

Turística, papers de turisme 1 (2020). Monogràfic: Informació turística
**Oficinas de información turística (OIT) de Ibiza
(2016)**

Mira Baer Vidahl

Resumen

Este trabajo consiste en un análisis sobre las distintas Oficinas de Información Turística repartidas por los diferentes municipios de la isla de Ibiza. Se indica su ubicación exacta y la descripción física de cada una de ellas, explicando su funcionamiento interno: relación existente entre las mismas, análisis de su personal, profundización en el material y tipo de información disponible, horarios de apertura y finalmente, se ofrecen indicaciones acerca del turista tipo que acude a cada una de ellas.

Las Oficinas de Información Turística resultan muy útiles ya que aportan información valiosa y gratuita para los turistas. Esto genera un valor añadido al municipio que, si utiliza esta herramienta de manera correcta, consigue unos resultados positivos en la satisfacción del turista. Es importante que tanto la ubicación, la información y el personal sean adecuados. También se realiza un análisis al respecto y posibles cosas que podrían mejorarse en este sentido.

Palabras clave: Oficina de información turística Eivissa- Ibiza, Materiales de información turística, Tipologías de turista

Abstract

This paper consists in an analysis of all the tourist information offices scattered around the different municipalities of Ibiza. The exact ubication of them is shown and a physical description of each one, together with their internal functioning is given: existent relationship between the offices, personnel analysis and a deeper look at the information disponible to the tourist, their timetables and finally it is shown what median tourist goes to every one of them.

The tourist information offices result very useful because they offer valuable and free information for tourists. This generates an added value to the municipality, if which is used correctly it acquires positive results on the tourist satisfaction. It is important to maintain correct emplacement and personnel for each of these offices, analyzing them both and the possible improvements.

Keywords: Tourist information offices Eivissa - Ibiza, Tourist information materials, Tourist analysis

Rebut: 2020/01/18
Revisat: 2020/01/26
Rebut: 2020/02/08
Revisat: 2020/02/15
Rebut: 2020/03/08
Acceptat: 2020/03/15

Introducción

El trabajo consistirá en un análisis de las Oficinas de Turismo de la isla de Ibiza.

A raíz de estar realizando las prácticas en una de estas oficinas, considero que un análisis en profundidad destacaría los puntos a favor de este tipo de centros, la imagen favorable que da al turista y los problemas que puedan tener las oficinas en lo que a falta de información se refiere.

Se explicará:

- Cómo son las oficinas de turismo de la isla,
- cuántas y dónde las podemos encontrar,
- qué tipo de información se puede obtener en ellas,
- cómo se da la información,
- cómo es el personal que atiende en cada oficina,
- qué tipo de relación tienen entre ellas (las que son del mismo municipio y las que son de municipios distintos)

El objetivo es conocer su funcionamiento y relación. Saber si dan información general o solo por municipios y buscar soluciones a posibles problemas encontrados durante la investigación y cómo poder mejorar el servicio que se ofrece en éste tipo de oficinas.

Oficinas de información turística

Una oficina de turismo tiene que estar situada en lugares en donde el paso del turista sea constante. La ubicación es muy importante, ya que es un servicio que el turista agradece encontrar y debe estar visible y fácilmente reconocible, con la indicación de punto de información turística correspondiente.

La información dada a los turistas debe ser simple y clara, y sobre todo útil. Dar información de más es sobrecargar al turista, posiblemente no mirará toda la información que se le está proporcionando y terminará por desechar los folletos sobrantes. De manera que, lo ideal, es dar al cliente una información básica y complementarla con otra que sea de su interés, respondiendo a preguntas que haya podido realizar.

En estas oficinas se dispone de mucho material, como folletos, catálogos, mapas, horarios... Con ellos, el turista puede organizar sus vacaciones guiado por todo lo obtenido. Es muy importante también la forma de dar esa información. El personal que trabaje en una oficina de turismo, debe tener un conocimiento profundo del lugar. Debe hablar claro, de manera que se le entienda bien, con amabilidad y paciencia, (hay que tener en cuenta que es un puesto de trabajo muy repetitivo, se explica lo mismo muchas veces al día, y tiene el mismo derecho de recibir un buen trato el primer turista que llegue como el último.) A parte de las cualidades personales adecuadas, también es necesario que los trabajadores de oficinas de información turística dispongan de un conocimiento elevado de varios idiomas. Así resultará más fácil y la atención será más especial.

Las oficinas de turismo en la isla de Ibiza están repartidas de manera estratégica, en puntos clave para ser más accesibles a los turistas. Cada municipio ubica las suyas propias, regidas por su ayuntamiento, en las cuales dan información sobre la isla y más en profundidad sobre su municipio. Un turista puede encontrar desde el horario de los autobuses de línea, mapas con las playas más importantes, rutas de senderismo... hasta programas de fiestas del municipio o actividades extra que se pueden realizar en la isla.

Comenzaremos hablando sobre las oficinas de turismo que se encuentran en el municipio de Santa Eulària des Riu.

Santa Eulària des Riu

Es un municipio que alberga varios pueblos, unos más turísticos que otros. En los que son más turísticos, el ayuntamiento posee oficinas de información a disposición de los turistas. El horario varía según la estacionalidad de la zona, ya que unas zonas comienzan su temporada antes que en otras. Hablaremos en profundidad de cada una de ellas.

Oficinas de turismo ubicadas en la misma ciudad de Santa Eulària.

Hay dos oficinas.

Oficina 1

La más grande, (aunque no es la principal), y es en la cual yo me encuentro, está situada en el Paseo S'Alamera. Según se baja hacia el mar, a

mano derecha, casi al principio del paseo, hay un panel en el exterior que indica que es un punto de información turística. Éste panel, aunque esté situado casi en el centro del paseo, con un círculo amarillo claro y una  blanca en el centro de ese círculo, parece ser que no es bien apreciado por los turistas, ya que muchos pasan de largo, o entran preguntando si la oficina de información es aquí. También hay una placa con la misma  al lado de la puerta de entrada, aun así, muchos turistas entran confusos.

Es también una sala permanente de exposición del pintor Laureà Barrau. Este concepto de sala de exposición y oficina de turismo es compartido por otros ayuntamientos de toda España, como es el caso de Lloret de Mar en Gerona, en el cual la oficina de turismo es también el Museo del Mar, o en Vilanova de Arousa en Pontevedra, en la que su oficina es también la casa Museo Valle Inclán.

Está abierta todo el año, pero durante los meses de invierno hay una persona del departamento de cultura y solo proporciona información de la exposición. Desde abril a octubre incluidos, se ocupa el departamento de turismo. Su horario es:

El mes de abril solo por la mañana de 9.00 a 13.30 horas.

Desde mayo, abre de mañana y tarde hasta octubre, que volverá a ser solo de mañana. El horario de mañana se mantiene el mismo y por las tardes es de 14.00 a 20.00 horas. Los domingos y festivos está cerrado, pero según el festivo se abre por la mañana para dar un mejor servicio al cliente.

La oficina de la Sala Barrau, como se la conoce en Santa Eulària, es una oficina amplia, con un mostrador alto, situado justo en el centro. Dispone de un ordenador con conexión a internet, (instalado en invierno de 2015), muy útil para poder buscar cualquier consulta. Por dentro, debajo del mostrador (no a la vista), se encuentran todos los folletos y mapas. En los laterales del mostrador cuelgan algunos folletos de información sobre el Museo de Can Planetes (antiguo molino de harina impulsado por agua, en el cual la entrada es gratuita), también un folleto de información general del museo Etnográfico de Can Ros, se trata de una antigua casa payesa reformada, que nos muestra cómo estaban distribuidas las casas antiguamente, con artículos

típicos que utilizaban los payeses para trabajar en el campo, trajes típicos, incluso hay una almazara (sala donde se elaboraba aceite), etc. El folleto es un desplegable y está en los siguientes idiomas: castellano, catalán, inglés, alemán, francés e italiano; también información sobre unos talleres artesanales, un folleto tamaño din A3 del Club Náutico de Santa Eulària, un folleto desplegable con información sobre el pintor Laureà Barrau con una breve descripción de su vida y obra y un mapa de la isla desplegable. Sobre el mostrador hay publicidad de los mercadillos *Hippies* de Es Canar y Sant Carles, información sobre ciertas actividades con fecha próxima, panfleto con horarios del trenecito *Santa Eulalia Express* (que hace una ruta de dos horas con visita al Museo Etnográfico *Can Ros* y consumición gratuita en Cas Campané, está escrito en castellano, inglés, alemán y francés), también folletos de otro tren, el *Ibiza express* (es un folleto desplegable en el cual viene información sobre dos rutas que realiza el tren, con horario de salida, punto de partida, lugares por los que pasa, precio y duración, en castellano, inglés, alemán, francés e italiano y adjunta un pequeño mapa con la indicación del punto de partida) y un libro con la obra del pintor Barrau.

Los folletos de información turística no están a la vista, por la sencilla razón de que se pretende evitar que los turistas cojan un folleto de cada, sin ni siquiera saber qué es lo que describe ese folleto.

El material para informar a los turistas del que dispone esta oficina es proporcionado mayoritariamente por el ayuntamiento. El Consell Insular de Eivissa también proporciona material, pero mucho menos. Existen varios tipos de folletos, desplegables y publicidad. A continuación procederé a explicar cada uno de ellos.

a. Mapa de Santa Eulària

Evidentemente es el mapa que más se solicita. Es un mapa del pueblo, bastante completo, en el cual vienen indicados, a parte de todas sus calles, los hoteles, museos, etc. Es fácil de entender, claro y bonito.

b. Mapa de la isla de Ibiza

Junto con el mapa de Santa Eulària, son los mapas más demandados. Este mapa desplegable es bastante completo. Por un lado, es un mapa de

toda la isla, en el cual vienen indicadas las carreteras principales, las secundarias y algunos caminos asfaltados. En la parte de arriba, en dos recuadros pequeños podemos encontrar un callejero de la zona de Playa d'en Bossa y otro de Siesta, y abajo a la derecha otro recuadro con callejero de Cala Llonga. Por el otro lado, tiene en grande un callejero del centro de Ibiza, (con una ampliación de la zona amurallada de Dalt Vila), un callejero de Santa Eulària (aunque está bastante incompleto ya que no viene indicado el Puig de Missa, que es la Iglesia principal del pueblo) y también un callejero de Es Canar. Es el mapa sobre el cual más se trabaja para indicar cosas de la isla.

c. La Ruta del Río

Es un folleto desplegable, con un recorrido circular, en el cual se muestran los puntos de interés turístico a visitar más importantes del pueblo. En la portada hay una foto del paseo a su paso por la ribera del río, con un dibujo de un *familiar* (un duende que se podía conseguir la noche de San Juan según una antigua leyenda).

La ruta comienza en el ayuntamiento, pasa por el paseo marítimo y por el río, el puente romano antiguo, el museo de Can Planetes, sube al Puig de Missa, pasa por el Museo Etnográfico de Ibiza y termina otra vez en el ayuntamiento. Es un recorrido a pie de 3 km y según el folleto se puede realizar en 1 hora y media.

En el interior del folleto encontramos una pequeña explicación sobre algunos puntos específicos del paseo, y durante el recorrido se encuentran paneles explicativos con más información, leyendas y anécdotas antiguas. Éstos folletos están disponibles en castellano, catalán, inglés, francés, alemán, holandés, italiano, búlgaro y ruso.

d. Folleto de información de Santa Eulària des Riu

En formato de librito, contiene información general del pueblo. Comienza con un pequeño apunte sobre la historia del nombre y del comienzo del pueblo de Santa Eulària, seguido por fotos de las playas pertenecientes al municipio, información sobre actividades que se pueden realizar, sobre tradiciones acerca del baile folclórico, las fiestas populares y gastronomía típica.

Este folleto está disponible solamente en

catalán, francés, alemán e italiano. Es un folleto antiguo, que el ayuntamiento está renovando, pero debido a su interesante información se sigue proporcionando a los turistas de éstas nacionalidades hasta agotar existencias.

La portada del folleto está dividida por la mitad horizontalmente, con dos fotos del pueblo. Una del Puig de Missa y una foto de la playa. Los colores predominantes son el azul, que añade pureza y claridad a los colores del agua de la playa y del cielo.

e. Folleto-librito de Ibiza

Es un folleto proporcionado por el Consell Insular, disponible en catalán, castellano, inglés, alemán, francés e italiano. Contiene información general y básica de la isla, como también un poco más en profundidad de sus distintos pueblos. Contiene: direcciones y teléfonos de museos y salas de exposición, guía de empresas relacionadas con el deporte en la isla, un mapa con las playas, un calendario de fiestas e información práctica como pueden ser teléfonos de interés, direcciones de oficinas de turismo, consulados, etc.

La foto de la portada es del agua de una playa, azul, muy clara, limpia y transparente. Más 4 fotos pequeñas de una puesta de sol, de unos barcos en una cala, de la entrada a la muralla de Dalt Vila y de la Torre des Savinar con vistas a los islotes de Es Vedrà y Es Vedranell.

También predomina el color azul y el blanco en su portada.

f. Rutas de senderismo del municipio de Santa Eulària

Son 11 rutas en folletos desplegables individuales (uno por ruta), que parten de distintos puntos del municipio. En la parte delantera se observan fotos pequeñas en formato collage de lugares que forman parte de la ruta. Se indica también el número de la ruta y el punto de salida. Al abrir el desplegable por completo encontramos el recorrido entero sobre un mapa, con indicaciones de la ruta, y a la izquierda en un recuadro pequeño, encontramos datos técnicos: la distancia y tiempo aproximado del recorrido y el nivel de dificultad. En la parte posterior encontramos unas fotos en tamaño reducido de los puntos clave por los que pasa la ruta junto con una breve explicación de cada lugar.

Éstas rutas vienen en dos idiomas cada folleto:

castellano-alemán, catalán-francés, inglés-italiano.

Se da solamente a la gente que pregunta por rutas de senderismo ya que no son de paseo, sino de senderismo, y se precisa un poco de conocimiento para entender el mapa, y las señales existentes en el trayecto.

g. Rutas ciclo turísticas

12 rutas, de montaña y caminos por el municipio de Santa Eulària. Es el mismo formato que los folletos de senderismo, en la parte delantera se observa el número y color de la ruta y el punto de partida. Al abrir el folleto encontramos en el centro la ruta sobre un mapa, y en la parte izquierda la ficha técnica del recorrido: distancia total, tiempo aproximado y dificultad. En la parte posterior también se encuentran unas fotos de los puntos importantes por los que pasa la ruta y una explicación resumida del lugar.

Al igual que los de senderismo los idiomas disponibles son: castellano-alemán, catalán-francés e inglés-italiano.

h. Folleto-librito Ibiza 55+

Es un librito enfocado a la gente de la 3ª edad. Aunque la información que contiene es información general, útil para todos los públicos. Pero si es cierto que las fotos que encontramos en su interior son de gente de edad en los distintos puntos de la isla. Personalmente a mi es uno de los que más me gustan porque como ya he dicho anteriormente la información que contiene es variada y útil.

Este folleto lo proporciona el Consell. En su interior podemos encontrar información sobre Dalt Vila, con mapa de la zona antigua, teléfonos, horarios y localización de museos, información sobre las fiestas patronales en la isla, información sobre la gastronomía típica de la isla con descripción de algunos platos típicos, horarios y ubicación de los mercadillos hippies, lugares a visitar en entorno natural, actividades naturales, mapa de playas, actividades acuáticas, rutas en tren turístico o en barco turístico, listado de spas en la isla y por último información práctica (teléfonos importantes, oficinas de turismo...)

Disponible en castellano y catalán.

i. Folleto-librito Ibiza familias

Es un folleto dedicado a las familias. Muestra

información interesante sobre actividades y lugares donde poder ir con los niños. En su interior podemos encontrar un listado de playas con servicios de interés para familias con niños, como el hecho de que dispongan de socorrista, alquiler de velomares, etc. También hay un espacio dedicado a la cultura donde salen distintos yacimientos y museos que se pueden visitar. Encontramos también información sobre eventos y mercadillos, horarios de los *trenes turísticos* desde diferentes puntos de la isla, horario de barcos y sus recorridos por las distintas playas, horarios de parques acuáticos, lugares donde realizar deportes náuticos o deportes terrestres como ir en bici, montar a caballo, escalada... y por último hay un listado de actividades divertidas para niños como pueden ser los karts, la bolera, *paintball*, parques de bolas infantiles... Es un folleto creado por el Consell y considero que es muy útil para familias que no conocen la isla y desean saber que poder hacer con sus hijos.

j. Rutas por Dalt Vila

Es un plano desplegable de 3 rutas por el casco antiguo. La *Ruta clásica* que es la número 1, es una visión más general de la parte antigua. La número 2, es la *Ruta de los baluartes*, que es la ruta más larga y hace un recorrido por las murallas renacentistas. La 3ª ruta se llama la *Ruta desconocida*, y su idea es pasear por las calles medievales menos conocidas dentro de las murallas. Las tres rutas vienen detalladas, nombra todos los lugares, calles y edificios por los que pasan. Al desplegar por completo el folleto, encontramos un mapa de Dalt Vila completo, indicadas las rutas por colores. Ruta 1 en rosa, ruta 2 en turquesa y ruta 3 en naranja. Se indica en el mapa todos los museos que se pueden encontrar en la zona, así como las iglesias y los nombres de los baluartes. En la parte trasera del folleto encontramos un listado de los museos, con sus direcciones, teléfonos y sus horarios.

Este folleto está disponible en castellano, catalán, inglés, alemán, francés e italiano. Su creación es de manera conjunta del ayuntamiento de Ibiza y del Consell.

k. Folleto de playas de Santa Eulària

Es un librito más grueso que los anteriores. En él vienen descritas todas las playas del municipio, sus cualidades, situación, cómo llegar, las

dimensiones, la tipología y los servicios que en ellas se pueden encontrar.

Son unos folletos de los cuales hay pocas existencias y que se crearon para ferias por el ayuntamiento de Santa Eulària. Se dan pocos, ya que son costosos y disponemos de otra información para poder facilitar a los turistas. Se nos permite darlos a gente que pregunta específicamente por servicios concretos en las playas, como es la ayuda a minusválidos, por ejemplo.

l. Folleto de información de Santa Eulària

Es el folleto nuevo del pueblo, fue creado para ferias. Es un folleto un poco más grueso, con una tapa más dura. Es más pesado que los otros folletos, por lo tanto, no es tan práctico a la hora de que el turista se lo lleve, ya que es un peso extra en la maleta y seguro que de lo primero que prescindiría sería de los catálogos y folletos sobrantes.

La portada es una foto de agua cristalina de una playa, con el nombre de Santa Eulària y su escudo. Este folleto está disponible en inglés y castellano.

En su interior, encontramos información general del pueblo. En su mayoría, hay fotos a página completa de distintos lugares interesantes y actos importantes de Santa Eulària, como son el museo etnográfico de *Can Ros*, el *Puig de Missa* (que es la iglesia del pueblo), foto del ayuntamiento de Santa Eulària y de la Plaza España, (reformada hace unos años), del puente romano antiguo, fotos de playas, de la bahía de Santa Eulària, del Palacio de Congresos, de las fiestas típicas del primer domingo de Mayo (Fiesta de Interés Cultural, con carruajes, trajes típicos, etc.), fotos de las distintas iglesias del municipio y de los mercadillos hippies. La información es bastante más escueta que el folleto anterior. Apenas dos o tres líneas con una breve descripción del lugar.

Físicamente es más bonito, pero quizás menos útil para información turística.

m. Libro folleto de alojamientos en Santa Eulària

Es una guía de todos los alojamientos del municipio. Se pueden encontrar las direcciones y los teléfonos de los mismos. Están ordenados por apartamentos, hostales, pensiones, hoteles, aparta-hoteles y hoteles rurales.

n. Folleto de información para residentes

Europeos

Es un folleto desplegable, creado por el ayuntamiento de Santa Eulària, en el cual se ofrecen unos servicios de ayuda a los residentes en Ibiza que provengan de países europeos. En el mismo folleto encontramos todos los idiomas: español, inglés, francés, alemán e italiano.

o. Hoja grande con mapa de Ibiza y sus playas

Es una hoja algo más grande que un folio Din-A4, en el cual por un lado encontramos un mapa de la isla de Ibiza, con los nombres de todas las playas y numeradas (diferenciadas por municipios) y en la parte de atrás encontramos una pequeña foto de cada una de las playas que están señaladas con su correspondiente número. Es un mapa que proporciona el Consell.

p. Hoja grande con callejeros de distintas zonas

Hoja del mismo tamaño que la anterior, con callejero de San Antonio, Santa Eulària y la bahía de Portmany por un lado y por el otro Ibiza centro, Talamanca, Playa d'en Bossa, Portinatx, Cala Llonga y Es Canar.

Se indican los servicios que se pueden encontrar en cada zona con una leyenda en una pequeña parte de la hoja dónde se especifica que es cada servicio. También proporcionado por el Consell.

Estos son los folletos de información que no están a la vista, se dan según el turista muestre interés por unas cosas u otras. A parte de toda esta información, se facilita mucha otra, con desplegables informativos, propaganda de algún acontecimiento específico (como pueden ser programación de las fiestas de mayo, la Feria Medieval en Dalt Vila...), lugares donde hay exhibición de baile típico, horarios de apertura de lugares concretos, etc.

Disponemos, además, de unas carpetas con información extra, para dar un mayor servicio al turista. Éstas carpetas están divididas en 3 grupos:

1. Eventos y actividades:

Encontramos en ella todos los eventos y actividades que se pueden hacer en el municipio. Actividades de senderismo, escalada, jet ski, alquiler de bicis, empresas que realizan rutas guiadas por Ibiza, kayak, club de deportes, programación del cine del Teatro España (que

proyecta películas en versión original), programa de fiestas de los distintos pueblos del municipio, lugares para realizar equitación, información de exposiciones, e información del día a día que nos va llegando desde la central, como conciertos, obras de teatro, ballet, monólogos, etc.

2. Horarios en general:

- Horarios de los barcos a Formentera de las diferentes compañías.
- Horarios de baño asistido de las playas que ofrecen este servicio.
- Horario de las misas del municipio de Santa Eulària.
- Horario de todos los mercadillos, tanto hippies como rastros de segunda mano de la isla.
- Horario de los museos.
- Horario de autobuses.

3. Direcciones y teléfonos:

Encontramos en esta carpeta las direcciones y teléfonos de distintos servicios dentro del municipio de Santa Eulària, y resto de la isla de:

- Alquiler de coches
- Inmobiliarias
- Listado de hoteles, hostales, aparta hoteles y club de vacaciones
- Listado de apartamentos
- Campings
- Consignas
- Teléfonos de interés (policía, bomberos, Cruz Roja, oficinas del ayuntamiento, consulados, etc.)
- Bancos
- Galerías de Arte
- Agencias de viaje

A medida que la temporada va avanzando, cada vez hay más información disponible para el turista. Comienzan las excursiones programadas, los barcos desde Santa Eulària a distintas playas, a Ibiza e incluso a Formentera, distintas ferias, eventos, actividades, etc. Y repetir también que, al disponer de un ordenador con internet, la búsqueda de cualquier consulta por parte del turista resulta mucho más rápida y bastante eficaz. El turista agradece el gesto enormemente.

A continuación, procederé a dar información acerca de los turistas que vienen a la oficina en la

que yo me encuentro:

Sobre la edad, cuando abrimos la oficina, debido al imsero, eran mayores de 50 años. Pero según avanza la temporada el tipo de turista va cambiando, y a partir de mediados de abril el perfil de edad se centra entre los 25-50 años.

Sobre el tipo de nacionalidad, debemos llevar un control de las nacionalidades de los turistas, apuntando en unas hojas de dónde proviene cada turista. En las hojas ya vienen apuntadas las nacionalidades y nosotros solo tenemos que ir apuntando el número de personas que va solicitando información de cada nacionalidad. Se utiliza para realizar al final de la temporada unas estadísticas sobre los turistas. Al principio, con el imsero, son la gran mayoría españoles. Después se iguala españoles e ingleses. Detrás de los ingleses, están los alemanes, que también son un número considerable de los turistas que vienen a Santa Eulària.

Sobre el tipo de información que solicitan suele ser la misma: mapa del pueblo de Santa Eulària e indicarles donde está la parada de autobuses, cómo se llega a la iglesia o cosas importantes que ver en el pueblo; mapa de toda la isla de Ibiza o mapa de Ibiza ciudad donde salga Dalt Vila. También el horario de autobuses a Ibiza, a Es Canar o a San Carlos (éstos dos últimos debido a los *mercadillos hippies*).

También quieren saber cuáles son las playas más bonitas e importantes y los pueblos imprescindibles a visitar y alguna ruta por determinadas zonas de la isla.

Esto es lo que más suelen preguntar, pero según las necesidades de los turistas la información suele variar. Si son familias quieren saber qué se puede hacer con niños, si suelen hacer senderismo o ciclismo buscan rutas de senderismo o rutas ciclo-turísticas, etc.

Oficina 2

Es la oficina central. Se encuentra en la calle de Marià Riquer Wallis, al lado de las oficinas del ayuntamiento. Es una oficina pequeña, de no más de 6 metros cuadrados. Desde ella se reparte el material a las distintas oficinas del municipio. La indicación, en lo que a cartel exterior se refiere, es mucho más visible que la de la sala Barrau. Solo dispone de un cartel que sobresale de la fachada, pero llama más la atención. El círculo en este caso es de color azul y la  de información es amarilla. Hace mayor contraste y se ve mucho mejor desde más distancia que el amarillo claro

de la sala Barrau. Además cabe recalcar que muchos hoteles y distintos locales desconocen la existencia de la oficina de la sala Barrau y marcan en el mapa a sus clientes la principal. Y también decir que la mayoría de las señalizaciones viarias de las oficinas de turismo que hay por el pueblo indican la dirección de esta oficina.

Tiene abierto todo el año. Su horario varía dependiendo de la estación:

Invierno: abre solo por la mañana: de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas y los sábados de 9.00 a 13.30 horas.

Verano: el horario cambia y la oficina pasa a abrir por la mañana y por la tarde. El horario es de lunes a viernes de 9.00 a 13.30 horas y por las tardes de 17.00 a 19.30 horas. Los sábados de 9.30 a 13.00 horas.

Continuando con la descripción, al entrar, a mano derecha, cuelga una foto antigua, bastante grande del pueblo de Santa Eulària. Tiene un mostrador alto y hay una persona atendiendo. Sobre el mostrador encontramos información de los mercadillos *Hippies* de Es Canar y el de Sant Carles, actividades de los días próximos, folletos informativos de empresas y alguna oferta gastronómica del lugar. También los folletos del Museo Etnográfico en todos los idiomas.

Detrás, a la vista, pero no al alcance del turista, están los mapas de Santa Eulària y los de Ibiza, también se puede ver al lado de éstos, los folletos de la *la ruta del Río*.

Menos a la vista hay un folleto de hoteles y hostales del municipio, un folleto de información sobre el pueblo de Santa Eulària, con historia, tradiciones, fotos de las playas, etc.

Tiene un pequeño *escaparte*, donde tiene dos paneles giratorios con posters de diferentes lugares de la isla. En el cristal están los posters de propaganda de distintos eventos.

La oficina, pese a ser más pequeña, está limpia y ordenada, no se ve muy sobrecargada.

Es Canar

Es un punto de información. Está situada en la Plaza d'es Canar, que sería casi la zona principal del pueblo. Es también la parada del autobús, siendo un punto de referencia de muchos turistas. Es Canar es un pueblo pequeño, muy estacional (en invierno cierra casi por completo

exceptuando dos supermercados, un quiosco, una farmacia y algún que otro bar). La temporada turística suele comenzar a partir de abril.

Ésta oficina, abre en febrero, cuando comienza la temporada con el imsero. Abren unos pocos hoteles de la zona y el ayuntamiento abre esa oficina para dar servicio a los clientes.

Comienza con horario de mañana hasta junio de 9.00 a 15.00 horas.

Y a partir de junio abre por la mañana (que mantiene el mismo horario) y por la tarde de 15.30 a 20.00 horas.

Es una caseta, de dos metros por dos metros. En la parte de fuera se puede leer claramente *Ayuntamiento de Santa Eulària*. Dispone de tres ventanillas, aunque no hay más de dos personas trabajando en ella, y con aire acondicionado. Los ventanales están forrados con fotos de lugares de la isla como son las playas, la catedral de Ibiza, etc. También están puestos en los ventanales los horarios de los autobuses para que cuando la caseta está cerrada la gente pueda consultar igualmente el horario que deseen saber. En general la información que se da es la misma, aunque por espacio tienen menos cantidad folletos. Los turistas son ingleses en gran mayoría, pero al ser Es Canar un lugar de paso obligado debido al mercadillo *hippie* de los miércoles, las consultas suelen ser en prácticamente casi todos los idiomas.

Sobre la información que solicitan, la gran mayoría es como llegar al mercadillo *hippie*. Luego sería el horario de los autobuses y después las consultas son las mismas que en el resto de las oficinas, qué ver en Ibiza, playas más bonitas, etc.

Cala Llonga

Es el mismo tipo de caseta que hay en Es Canar. Está ubicada al lado de la playa. Este pueblo es mucho más estacional que Es Canar, ya que la temporada allí comienza a partir de mediados de mayo. Hasta ese mes no hay nada abierto más que la farmacia y algún que otro bar. Los turistas suelen ser sobretodo de nacionalidad inglesa y el horario de autobuses a Ibiza o Santa Eulària es lo más consultado.

El horario es de mayo a octubre de 9.00 a 15.00 horas.

Todas las direcciones y los horarios de las oficinas de turismo se pueden encontrar en la página [web del Ayuntamiento de Santa Eulària](#). No es coincidente el horario que hay en la web con el que realmente se practica ya que el ayuntamiento se adapta a la demanda, pero las direcciones sí son correctas. Son fáciles de encontrar en la web, en el apartado de turismo, que se puede ver desde la misma página de inicio y en la pestaña de Oficinas de Información Turística.

Ibiza (Vila)

El ayuntamiento de Ibiza dispone de cuatro oficinas de información turística y una en la cual colabora conjuntamente con el Consell d'Eivissa. A continuación, procederé a describir cada una de ellas.

Oficina de Información Turística (OIT) *La Cúria*

Se encuentra en la Plaza de la Catedral, arriba en Dalt Vila. Es una oficina pequeña situada en la casa de La Curia, (donde antiguamente estaban los primeros tribunales de la isla) y ahora alberga Madina Yabisa, que es un centro de interpretación que muestra la Ibiza musulmana, y la oficina de información turística.

Esta oficina es bastante pequeña y algo oscura. Para entrar hay que subir unos escalones y una vez dentro encontramos un mostrador alto y una persona atendiendo. Tiene unas vitrinas en las cuales se exponen libros y folletos, y detrás del mostrador unas estanterías con los folletos. Sobre el mostrador tienen el mapa de playas y el callejero de las zonas turísticas más importantes de la isla (proporcionados ambos por el Consell). Evidentemente el folleto que más sirven es el mapa de rutas por Dalt Vila. Disponen también de un folleto de Ibiza, Patrimonio de la Humanidad; donde aparecen los bienes declarados Patrimonio y explicación de los mismos.

Ésta oficina está abierta todo el año, pero dependiendo de la temporada varía su horario:

De octubre a marzo su horario es: de lunes a viernes de 10.00 a 15.00 horas.

Sábados, domingos y festivos de 10.00 a 14.00 horas.

Abril, mayo y junio: de lunes a domingos y festivos de 10.00 a 14.00 horas, y de lunes a sábado de 17.00 a 20.00 horas.

Julio, agosto y septiembre: todos los días de 10.00 a 14.00 y de lunes a sábado de 18.00 a 21.00 horas.

Sobre el tipo de turista que entra en esta oficina se podría decir que generalmente vienen de todas las nacionalidades europeas y de otras partes del mundo. Con edades comprendidas entre los 25 y 60 años. Es una visita casi obligada ya que es una zona que muchos de los turistas que vienen a la isla desean ver.

OIT Parque de la Paz

Se encuentra en una de las esquinas del Parque de la Paz (mirando a la avenida Isidoro Macabich). Es una caseta como las que encontramos en Cala Llonga o Es Canar. Está abierta todo el año, pero con un horario menos amplio que la oficina anterior:

De lunes a sábado de 10.00 a 14.00 horas.
Domingos y festivos está cerrada.

La información de la que disponen es la misma que la de las otras oficinas, y lo que más consultan es horario de autobuses, cómo llegar a Dalt Vila y mapa de la zona.

OIT Ses Figueretes

Se encuentra en el Paseo de Ses Pitiüses, en la plaza Julià Verdera. Es una caseta como la anterior.

Al encontrarse en una zona con una fuerte estacionalización la oficina tiene un horario de apertura de pocos meses al año:

De junio a septiembre: de lunes a viernes de 10.00 a 14.00 horas. Sábados, domingos y festivos se encuentra cerrada (los meses de octubre hasta mayo, ambos incluidos, está cerrada).

Figueretes es una zona muy estacional, al igual que Es Canar o Cala Llonga. La nacionalidad de los turistas es sobre todo inglesa, seguidos por franceses y alemanes. La media de edad de los turistas estaría entre los 20 y los 45 años.

En el momento de realizar este trabajo no se encontraban abiertas las dos oficinas que nombro a continuación, por lo tanto, la descripción de la oficina y de la información de la que disponen no es posible.

OIT Mercat Vell

Se encuentra en la Plaza de la Constitución, donde está el mercado viejo.

Solo tiene abierto los meses de julio, agosto y septiembre. Su horario es:

De lunes a sábado de 18.00 a 21.00 horas.
Domingos y festivos se encuentra cerrada (el resto de los meses del año estará cerrada).

OIT Puerto de Ibiza

La siguiente oficina es una colaboración conjunta del Consell y del ayuntamiento de Ibiza y se encuentra habitualmente en la avenida de Los Andenes. Las actuales (abril 2020) obras de reacondicionamiento de la zona portuaria han obligado a resituarla en la sede del Consell Insular (av. Espanya, 49)

Abre únicamente los meses de julio, agosto y septiembre y su horario es:

De lunes a sábado de 18.00 a 21.00 horas y domingos de 10.00 a 13.00 horas.

En Ibiza, pero no pertenecientes al ayuntamiento, sino solo del Consell, hay tres oficinas de información turística más.

OIT Vara de Rey

Es una oficina que se encuentra en una caseta prefabricada, colocada en uno de los extremos del paseo, (el que está más próximo al puerto). Es una oficina pequeña, con aire acondicionado. Una vez dentro, a mano derecha hay un estante con folletos varios con información sobre actividades y sobre lugares de la isla. A la izquierda encontramos un mostrador alto, sobre el cual tienen el mapa de playas y callejero de todas las zonas más turísticas de la isla. Disponen de un ordenador con internet e impresora, con lo cual les es permitido imprimir información para los clientes. En esta oficina trabajan dos personas que van alternándose para completar el horario.

La persona que atendía en el momento de visitar la oficina habla inglés, alemán, francés, castellano y catalán. Conoce muy bien la información de la que dispone y tiene un trato muy amable con los turistas. En la parte trasera, hay unas estanterías en las cuales se encuentran los folletos y toda la información. No están al alcance de los turistas, pero sí que están a la vista, por lo tanto, el turista puede señalar el folleto que le interesa. Esta oficina tiene abierto todo el año:

De lunes a sábado de 9.00 a 20.00 horas.
Sábados, domingos y festivos de 9.00 a 15.30 horas.

Disponen de la información física que les proporciona el Consell, y la información que los distintos ayuntamientos les faciliten. Por lo tanto, tienen información general, con los mismos folletos y mapas de los que disponemos en las oficinas de Santa Eulària que nos facilita el Consell y aparte, tienen también folletos del *tren* de San Antonio, agenda cultural de Ibiza, horarios de los barcos a Formentera de todas las compañías, mapa de Formentera, etc.

Sobre el tipo de cliente que tienen no se podría agrupar, ya que vienen turistas de todas las edades y nacionalidades. Destacan los ingleses un poco más que los demás, pero en general atienden a todo tipo de nacionalidades. Tiene muchas visitas durante el día al ser un lugar de paso muy concurrido.

Sobre el tipo de consulta, lo que más interesa a los turistas es cómo llegar a la entrada principal de las murallas; llegar a la catedral y un mapa de la zona. También les interesa información general de la isla y los horarios y los precios de los barcos a Formentera junto con información sobre la isla vecina: mapa, qué ver, líneas de autobús, etc.

OIT Marina Botafoch

Oficina abierta recientemente, se encuentra en el puerto de Marina Botafoch. Oficina que se encuentra en la parte de los nuevos amarres del puerto. Está dentro de la estación donde se venden los billetes para ir a Palma de Mallorca o a la península. Es también la zona por donde llegan los pasajeros de los barcos, por lo tanto, pueden parar y preguntar por información sobre la isla.

Abre de lunes a sábado de 8.00 a 21.00 horas.

El horario de todas las oficinas se puede encontrar en la [web del ayuntamiento de Ibiza](#), así como también las direcciones de cada una de ellas. Exceptuando la oficina de Marina Botafoch que al ser la más reciente, aun no figura en la web. No se ha actualizado esta información.

Sant Josep de sa Talaia

El ayuntamiento de San José, dispone de tres oficinas de turismo.

Oficina 1

La primera se encuentra situada en la plaza de la iglesia y abre los meses de mayo a octubre. Es una zona muy céntrica y de paso obligado para los turistas que quieran disfrutar de la zona. Está justo delante de la iglesia del pueblo y aparte de que su ubicación es buena, es muy visible desde distintos ángulos. Su horario es:

Lunes a sábado de 9.00 a 13.30 horas.

Domingo y festivos cerrado.

Es una caseta del mismo formato que las casetas de Cala Llonga, Es Canar y Figueretas.

Oficina 2

Aunque la oficina pertenece al ayuntamiento de Sant Josep, la gestiona la Estación Náutica de Sant Antoni. Por lo tanto, la información de la que disponen es bastante variada. Incluyendo también un servicio de venta de actividades deportivas, excursiones por la isla, etc. pertenecientes estas excursiones a los socios de la Estación Náutica.

Se encuentra en una zona bastante turística pero muy estacional, durante el invierno todos los locales y hoteles están cerrados completamente. La temporada allí comienza sobre mayo-junio y termina en septiembre-octubre.

Es una oficina que está en la calle Es Caló, número 104, al lado del mercadillo *hippie Gorila*. Es blanca y con mucha luz, ya que la parte frontal es toda de cristal. Se visualiza en seguida desde la carretera que pasa justo por delante. Dispone de aire acondicionado y dos ordenadores con internet. Detrás de las mesas se encuentran las estanterías con los folletos de información a la vista, y propaganda de las actividades o diferentes

servicios que se pueden contratar. Sobre las mesas tiene también el mapa de playas y el callejero de las zonas turísticas de la isla (proporcionados por el Consell).

En esta oficina se encuentran dos personas, una trabajadora y un becario extranjero que está realizando las prácticas aquí en España.

Su horario es: de lunes a viernes de 10.00 a 19.00 horas. Sábados y domingos cerrado.

Ya que la información en esta oficina es mucho más accesible y está más a la vista, pude ver muchos folletos de los cuales desconocía su existencia. Como en todas las otras oficinas, el Consell también les proporciona material.

- Disponen de unos folletos (hechos por el Consell) de varias rutas, los folletos tienen el título de Rutas Patrimoniales y entre ellas se encuentra la *Ruta del Río* de Santa Eulària; ruta de Sa Caleta y de Ses Païses de Cala D'Hort y la ruta de Puig des Molins y de Sa Capelleta. Son folletos desplegados, bastante grandes, en los cuales se puede observar la ubicación del lugar a visitar, explicación en varios idiomas y fotos. Incluye un *código bidi* para utilizar con una aplicación especial del teléfono móvil la cual te lleva a la página de [Ibiza.travel](#), que es la web del Consell, en donde se puede obtener toda la información.
- Otro folleto es *Ibiza en 1 día*, donde salen muy resumidas las cosas más interesantes a visitar en Ibiza. Está dividido por apartados: visitas, playas, gastronomía, patrimonio Unesco y compras. Describen muy brevemente, por las distintas zonas, lo más destacado de cada pueblo o ciudad. Incluye también un mapa de toda la isla y un mapa de Dalt Vila.
- Disponen también de folletos de Ses Salines, donde explican que se trata de un parque natural protegido, con un mapa de la zona y definición de lo que allí se puede visitar. Es un folleto del Govern de les Illes Balears, de la consellería de medio ambiente.

Como folleto del ayuntamiento hay un librito donde se puede encontrar todo lo interesante a realizar en el municipio de Sant Josep. Es un librito en color azul, con un corazón en la portada que en su interior hay una foto de las islas de Es Vedrà y Es Vedranell. El folleto habla de Sant

Josep, cuenta un poco de su historia, su patrimonio, los pueblos que constituyen el municipio, su cultura, playas, gastronomía típica, habla del ocio y del deporte que pueden encontrar y un mapa de la zona de Sant Josep. Es un folleto que resulta atractivo a la vista y muy bien realizado.

También tienen sobre las mesas unas postales donde se anuncia la nueva página web de turismo del ayuntamiento: santjosep.net.

Como anteriormente ya se ha descrito, la oficina la gestiona la Estación Náutica de San Antonio, por lo tanto tiene un folleto en formato revista, con información de actividades náuticas que se ofertan por la zona.

Oficina 3

Se encuentra en la carretera de Playa d'en Bossa, zona muy turística en los meses más veraniegos. Es una zona de turismo más bien joven, las consultas suelen ser sobre las fiestas de las discotecas y horarios de los autobuses.

Está abierta desde el 16 de mayo hasta el 15 de octubre. El horario es:

Lunes a viernes de 10.00 a 13.00 horas.

El horario y localización de estas oficinas está disponible en la página web de turismo del ayuntamiento de Sant Josep.

OIT Aeropuerto

Es un punto de información turística que se encuentra en la terminal de llegadas del aeropuerto. Su horario es:

De lunes a sábado de 9.00 a 15.30 horas.

No es posible visitar esta oficina de turismo ya que la terminal de llegadas no es accesible desde el exterior. La persona que se encuentra en la oficina de Vara de Rey me comenta que la información de la cual disponen allí no es tan diversa y que las consultas más usuales suelen ser sobre el horario de autobuses a Ibiza centro o a Playa d'en Bossa, mapas de la isla y callejero de las zonas más turísticas.

Sant Antoni

San Antoni dispone únicamente de una oficina de información turística. Se encuentra en el Passeig de Ses Fonts. Está situada en una zona muy concurrida, donde el paso de gente es constante. Tiene colgadas en la parte exterior, bien visibles desde la calle, unas banderas del ayuntamiento. Es una oficina grande y compartida con la Estación Náutica de San Antoni que tiene allí su central. El tipo de turista que tienen es sobre todo de nacionalidad inglesa y la edad está comprendida entre los 20 y 40 años.

Según se entra, la parte izquierda es la que corresponde al departamento de turismo. Hay un mostrador alto con dos mesas detrás de él y ordenadores con internet en cada una de ellas. Tiene mucha luz y el techo alto, que da sensación de más amplitud. En ésta oficina trabajan dos becarios más una persona responsable. Su horario varía en verano y en invierno:

Invierno: de lunes a viernes de 9.30 a 15.30 horas, sábados de 9.00 a 13.00 horas y domingos y festivos cerrado.

Verano: de lunes a viernes de 9.30 a 20.00 horas, sábado de 9.30 a 13.30 horas y domingos y festivos cerrado.

Como información física disponen de los folletos y mapas que proporciona el Consell; un catálogo de hoteles del municipio con sus fechas de apertura, clasificados por estrellas y nombrando los servicios de los que disponen; otro folleto de turismo rural con información sobre hoteles rurales de la zona; un mapa de Sant Antoni con la ubicación de los hoteles; otro folleto que se llama *San Antonio en un día* (únicamente en castellano y en inglés) donde explica un recorrido por los lugares a visitar más importantes de Sant Antoni; rutas de senderismo creadas por el ayuntamiento; rutas y horarios que realiza el barco que va a distintas playas desde el puerto de San Antonio; mapa de la zona; horario de autobuses; diferentes actividades que se pueden realizar por la zona (desde cualquier deporte acuático, a paseos en *boogies*, información sobre los karts o discotecas en la zona). La información la tienen por debajo del mostrador y sobre el mostrador hay algunos folletos de actividades o publicidad.

La dirección, teléfono y correo electrónico de esta oficina está disponible en la su página web, pero no incluye el horario.

Sant Joan

La oficina de San Joan abre únicamente los meses de temporada alta. Es una oficina pequeña, situada muy cerca de la iglesia, en pleno centro del pueblo, al lado de la Guardia Civil. Disponen de información general de la isla, así como información correspondiente a su área. Tienen folleto de rutas de senderismo propias y también un folleto de rutas guiadas en días concretos (indica si son rutas nocturnas, diurnas, la duración de cada una de ellas, de dónde salen y por donde pasan), mapa de la zona y de la isla e información sobre hoteles del municipio.

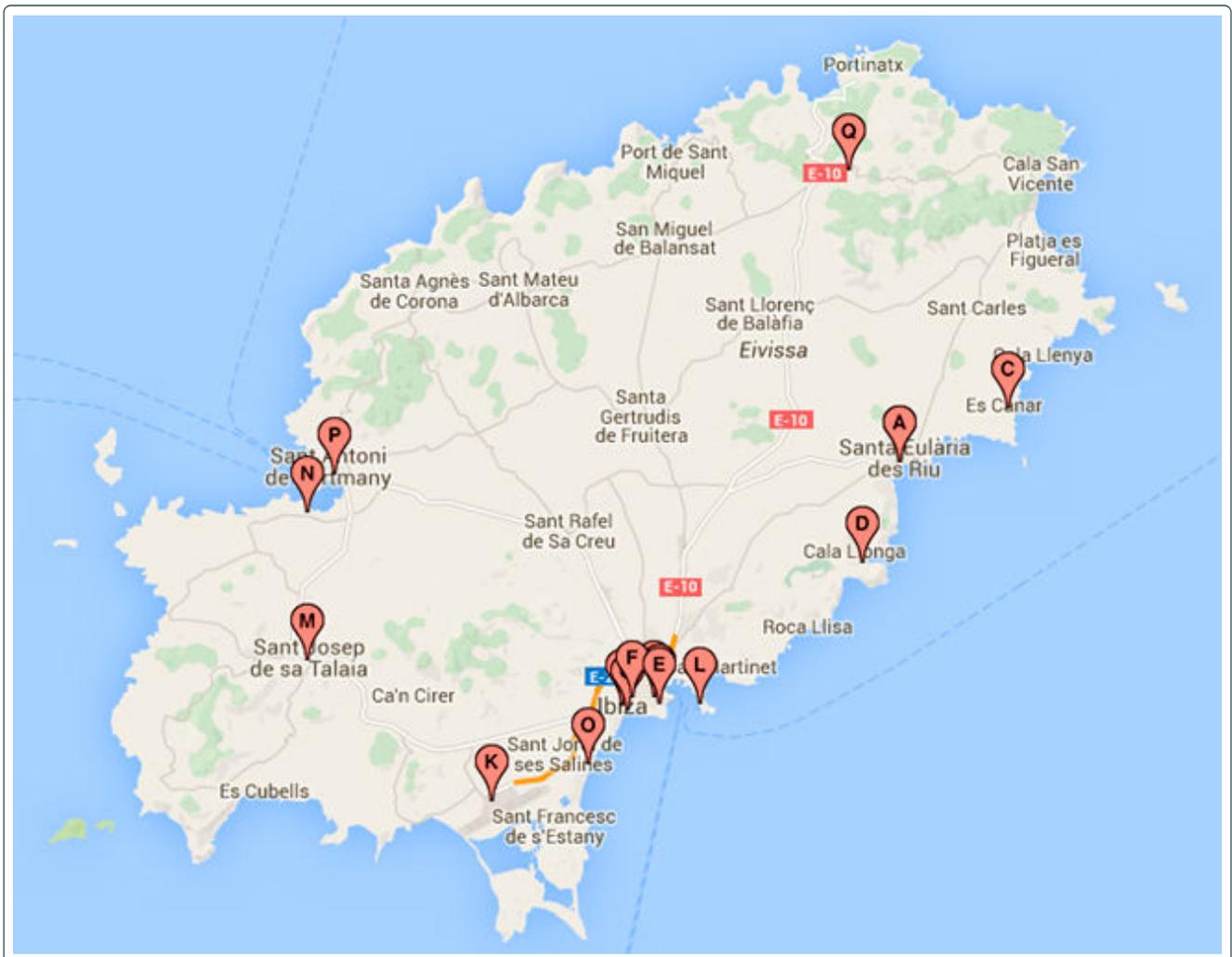
Su horario es:

Junio a septiembre: de 10.00 a 13.30 horas.

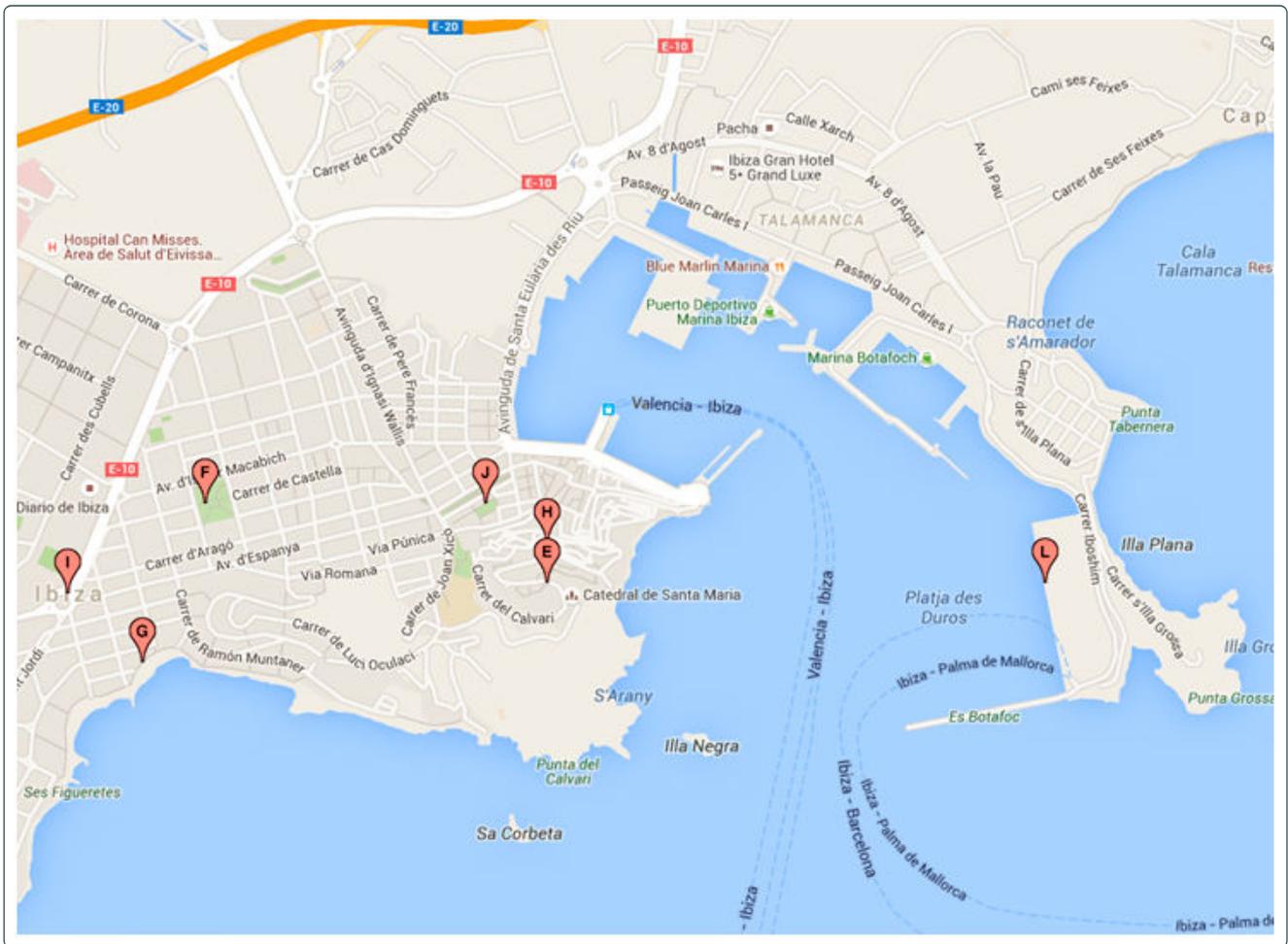
Por incompatibilidad horaria no ha sido posible acceder al interior de la oficina y la información descrita se ha obtenido por teléfono hablando con la persona que allí se encuentra.

A continuación mostramos unos mapas en los cuales se pueden ver las distintas oficinas de turismo que hay en la isla de Ibiza. Hay un total de 17 oficinas de turismo, la mayor concentración de ellas se encuentra en Ibiza ciudad.

Mapa de la isla de Ibiza



Mapa de la ciudad de Ibiza



Leyenda de los mapas

- A. Sala Barrau
- B. Central Sta. Eulalia
- C. Es Canar
- D. Cala Llonga
- E. Casa de la Cúria
- F. Parque de la Paz
- G. Ses Figueretes
- H. Mercat Vell
- I. Puerto de Ibiza. Av. Espanya, 49 (provisional)
- J. Vara de Rey
- K. Aeropuerto
- L. Marina Botafoch
- M. Sant Josep
- N. Cala de Bou
- O. Playa d'en Bossa
- P. San Antonio
- Q. San Juan

Conclusiones

Como conclusión final podría decir que la información que se da en todas las oficinas de turismo que he podido visitar es muy buena. Es una información útil y el personal que en ellas trabaja conoce muy bien la isla, y explica las cosas de una manera clara y de fácil entendimiento. Como es natural muchos hablan varios idiomas lo que significa un mejor servicio ofrecido al turista, y con los que he podido entablar conversación es gente amable, educada y atenta.

El hecho de que los folletos sean gratuitos al turista le parece muy bien y suelen salir contentos con la información obtenida. Es un punto a favor de los ayuntamientos y del Consell porque el cliente está realmente agradecido.

Al trabajar directamente en una de éstas oficinas, he podido observar que el cliente,

dependiendo de la atención que recibe, si es más cercana y más amable se encuentra más cómodo al realizar preguntas sobre dudas que puedan tener.

Es un trabajo que a mí personalmente me gusta mucho. Me agrada el trato con el cliente y sobretodo es muy útil para mejorar la fluidez de mis idiomas. Me encuentro a gusto en la oficina, que aparte de ser muy bonita, está situada en uno de los pueblos que más me gustan de la isla. El tipo de turista es un turista que busca una Ibiza distinta, más calmada. La gran mayoría busca unas vacaciones tranquilas.

Poder dar información a los turistas que vienen a visitar el lugar donde yo resido, aportando un toque personal, siempre desde la neutralidad, pero enseñando lo bonita que es la isla de Ibiza es un trabajo que me está gustando mucho. Por lo tanto, me he encontrado muy cómoda realizando este trabajo al ser una información que conozco de primera mano y el resultado final obtenido es muy satisfactorio.

Bibliografía

La información obtenida para realizar este proyecto ha sido extraída de los mapas y folletos de información disponibles en las diferentes oficinas de turismo y de las páginas web de los ayuntamientos que componen la isla de Ibiza. No todos los folletos disponen de edición, nombraré a continuación los que sí la contienen.

Folletos que pertenecen a la Fundación de Promoción Turística del Consell:

Ibiza Información. (marzo de 2015). [folleto]. Fundación de Promoción Turística de Ibiza.

Ibiza familias. (octubre de 2012). [folleto]. Fundación de Promoción Turística de Ibiza.

Ibiza 55+. (mayo 2015). [folleto] Fundación de Promoción Turística de Ibiza.

Web de los ayuntamientos:

Ayuntamiento de Santa Eulària. Recuperado de: <http://www.santaetulalia.net/index.php/es/turismo/oficinas-de-informacion-turistica>

Ayuntamiento de Eivissa. Recuperado de: http://www.eivissa.es/portal/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=66&Itemid=230&lang=ca

Ayuntamiento de Sant Antoni. Recuperado de: <http://visit.santantoni.net/es-es/>

Ayuntamiento de Sant Josep. Recuperado de: <http://www.santjosep.net/informacion-practica/>

Ayuntamiento de San Joan. Recuperado de: <http://www.santjoandelabritja.com/index.php/es/turismo>