedències no compten amb prou representativitat de la variable per oferir resultats fiables.

Relacionat amb el tipus d'establiment els costos són similars, excepte en el cas dels hotels, que és lleugerament més elevat, i dels càmpings, que és més econòmic (però això no té gaire interès perquè té més a veure amb la distribució de les diferents procedències entre els diferents establiments que no pas amb el tipus d'establiment).



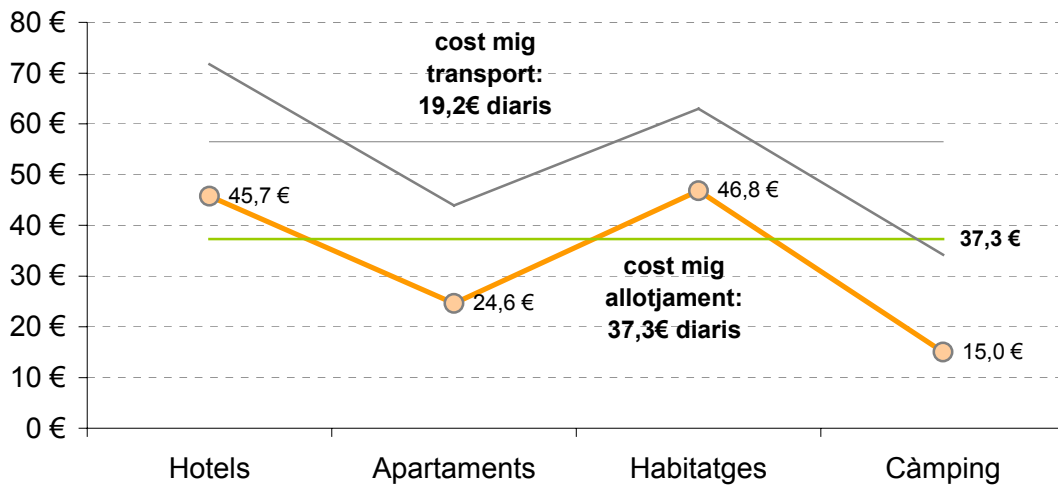
Cost de l'allotjament

L'allotjament té un cost mitjà al voltant de 37,30 € diaris per persona, tot i que varia significativament segons el tipus d'establiment: per sobre els 45 € per persona en els hotels o habitatge turístic, devers 25 € els apartaments i uns 15 € diaris l'allotjament en un càmping.

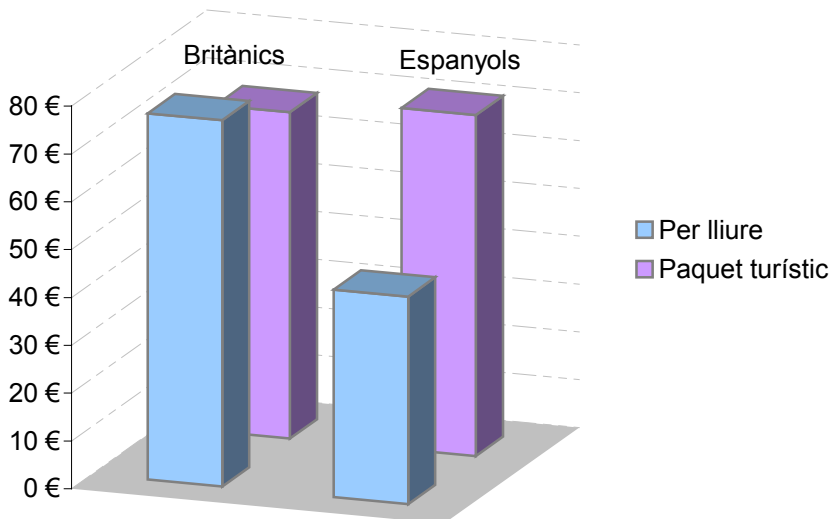
Entre les diferents procedències els britànics i espanyols són els que compten amb suficient informació per oferir mitjanes fiables i resulta que els britànics, tot i que s'allotgen menys en hotels o habitatges que els espanyols, paguen més en concepte d'allotjament (47€ els britànics, 27 € els espanyols). Però una altra vegada la variabilitat la introdueix el tipus d'establiment i no la procedència, igual que amb el transport era la procedència que no l'allotjament, així que això últim tampoc és rellevant.

⁹ Cal comentar que la desviació típica que presenta aquesta variable és força elevada, ja que representa fins un 50% del valor de la mitjana: a més de la procedència, una variable que no recull l'enquesta, i que ben segur controlaria molta variabilitat, és l'antelació amb que es va fer la reserva.

¹⁰ La resta de procedències no compten amb prou representativitat de la variable per oferir resultats fiables.

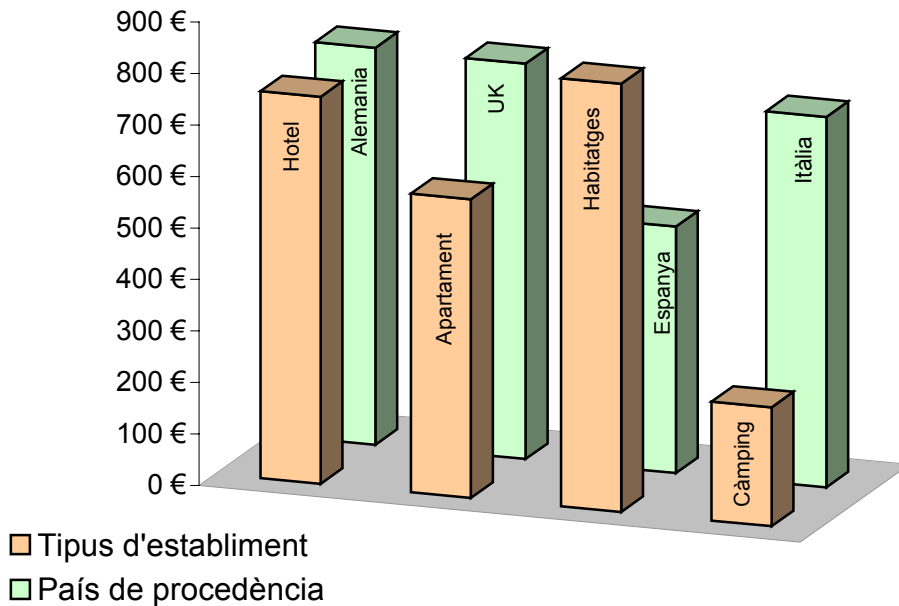


Si al cost diari per persona en concepte d'allotjament li sumem el cost del transport diari¹¹, tenim que als que no contracten paquet turístic, el viatge a Menorca els costa en terme mitjà uns 59 €, mentre que el paquet turístic resulta un 14% més car, però només en terme mitjà, perquè si analitzem les procedències dels turistes la diferència queda determinada en diferents sentits: per als espanyols el paquet turístic resulta més del doble de car que viatjar per lliure, mentre que als estrangers la fórmula lliure els surt lleugerament més car que el paquet turístic.



¹¹ Des de la base de dades calculem una nova variable que recull per cada cas el cost de transport declarat dividit pel total de dies d'estada a Menorca, amb el que obtenim el cost per persona i dia del transport a l'illa.

Donada la durada total de l'estada a Menorca i el nombre persones dels grups de la mostra, podem inferir que en promig cada turista que va visitar Menorca l'estiu del 2005 va gastar uns 700 € per cobrir la despesa del transport i l'allotjament, variant en funció del tipus d'establiment o del país de procedència tal com es veu en la següent il·lustració.



A més del cost del viatge, (transport i allotjament o paquet, despesa que en la majoria de casos ja han fet efectiva abans de trepitjar l'illa, o si més no ja està assumida com a tal), l'estudi també obté informació de la despesa efectuada durant la seva estada en concepte de béns i serveis consumits a Menorca.

En aquest sentit l'enquesta contempla el recull exhaustiu de despeses i característiques dels productes consumits durant els tres dies següents a l'entrevista, i això requereix un actiu i alt nivell de complicitat amb l'enqu Coastat, sovint difícil d'aconseguir. Donat que la metodologia plantejada inicialment no acabava de funcionar per l'escassa col·laboració dels turistes, abans de renunciar a aquesta part de l'enquesta es va decidir replantejar i adaptar la metodologia durant el treball de camp, en un intent menys pretensions d'aconseguir informació valuosa: es demanava la despesa realitzada durant les últimes 24 hores. Però, a pesar de tots els esforços, els resultats no han estat prou determinants per oferir conclusions fiables: amb la poca informació recollida és massa arriscat oferir resultats tenint en compte a més la seva naturalesa numèrica. Queda, doncs, com a experiència pilot per a posteriors investigacions a l'hora de plantejar una metodologia de camp similar.

Cost del lloguer de vehicles

Una tercera part del turisme lloga algun vehicle per desplaçar-se per l'illa, principalment cotxes, durant un promig de 7 dies, i els costa devers 44 € al dia. La despesa mitjana total en aquest concepte és de 278,81 €.

Cost del lloguer d'embarcacions

Un 2,12% del turisme lloga alguna embarcació durant la seva estada a Menorca, amb un cost mig de 164 €.

5. Percepció i satisfacció

La font d'informació per a aquest apartat prové d'una segona enquesta realitzada en la part inicial de la mostra de grups de turistes. Concretament, dels 526 enquestats, 363 van col·laborar amb aquest segon qüestionari, que representen el 70% de la mostra.

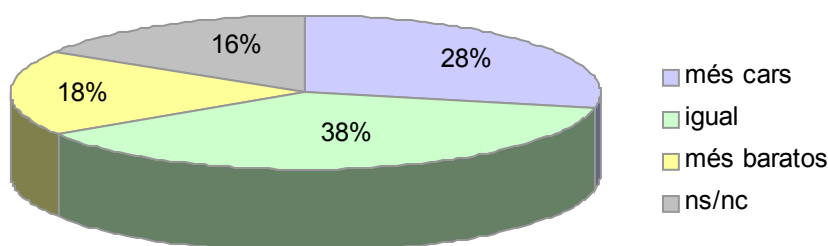
5.1 Percepció relativa de preus i serveis

Comparació amb els preus del país de residència habitual

Tot i que fins un 16% no va voler o no va saber respondre aquesta qüestió, més d'una quarta part troba que els preus a Menorca són més cars, mentre que només un 18% pensa que son més barats.

Per diferents nacionalitats hi ha més persones que troben els preus més cars que les que els troben més barats, sobretot entre els espanyols, excepte el cas dels britànics on els percentatges s'inverteixen: a més de la quarta part de britànics els preus a Menorca els resulten més barats, mentre que tan sols un 17% troben que son més cars.

Per a la meitat dels italians i el 40% dels britànics els preus els semblen iguals que al seu país, mentre que els alemanys i espanyols, que consideren iguals els preus, no arriben a la tercera part en cada cas.

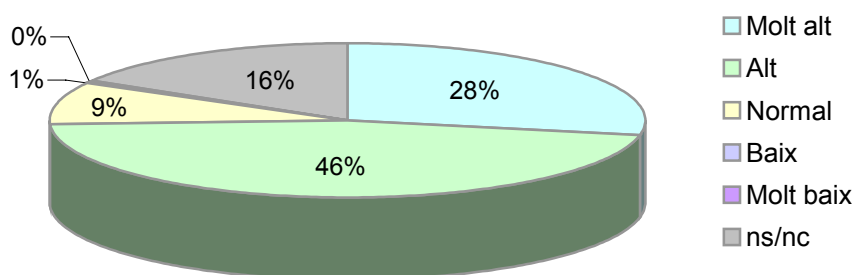


	% per país de procedència			
	Alemania	Regne Unit	Espanya	Itàlia
Més cars	40,00	17,28	47,96	23,53
Igual	32,00	39,27	31,63	52,94
Més barats	12,00	27,75	3,06	11,76
ns/nc	16,00	15,71	17,35	11,76
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

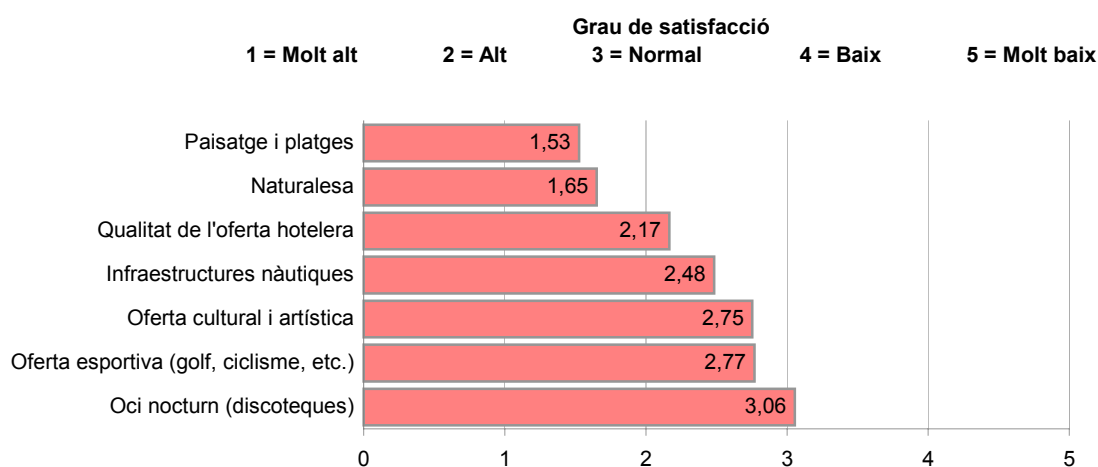
5.2 Graus de satisfacció general i específics

Grau de satisfacció amb les vacances

El grau de satisfacció de les vacances és considerablement alt: tret d'un 16% que no respon aquesta pregunta, la resta manifesten estar satisfets amb les seves vacances a Menorca.



Se'ls va fer valorar el grau de satisfacció percebut de diferents elements relacionats amb l'estada a Menorca, segons l'escala de 1 = "molt alt" a 5 = "molt baix".



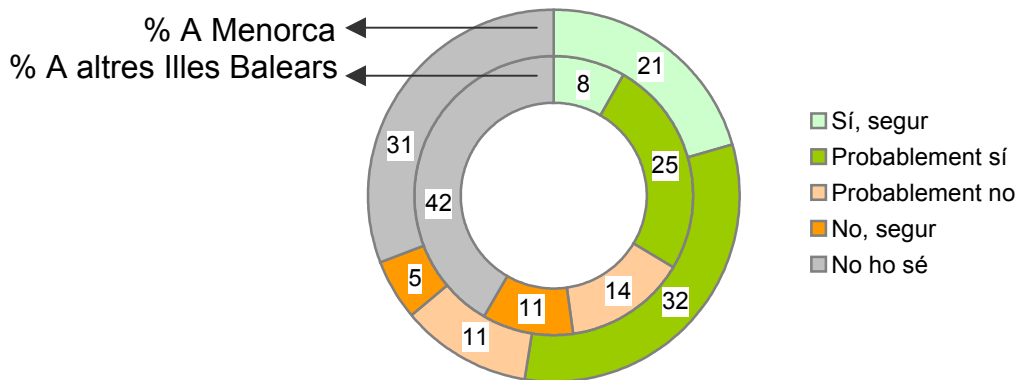
Tal com podem observar en el gràfic, tots els aspectes reben una puntuació mitjana entre "alta" i "molt alta", excepte els centres de oci nocturn amb un grau de satisfacció "normal". És clar que el turisme no ve a Menorca buscant discoteques, així que no tenen grans expectatives en aquest sentit.

Els elements que enregistren el major grau de satisfacció segons l'escala establerta és la de paisatge i platges (1,53), seguit molt a prop de natura (1,65), resultat que coincideix amb la motivació a l'hora d'escollir Menorca per a les seves vacances (pàgina 21), així que les expectatives inicials queden cobertes.

Intenció de tornar a Menorca

Més de la meitat del turisme manifesta la seva intenció de tornar a visitar l'illa el proper estiu, el 20% n'està segur que hi tornarà. De nou¹² surt que els més fidels són els que s'allotgen en habitatges, i, per procedències, els espanyols seguit dels britànics són els que manifesten la seva determinació a tornar l'estiu del 2006.

Pel que fa a altres illes balears, una tercera part no descarta visitar-ne alguna l'any que ve, opció més sospesada entre més de la meitat dels alemanys, tot i que cap d'ells manifesta una seguretat total.



	<u>% per país de procedència</u>			
	Alemanya	Regne Unit	Espanya	Itàlia
Sí, segur	8,00	19,37	26,53	17,65
Probablement sí	32,00	38,22	22,45	29,41
Probablement no	8,00	12,04	10,20	5,88
No, segur	4,00	5,24	6,12	5,88
No ho sé	48,00	25,13	34,69	41,18
Total	100,00	100,00	100,00	100,00

¹² Quadre amb els resultats del nombre de vegades que ha visitat l'illa, pàgina 17

Característiques tècniques de l'enquesta

L'objectiu de l'enquesta és captar una mostra prèviament dissenyada del turisme a Menorca per conèixer els aspectes més generals de la seva estada a Menorca.

Disseny de la mostra

→ Unitats mostrals: places d'allotjament
Univers: tota l'illa de Menorca → $N = 85.093$

No existeix cap marc d'informació que reculli directament les places turístiques, però sí que se'n disposa d'un sobre els establiments turístics que les acullen. El marc d'informació l'ofereix el Llistat Oficial de Turisme facilitat per ASHOME (Asociación Hotelera de Menorca), que alhora proporciona el nombre de places en cada tipus d'establiment.

→ Unitats mostrals primàries: establiments turístics
Unitats mostrals finals: grup de turistes que ocupen les places d'allotjament

Plantejarem la mostra de places d'allotjament mitjançant una mostra de cada tipus d'establiment en funció del nombre de places, com a aproximació a la mostra de les unitats d'estudi que són les places turístiques.

→ Tipus de mostreig: Mostreig estratificat amb assignació proporcional entre els estrats.

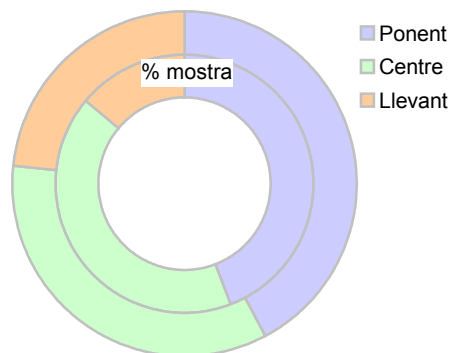
En la selecció de la mostra es considera oportú assegurar una proporcionada representació geogràfica, atesa la diversificació del turisme damunt el territori, motiu pel qual es planteja la següent estratificació territorial, on els estrats es formen amb l'encreuament de tipus d'establiment i zona geogràfica:

Estrats considerats = tipus d'allotjament i zona geogràfica

E_{1j} = Hotel	E_{i1} = Ponent (municipis de Ciutadella i Ferreries)
E_{2j} = Apartament	E_{i2} = Centre (municipis de Alaior, es Mercadal i es Migjorn)
E_{3j} = Habitatge	E_{i3} = Llevant (municipis de Maó, es Castell i Sant Lluís)
E_{4j} = Càmping	($i=1, \dots, 4$ tipus d'allotjament)
($j=1, 2, 3$ zones)	

Inicialment es planteja l'estratificació establint uns objectius per cada estrat en base al nombre de places d'allotjament oficials (N_h). L'assignació és proporcional al tamany dels estrats, és a dir al nombre de places de cada tipus d'establiment i zona geogràfica, amb la qual cosa queden determinats els corresponents índex de representació (W_h).

	<u>Segons marc d'informació:</u>	<u>Segons mostra:</u>
Ponent	42,20	44,27
Centre	34,43	41,74
Llevant	23,37	13,99



→ Procediment de mostratge: polietàpic, estratificat per conglomerats.

Selecció de les unitats finals de mostreig (grup de turistes) i de les unitats primàries (tipus d'establiment = "hotels" i "càmping") de forma aleatòria; i selecció de les unitats primàries de mostreig = habitatges o apartaments per rutes aleatòries i quotes de nombre de places oficials ofertades.

→ Mètode e instrument de mesura: qüestionari en paper i entrevistes personals realitzades per enquestadors prèviament formats.

→ Treball de camp: durada i gestió

Es preveu la durada del treball de camp en nou setmanes (mitjans de juliol, agost i 1^a setmana de setembre), i es compta inicialment amb un equip de cinc enquestadors al carrer dirigits i organitzats per un coordinador de camp. Els hotels vénen assignats prèviament: partint d'una llista per cada tipus d'establiment, se seleccionen aleatòriament respectant la representativitat de cada zona. Per als habitatges i apartaments s'estableix un sistema de rutes aleatòries i la selecció de la mostra es realitza *in situ*.

→ Error mostral del 2,28%

Fixem una cota màxima d'error del 2,5% abans de l'estratificació, que per una població de 85.000 unitats queda suficientment cobert amb una mostra de 1.500 places. En primer lloc, cal determinar quants establiments de cada tipus han d'entrar en la mostra i després seleccionar-los dins cada zona geogràfica respectant els corresponents índex de participació. Les dades finals resulten prou aproximades tot i que la zona centre està una mica sobrerrepresentada en detriment de la zona llevant, atesa la major dificultat a entrevistar apartaments i habitatges, que són el tipus d'allotjament que acullen la major part del turisme de la zona de Llevant (circumstància que s'ha donat concretament en el municipi de Maó).

Al final del treball de camp, s'obté una mostra de 526 enquestes vàlides que inclouen un total de 1.843 turistes, sota el supòsit d'aleatorietat de la mostra, per intervals de confiança del 95,5% i variància màxima ($p=q=0,5$), la cota màxima d'error és del 2,28% amb el que s'assoleixen les expectatives inicials.

Comentari final

Aquest *Document de Treball 11/2005* de l'OBSAM recull l'estudi d'informació primària per mitjà d'enquestes a turistes que han visitat Menorca durant la temporada 2005. Aquest treball s'ha fet en col·laboració amb el CRE (Centre de Recerca Econòmica, de Sa Nostra i la UIB) i ha donat lloc a una monografia d'aquest organisme: *El perfil del turista que visita Menorca* (Monogràfic del CRE núm. 006).

Ens remetem doncs a aquesta publicació pel que fa a les conclusions de caràcter econòmic que l'enquesta ha permès d'obtenir.

OBSAM, desembre 2005