

## **ANEXO II.**

---

### **ENTREVISTAS Y ENCUESTA**

---



## ENTREVISTA A EXPERTOS (español)

**Nombre del entrevistado/a:**

**Cargo que ocupa:**

**Centro o Entidad:**

**Relación con el sector turístico:**

1. En el ámbito de la Unión Europea,
  - a. ¿Cree que el turismo es una materia importante, desde el punto de vista económico, social...para la Unión?
  - b. Si su respuesta es afirmativa, ¿por qué cree entonces que no existe una política turística comunitaria, al igual que existe una agrícola o pesquera?
  - c. ¿Piensa que sería adecuada la existencia de la misma, que beneficiaría las relaciones entre agentes turísticos de los países, el desarrollo del sector...? ¿O cree que sería más adecuado crear una política comunitaria en materia de turismo con una forma de competencia complementaria que refuerce el papel del turismo en otras políticas como la Regional, Cohesión, Redes Transeuropeas, Medio Ambiente...? ¿O no está de acuerdo con ninguna de estas opciones?
  - d. ¿Por qué piensa que sería o no conveniente o factible la existencia de esta política, qué ventajas o inconvenientes piensa que existirían en caso de proponer la implantación de la misma?
  - e. El 30 de abril de 1996, la Comisión Europea presentó una Propuesta de Decisión del Consejo sobre un primer programa plurianual a favor del turismo europeo, denominado "PHILOXENIA", con un alcance temporal desde 1997 hasta el año 2000. Sus objetivos principales eran la mejora de la competitividad y de la calidad del turismo europeo. Sin embargo, fue

necesario recoger en la misma algunas enmiendas para contar con la aprobación del Parlamento Europeo, eliminando todo tipo de acción comunitaria dirigida a la promoción turística de Europa como destino global. No obstante, a pesar de esto, el programa fracasó, ya que no logró el voto unánime del Consejo de Turismo de noviembre de 1997. ¿Por qué cree que existen estas trabas a una acción europea global, quizás en este caso por una mala orientación del programa o porque realmente no se consideraba necesario estas acciones comunitarias...?

2. Los principales países turísticos en la UE son los enmarcados en el Mediterráneo, fundamentalmente: España, Francia, Italia y Grecia,
  - a. ¿Piensa que sería una estrategia adecuada para estos países la creación de una identidad única como zona turística de cara al exterior, con una marca común como por ejemplo “El Mediterráneo europeo” ya que comparten multitud de elementos similares: origen cultural, tipología turística, marco geográfico, etc... aunque, evidentemente, conservando la idiosincrasia de cada uno, con el objetivo de aumentar su competitividad frente a países con fuerte potencial turístico como el Este Europeo o algunos asiáticos?
  - b. O ¿quizás piense que sería beneficiosa esta imagen común de cara al turismo extranjero, por ejemplo, el estadounidense, como hace por ejemplo el Caribe (es un conjunto de territorios e islas diferentes pero con una imagen de marca frente al turismo común) pero de cara al turismo europeo sería perjudicial porque los europeos separan claramente estos cuatro países?
  - c. O, por el contrario, cree que lo mejor es seguir con una política turística por separado, individualizada de cada país de cara a todo el turismo.
  - d. ¿Por qué?

3. ¿Cuáles piensa que son las principales diferencias, de cara al turismo, entre estos cuatro países: España, Francia, Italia y Grecia y otros destinos? Tanto ventajas como inconvenientes.
  
4. ¿Quién es, actualmente, el principal competidor de los países Mediterráneo de la Unión: España, Francia, Italia y Grecia de la UE si los tratamos de forma individualizada y si los tratamos como un solo bloque?
  
5. A su juicio, ¿compiten entre sí los cuatro países del Mediterráneo a los que estamos haciendo referencia?
  - a. Si su respuesta es SÍ: ¿por qué? y, en este caso, ¿sería esto un obstáculo para una posible colaboración en el ámbito turístico para ofrecer una imagen de marca conjunta “Mediterráneo Europeo” y beneficiarse probablemente así de economías de escala, mayor atracción del turismo, etc.?
  
  - b. Si su respuesta es NO: ¿por qué?
  
6. La inexistencia de un sistema de clasificación hotelera común para toda la UE ¿cómo cree que afecta al turismo?
  
7. Existe un informe del EUHT CETT (centro adscrito a la Universidad de Barcelona) titulado :” la clasificación hotelera en la Unión Europea: un mercado poco común”, que habla de dos tendencias clasificatorias en Europa: la de países como España, Francia e Italia, con larga trayectoria turística y principales destinos y que, por tanto, utilizan los sistemas de clasificación más subdesarrollados dentro de la UE, y la de países como los de Europa del Este con reciente pero intensa trayectoria turística y que utilizan sistemas eficientes y actuales para asegurar unos estándares de calidad y permitir así un mayor desarrollo de su turismo. ¿Está de acuerdo?
  - a. Si su respuesta es SÍ: ¿cree que se deberían evitar estas diferencias? ¿Cómo? ¿Cree que una política turística podría dar la solución?

**8.** Hacia dónde cree que se dirige el futuro del turismo,

- a. ¿Hacia los países del Este, países asiáticos, China, países del Este Europeo o Turquía, Croacia, etc.?
  
- b. ¿En qué lugar se situaría el Mediterráneo Europeo: España, Grecia, Italia y Francia? ¿Cree usted que esta zona se encuentra en decadencia (le quitan estos nuevos destinos cuota de mercado) o todo lo contrario, son destinos clásicos que siempre tendrán fuerte atractivo turístico? ¿Qué se debería hacer para aumentar la competitividad turística de estos cuatro países frente a las fuertes potencias que están surgiendo?

**SI TUVIERA ALGÚN OTRO COMENTARIO O ACLARACIÓN SOBRE EL SECTOR TURÍSTICO O SOBRE ALGUNA DE LAS PREGUNTAS FORMULADAS:**.....

.....

.....

.....

## ENTREVISTA A EXPERTOS (francés)

**Nom de l'interviewé:**

**Poste occupé:**

**Centre ou Organisme:**

**Relation avec le secteur touristique:**

1. Dans le domaine de l'Union Européenne,
  - a. Dans les 3 traités constitutifs de la Communauté Européenne, le tourisme n'est pas mentionné une seule fois. Il ne l'est pas jusqu'au traité de Maastricht et dans le V Programme pour l'environnement, où enfin le tourisme prend de l'importance. Puis, en 1992, par décision du Conseil 92/421/CEE, un « Plan d'actions communautaires en faveur du tourisme » est signé. Selon vous, à quoi est dû ce manque d'intérêt pour le tourisme dans l'Union Européenne ? Considérez-vous que ce soit une erreur de ne pas en avoir tenu compte antérieurement ? Pourquoi ?
  - b. Croyez-vous que le tourisme soit une matière importante du point de vue économique, social...pour l'Union?
  - c. Si votre réponse est affirmative, pourquoi croyez-vous qu'il n'existe pas de politique touristique communautaire, à l'instar de l'agricole ou celle de la pêche? Serait-ce dû au fait que dans les pays ayant un poids dans l'UE, le tourisme est moins important que les autres secteurs qui priment et ont donc un développement plus important dans le milieu communautaire ? Pourrait-on dire que le tourisme est comme l'huile, il ne touche que la Méditerranée ?
  - d. En raison de la nature transversale du secteur touristique (affecté par des moyens pris en politique de transports, économique, environnemental..), cela empêcherait-il qu'il soit conçu comme un secteur à part entière dans lequel on affecterait directement des mesures politiques , et non pas à travers lui?

- e. Pensez-vous que l'existence d'une telle politique serait adéquate, qu'elle serait positive pour les relations entre agents touristiques des pays, le développement du secteur? Ou pensez-vous qu'il serait plus convenable de créer une politique communautaire en matière de tourisme avec une forme de compétence complémentaire qui renforcerait le rôle du tourisme dans d'autres politiques comme la Régionale, Cohésion, Réseaux Transeuropéens, Environnement ? ou vous n'êtes d'accord avec aucune de ces options?
  - f. Pourquoi pensez-vous que l'existence de cette politique serait ou pas convenable ou faisable, quels avantages ou inconvénients pensez-vous qu'il existerait au cas où il y aurait une proposition d'implantation de celle-ci?
  - g. Le 30 avril 1996, la Commission européenne a présenté une Proposition de Décision du Conseil relatif à un premier programme pluriannuel en faveur du tourisme européen. Ce programme dénommé « PHILOXENIA » et ayant eu une portée temporaire de 1997 jusqu'en l'an 2000, avait comme objectif principal l'amélioration de la compétitivité et la qualité du tourisme européen. Cependant, il a fallu reprendre quelques amendements de cette même proposition afin d'obtenir l'approbation du Parlement Européen, ce qui éliminait tout type d'action communautaire afin de promouvoir le tourisme européen comme destination global. Malgré cela, le programme a échoué puisqu'il n'a pas obtenu le vote unanime du Conseil du Tourisme en novembre 1997. Pourquoi pensez-vous qu'il existe ces entraves à une action européenne global, serait-ce dû à une mauvaise orientation du programme ou parce que réellement ces actions communautaires étaient considérées inutiles ?
- 2.** Les principaux pays touristiques de l'UE sont les encadrés dans la Méditerranée, fondamentalement : l'Espagne, la France, l'Italie et la Grèce :
- a. Il existe un formulaire du EUHT CETT (centre affecté à l'Université de Barcelone) intitulé « la classification hôtelière dans l'Union Européenne : un marché peu commun » qui traite de 2 tendances de classification en Europe : celle des pays comme l'Espagne, la France et l'Italie, ayant un long parcours touristique ainsi que des destinations principales et qui utilisent des systèmes de



classification les plus sous-développés dans l'Union Européenne ; puis, celle des pays comme ceux de l'Europe de l'Est ayant un récent mais intense parcours touristique qui utilisent des systèmes efficaces et actuels pour garantir des standards de qualité et ainsi permettre un plus grand développement de son tourisme : Etes-vous d'accord ?

\*Si votre réponse est affirmative : Pensez-vous que ces différences peuvent être évitées ? Comment ? Pensez-vous qu'une politique touristique pourrait donner une solution ?

- b. Pensez-vous que la création d'une identité unique comme zone touristique face à l'extérieur, soit une stratégie adéquate pour ces pays-là, avec un label commun comme par exemple « la Méditerranée Européenne » puisqu'ils partagent de multiples éléments similaires : origine culturelle, typologie touristique, cadre géographique, etc... évidemment tout en conservant leurs particularités, avec pour objectif d'augmenter leur compétitivité face à des pays avec un fort potentiel touristique comme l'Est Européen ou certains pays asiatiques?
  - c. Ou peut-être pensez-vous que cette image commune serait bénéfique face au tourisme étranger, par exemple l'américain des USA, à l'instar de celui de la Caraïbe (un ensemble de territoires et d'îles différentes mais avec une image de marque face au tourisme commun) mais par rapport au tourisme européen elle serait nuisible parce que les européens séparent clairement ces quatre pays ?
  - d. Ou, au contraire, vous croyez que le mieux est de continuer avec une politique touristique séparée, individualisée, à chaque pays, face à tout le tourisme.
  - e. Pourquoi?
- 3.** Quelles pensez-vous être les principales différences, vis-à-vis du tourisme, entre ces quatre pays? l'Espagne, la France, l'Italie et la Grèce et d'autres destinations? Autant les avantages que les inconvénients.

4. Quel est actuellement le principal compétiteur des pays méditerranéens de l'Union: L'Espagne, la France, l'Italie et la Grèce de l'UE si on les prend de manière individuelle et si on les prend en bloc ?
  
5. A votre avis, les quatre pays dont on parle de la Méditerranée se font la concurrence ?
  - a. Si votre réponse est affirmative Pour quoi? Et, dans ce cas-là, serait-ce un obstacle pour une possible collaboration dans le domaine touristique pour offrir une image de marque d'ensemble « Méditerranée Européenne » et bénéficier probablement ainsi d'économies d'échelle, une plus grande attirance du tourisme, etc?
  
  - b. Si votre réponse est négative: Pourquoi?
  
6. En Espagne, le Real Decreto 1634/83 qui établit les normes de classification des établissements hôteliers, il n'est applicable qu'en Galice, Pays Basque, Ceuta et Melilla, puisque le reste des Communautés Autonomes régulent cette matière dans le développement de leur exclusive compétence. Croyez-vous que cela peut être considéré un inconvénient face au tourisme, l'inexistence d'homogénéisation des qualités hôtelières ?
  
7. Et si nous élargissons la situation à niveau communautaire, l'existence de différences dans la classification entre pays (c'est-à-dire, le nombre d'étoiles par rapport au prix et à la qualité), pensez-vous que cela soit nuisible au tourisme ? croyez-vous qu'une politique touristique communautaire commune pourrait être une solution au manque d'homogénéité touristique non seulement dans le secteur hôtelier mais dans celui de la restauration, entrées aux monuments, etc.?
  
8. Vers où pensez-vous que se dirige l'avenir du tourisme,
  - a. Vers les pays de l'Est, les pays asiatiques, la Chine, les pays de l'Est Européen ou la Turquie, la Croatie, etc ?

- b. A quel endroit se situerait la Méditerranée Européenne : l’Espagne, la Grèce, l’Italie et la France ? Croyez-vous que la zone se trouve en décadence (ces nouvelles destinations lui enlèvent des parts de marché) ou, bien au contraire, ce sont des destinations classiques qui auront toujours une forte attraction touristique? Qu’est-ce qui devrait être fait pour augmenter la compétitivité touristique de ces quatre pays face aux fortes puissances qui surgissent ?

**SI VOUS AVEZ UN AUTRE QUELCONQUE COMMENTAIRE SUR LE SECTEUR TOURISTIQUE OU SUR LES QUESTIONS FORMULÉES:.....**

.....

.....

.....

## ENTREVISTA A EXPERTOS (inglés)

**Interviewee's name:**

**Job:**

**Company:**

**Your relation with tourist sector:**

### 1. Throughout Europe

- a. Do you think the Tourism is an importance matter from an economic, social.... point of view for European Union?
- b. If you answer is ok, why do you think is no there a tourist communitarian politics, like there are an agricultural or fishing politics?
- c. Do you think that the existence of a tourist communitarian politics would be suitable? Would it benefit the connections between tourist agents from different countries, the development of sector...? Or do you think it would be more suitable if a communitarian politics as regards tourism with a way of complementary competence that intensifies the role of tourism in others politics like Regional, Cohesion, Trans-European Networks, and Environment...was created? Or do you not all right with neither of them?
- d. Why do you think that the existence of a tourist communitarian politics would be or not suitable or feasible? What advantages o inconvenients do you think it would be able in the case to introduce the same?
- e. On 30<sup>th</sup> of April in 1996, European Committee presented a Council's Proposal of Decision about first annual programme in favour of European Tourism, known as "PHILOXENIA", with a temporary scope from 1997 to 2000. Their main objectives were improvement in competitiveness and quality of European Tourism. However, it was necessary to show in this programme some

amendments for counting on the approval of European Parliament, eliminating anything communitarian action aimed at tourist promotion of Europe as global destiny. In spite of this, the programme failed, it didn't won the unanimous vote of Tourism Council of November in 1997. Why do you think does these obstacles exist for Global European Action? maybe, in this case, because of a bad orientation of programme or because it didn't consider necessary these communitarian actions, is it?

**2.** The main tourist countries of European Union are surrounded of Mediterranean, mainly: Spain, France, Italy and Greece.

a. The creation of a single identity as Tourist Zone with a view to abroad, with a trade mark as for example "European Mediterranean" because of they share numerous similar elements: cultural origin, tourist style, geographical framework, etc. although, obviously, keeping character of every country, with the objective to improve their competitiveness as opposed to countries with strong potential tourist as Eastern Europe or Asia . Do you think would it be a suitable strategy?

b. Or maybe you think this common image with a view to foreign Tourism it would be beneficial, for example, American with The Caribbean (it is a whole of territories and different islands with a only image as opposed to common Tourism), is it? In the case of European Tourism it would be bad because Europeans distinguish clearly these four countries, is it?

c. Or, on the contrary, you think that the best is continue with a separately Tourist Policy and personalized of every country as opposed to all the Tourism, is it?

d. Why?

**3.** What do you think are the main differences, as opposed to Tourism, between these four countries: Spain, France, Italy and Greece and other destinations? Advantages and inconvenients?

4. Who is the main rival of Mediterranean countries of European Union (Spain, Italy, France and Greece) at the moment if you consider them separately and if you consider them as single bloc?
  
5. In your opinion, do these four countries rival each other?
  - a. If your answer is ok: why? In this case, would it be an obstacle to collaborate in the field of Tourism and give a image of single brand “Mediterranean European” and benefit itself of economies of scale, bigger tourist attraction, etc ?
  
  - b. If your answer is no: why?
  
6. The non-existence of a common hotel qualifying system for all European Union , how do you think it affects Tourism?
  
7. There is a report of EUGT CET (Centre Barcelona University) known as “The Hotel Classification in European Union: a bit common market”. It speaks about two qualifying tendencies in Europe:
  - Countries like Spain, France and Italy, main destinies, with a long tourist road use the most underdeveloped qualifying system in European Union.
  
  - And countries of Eastern European, with recent and intense tourist road use efficient and current systems to ensure a quality standards and a bigger development of Tourism. Are you all right?
  - a. If your answer is ok: do you think we should avoid these differences? How? Do you think a Tourist Policy could solve it?
  
8. Where do you think the future of Tourism go towards to?
  - a. To Eastern Countries, Asian Countries, China, Eastern European or Turkey, Croatia, etc.?

- b. Where would Mediterranean European place: Spain, Greece, Italy and France?  
Do you think this zone is on the decline (the new destinies take market share) or, the opposite, they are classic destinies that always will have strong tourist attractive? How to improve tourist competitiveness of these four countries as opposed to new strong tourist countries?

**IF YOU WOULD HAVE ANOTHER COMMENT OR EXPLANATION ABOUT  
TOURIST SECTOR OR ABOUT ASKED QUESTIONS**

.....  
.....  
.....  
.....

## ENTREVISTA A AGENCIAS DE VIAJE

**Nombre de la Agencia de Viaje:**

**Dirección:**

**Nombre del encuestado/a:**

**Cargo en la Agencia:**

### FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR

1. Cómo se estructura el mercado turístico:
  - a. ¿Son ustedes una agencia de viajes franquiciada, asociada o propia? ¿Son mayoristas-minoristas? ¿Emisoras o receptoras?
  - b. ¿A qué franquicia, grupo o propiedad pertenecen? ¿Cuáles son los principales requisitos, ventajas e inconvenientes de pertenecer al mismo?
  - c. ¿De qué nivel es el grupo o franquicia... al que pertenecen (multinacional, nacional...)?
  - d. ¿es el grupo al que pertenecen un grupo integrado con mayorista propio, vuelos, hoteles, etc? ¿Puede citarme sus nombres?
  
2. ¿A qué nivel trabajan ustedes?:
  - a. ¿Dónde tienen oficinas?
    1. ¿a nivel nacional? ¿en qué parte del territorio?
    2. ¿y a nivel internacional? ¿dónde?
  
3. ¿Tienen acuerdos de colaboración o cooperación con agencias de viajes de otros países, aunque sean receptoras, corresponsales...?
  
4. ¿Quién es su principal competidor? ¿compiten ustedes a nivel local, nacional...?



5. ¿Cuál es el principal factor de competitividad entre agencias? : precios, publicidad, destinos que ofrece...

### **PERFIL DEL TURISTA**

6. ¿Viene con una idea clara de lo que quiere o que ustedes le orienten?
7. ¿Qué porcentaje aproximado de turistas adquieren paquetes turísticos (%)? Al resto, ¿les diseñan un viaje a medida?
8. ¿En qué porcentaje, aproximado se demandan viajes por España, Italia, Francia y Grecia en su conjunto (cruceros) y por separado?
9. ¿Ha observado algún cambio en los gustos de los turistas, por ejemplo, demandan menos el área Mediterránea, o se pueden considerar a estos países “destinos clásicos” cuya demanda casi no se altera temporalmente (a excepción de las temporadas altas y bajas del turismo)?

### **MEDITERRÁNEO DE LA UE: ESPAÑA, FRANCIA, ITALIA Y GRECIA**

10. ¿Cuál es el principal destino turístico vendido en su agencia?
11. Si se hiciera un ranking de destinos: ¿en qué lugar se situarían los países del Mediterráneo por separado, y en su conjunto?
12. ¿Quién es el principal competidor de España, Francia, Italia y Grecia? ¿Compiten entre ellos?
13. Ustedes como agencia, ¿perciben como “bloque turístico común” los 4 países del Mediterráneo? (tipología turística, cultura, idiosincrasia...) ¿cuáles son las principales diferencias entre estos países y otros destinos?
14. ¿Cree que sería primero factible y segundo beneficioso la creación de una marca turística común, como por ejemplo “el mediterráneo europeo” para estos 4

países y vender turísticamente esta zona en su conjunto para que sea más competitiva ya que cuenta con muchos elementos comunes o seguir vendiendo cada país por separado (nos referimos a la misma estrategia seguida por el Caribe, que bajo esta denominación de marca engloba a varios países y se dan a conocer bajo un nombre común)? ¿Quizás piense que es beneficioso de cara al turismo extranjero por ejemplo de Estados Unidos, etc. pero que de cara al turismo europeo existe una clara diferenciación entre España, Italia, Francia y Grecia y que para el mercado europeo es mejor que continúen vendiéndose por separado? Sea cual sea su respuesta, ¿Por qué?

15. Existe algún tipo de viaje integrado que permita visitar estos 4 países diferente al crucero por ejemplo: un tour por capitales europeas, un Interrail, etc.. ¿Cree que tendría éxito una oferta de este tipo?

## **UE**

16. ¿Cree que sería positiva la existencia de una política turística comunitaria (homogeneidad en la legislación turística, en el sistema de clasificación hotelera, en los requisitos turísticos de contaminantes...de los países de la UE), que beneficiaría las relaciones entre agentes turísticos de los países, el desarrollo del sector...?

## **CLASIFICACIÓN HOTELERA**

17. En España, el Real Decreto 1634/83 por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros, sólo es de aplicación en Galicia, País Vasco, Ceuta y Melilla, dado que el resto de las Comunidades Autónomas regulan esta materia en el desarrollo de su exclusiva competencia. ¿Cree que esto se puede considerar un inconveniente de cara al turismo, la inexistencia en la homogeneización de calidades hoteleras?
18. ¿Y si ampliamos la situación a nivel comunitario? ¿Existen diferencias en la clasificación hotelera entre países en relación del número de estrellas con el

precio y la calidad? Si su respuesta es afirmativa, ¿cree que esto perjudica al turismo?

**FUTURO**

19. ¿Hacia dónde cree que se dirige el futuro del turismo: países del Este, Asia, Turquía, Norte de África... ¿y en qué lugar quedarían los países del Mediterráneo de la UE: España, Francia, Grecia e Italia? ¿en decadencia (le quitan estos nuevos destinos cuota de mercado), o todo lo contrario?, ¿cree que deberían tomar algún tipo de estrategia para ser más competitivos con respecto a estos nuevos destinos? ¿cuál?

20. ¿Piensa que de cara al turista europeo el Mediterráneo puede no ser competidor de otros destinos exóticos como Tailandia, Camboya... pero de cara a un turista más alejado, por ejemplo, americano, sí podrían competir? ¿Por qué?

**SI TUVIERA ALGÚN OTRO COMENTARIO O ACLARACIÓN SOBRE EL SECTOR TURÍSTICO O SOBRE ALGUNA DE LAS PREGUNTAS FORMULADAS:**.....

.....  
.....  
.....  
.....

## ENTREVISTA A GRUPOS TURÍSTICOS

**Nombre de la Entidad:**

**Dirección:**

**Nombre del encuestado/a:**

**Cargo que ocupa:**

### FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR

1. Cómo se estructura el mercado turístico:
  - a. ¿Cuántas agencias forman parte de su grupo y de qué tipo son: emisoras o receptoras?
  - b. ¿Cuáles son los principales requisitos, ventajas e inconvenientes para una agencia de viajes de pertenecer al mismo?
  - c. ¿Dónde se encuentran presentes geográficamente? ¿Son un grupo nacional, multinacional, transnacional...?
  - d. ¿Son un grupo integrado con mayorista propio, vuelos, hoteles, etc? ¿Puede citarme sus nombres?
2. ¿Tienen acuerdos de colaboración o cooperación con otros grupos o entidades de viajes?
3. ¿Quién es su principal competidor? ¿compiten ustedes a nivel local, nacional...?
4. ¿Cuál es el principal factor de competitividad entre grupos? : precios, publicidad, destinos que ofrece...

## **MEDITERRÁNEO DE LA UE: ESPAÑA, FRANCIA, ITALIA Y GRECIA**

5. Si se hiciera un ranking de destinos: ¿en qué lugar se situarían los países del Mediterráneo europeo: España, Francia, Italia y Grecia por separado, y en su conjunto?
6. ¿Piensa que de cara al turista europeo el Mediterráneo (España, Francia, Italia y Grecia) puede no ser competidor de otros destinos exóticos como Tailandia, Camboya...ya que el europeo viaja primero a sus zonas más cercanas y luego ya comienza a alejarse hacia estas zonas exóticas, pero de cara a un turista más alejado, por ejemplo, americano, sí podrían competir ya que ambos son destinos lejanos? ¿Por qué?
7. ¿Perciben como “bloque turístico común” los 4 países del Mediterráneo? (tipología turística, cultura, idiosincrasia...) ¿cuáles son las principales diferencias entre estos países y otros destinos?
8. ¿Cree que sería primero factible y segundo beneficioso la creación de una marca turística común, como por ejemplo “el mediterráneo europeo” para estos 4 países y vender turísticamente esta zona en su conjunto para que sea más competitiva ya que cuenta con muchos elementos comunes o seguir vendiendo cada país por separado (nos referimos a la misma estrategia seguida por el Caribe, que bajo esta denominación de marca engloba a varios países y se dan a conocer bajo un nombre común)? ¿Quizás piense que es beneficioso de cara al turismo extranjero por ejemplo de Estados Unidos, etc. pero que de cara al turismo europeo existe una clara diferenciación entre España, Italia, Francia y Grecia y que para el mercado europeo es mejor que continúen vendiéndose por separado? Sea cual sea su respuesta, ¿Por qué?
9. Existe algún tipo de viaje integrado que permita visitar estos 4 países diferente al crucero por ejemplo: un tour por capitales europeas, un Interrail, etc.. ¿Cree que tendría éxito una oferta de este tipo?

## **UE**

10. ¿Cree que sería positiva la existencia de una política turística comunitaria (homogeneidad en la legislación turística, en el sistema de clasificación hotelera, en los requisitos turísticos de contaminantes...de los países de la UE), que beneficiaría las relaciones entre agentes turísticos de los países, el desarrollo del sector...?

## **CLASIFICACIÓN HOTELERA**

11. En España, el Real Decreto 1634/83 por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros, sólo es de aplicación en Galicia, País Vasco, Ceuta y Melilla, dado que el resto de las Comunidades Autónomas regulan esta materia en el desarrollo de su exclusiva competencia. ¿Cree que esto se puede considerar un inconveniente de cara al turismo, la inexistencia en la homogeneización de calidades hoteleras?
12. ¿Y si ampliamos la situación a nivel comunitario? ¿Existen diferencias en la clasificación hotelera entre países en relación del número de estrellas con el precio y la calidad? Si su respuesta es afirmativa, ¿cree que esto perjudica al turismo?

## **FUTURO**

13. ¿Hacia dónde cree que se dirige el futuro del turismo: países del Este, Asia, Turquía, Norte de África... ¿y en qué lugar quedarían los países del Mediterráneo de la UE: España, Francia, Grecia e Italia? ¿en decadencia (le quitan estos nuevos destinos cuota de mercado), o todo lo contrario?, ¿cree que deberían tomar algún tipo de estrategia para ser más competitivos con respecto a estos nuevos destinos? ¿cuál?

**SI TUVIERA ALGÚN OTRO COMENTARIO O ACLARACIÓN SOBRE EL SECTOR TURÍSTICO O SOBRE ALGUNA DE LAS PREGUNTAS FORMULADAS:**.....

.....

.....

## ENTREVISTA A TOUR-OPERADORES

**Nombre de la Entidad:**

**Dirección:**

**Nombre del encuestado/a:**

**Cargo:**

### FUNCIONAMIENTO DEL SECTOR

1. Cómo se estructura el mercado turístico:
  - a. ¿Son ustedes mayoristas pertenecientes a algún grupo como por ejemplo, Travelplan del Grupo Globalia? ¿o trabajan independientemente? Si pertenecen a algún grupo, ¿es un grupo integrado, que cuente también con vuelos propios, hoteles, etc?
  - b. ¿Son una empresa nacional (española) o internacional?
  - c. ¿A qué nivel trabajan: sólo venden sus productos a agencias nacionales, también internacionales...?
2. ¿En qué oferta están ustedes especializados?
3. ¿Quién es su principal competidor?
4. ¿Cuál es el principal factor de competitividad entre mayoristas? : precios, publicidad, destinos que ofrece...

### PERFIL DEL TURISTA

5. ¿Ha observado algún cambio en los gustos de los turistas, por ejemplo, demandan menos el área Mediterránea, o se pueden considerar a estos países “destinos clásicos” cuya demanda casi no se altera temporalmente (a excepción de las temporadas altas y bajas del turismo)?



6. Si oferta usted destinos “exóticos”: ¿cuáles son esos destinos? ¿hace tiempo que realiza este tipo de oferta o es nueva ahora? ¿existe demanda turística? ¿tiene precios más elevados que los clásicos viajes como los tour por Italia, por ejemplo?
7. ¿Ofrece algún tipo de crucero? ¿por qué zonas? ¿es un producto demandado, en qué porcentaje aproximado respecto al total de productos vendidos? ¿a qué cree que se debe?

### **MEDITERRÁNEO DE LA UE: ESPAÑA, FRANCIA, ITALIA Y GRECIA**

8. ¿Cuál es el principal paquete que ustedes venden?
9. Si se hiciera un ranking de destinos: ¿en qué lugar se situaría el principal destino que ustedes venden? ¿y los países clásicos Mediterráneos, por encima o por debajo?
10. ¿Quién es el principal competidor de los destinos turísticos que ustedes ofertan? ¿Cree usted que los países del Mediterráneo compiten entre ellos: Grecia, Italia, España o Francia? ¿y estos con nuevos destinos emergentes como los países del Este o más exóticos como Tailandia, Camboya...?
11. Ustedes como mayorista, ¿perciben como “bloque turístico común” los 4 países del Mediterráneo? (tipología turística, cultura, idiosincrasia...) ¿cuáles son las principales diferencias entre estos países y otros destinos?
12. ¿Cree que sería primero factible y segundo beneficioso la creación de una marca turística común, como por ejemplo “el mediterráneo europeo” para estos 4 países y vender turísticamente esta zona en su conjunto para que sea más competitiva ya que cuenta con muchos elementos comunes o seguir vendiendo cada país por separado (nos referimos a la misma estrategia seguida por el Caribe, que bajo esta denominación de marca engloba a varios países y se dan a conocer bajo un nombre común)? ¿Quizás piense que es beneficioso de cara al turismo extranjero por ejemplo de Estados Unidos, etc. pero que de cara al

turismo europeo existe una clara diferenciación entre España, Italia, Francia y Grecia y que para el mercado europeo es mejor que continúen vendiéndose por separado? Sea cual sea su respuesta, ¿Por qué?

13. Existe algún tipo de viaje integrado que permita visitar estos 4 países diferente al crucero por ejemplo: un tour por capitales europeas, un Interrail, etc.. ¿Cree que tendría éxito una oferta de este tipo?

## **UE**

14. ¿Cree que sería positiva la existencia de una política turística comunitaria (homogeneidad en la legislación turística, en el sistema de clasificación hotelera, en los requisitos turísticos de contaminantes...de los países de la UE), que beneficiaría las relaciones entre agentes turísticos de los países, el desarrollo del sector...?

## **CLASIFICACIÓN HOTELERA**

15. En España, el Real Decreto 1634/83 por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros, sólo es de aplicación en Galicia, País Vasco, Ceuta y Melilla, dado que el resto de las Comunidades Autónomas regulan esta materia en el desarrollo de su exclusiva competencia. ¿Cree que esto se puede considerar un inconveniente de cara al turismo, la inexistencia en la homogeneización de calidades hoteleras?
16. ¿Y si ampliamos la situación a nivel comunitario? ¿Existen diferencias en la clasificación hotelera entre países en relación del número de estrellas con el precio y la calidad? Si su respuesta es afirmativa, ¿cree que esto perjudica al turismo?

**FUTURO**

17. ¿Hacia dónde cree que se dirige el futuro del turismo: países del Este, Asia, Turquía, Norte de África... ¿y en qué lugar quedarían los países del Mediterráneo de la UE: España, Francia, Grecia e Italia? ¿en decadencia (le quitan estos nuevos destinos cuota de mercado), o todo lo contrario?, ¿cree que deberían tomar algún tipo de estrategia para ser más competitivos con respecto a estos nuevos destinos? ¿cuál?

**SI TUVIERA ALGÚN OTRO COMENTARIO O ACLARACIÓN SOBRE EL SECTOR TURÍSTICO O SOBRE ALGUNA DE LAS PREGUNTAS FORMULADAS:**.....

.....  
.....  
.....  
.....

## ENTREVISTA A HOTELES

**Nombre del Hotel:**

**Dirección:**

**Nombre del encuestado/a:**

**Cargo:**

1. ¿En todos los países se clasifican los hoteles por estrellas o existe otro sistema de clasificación hotelera, cuál y en qué país?
2. ¿Cree que la inexistencia en la homogeneización de calidades hoteleras en la Unión Europea se puede considerar un inconveniente de cara al turismo (relación número de estrellas-precio-calidad)?
3. ¿Existe diferente legislación turística y diferente baremo de calidad hotelera y, por tanto, diferentes requisitos para conseguir las estrellas en los países de la UE, por ejemplo, entre España, Francia, Italia y Grecia? ¿Dónde se es más exigente y dónde menos? ¿A qué cree que se debe?
4. Si están presentes en países diferentes: ¿Ofrecen ustedes los mismos servicios, calidades y precios para hoteles del mismo número de estrellas en diferentes países? ¿Por qué?
5. ¿Cree que sería positiva la existencia de una política turística comunitaria (homogeneidad en la legislación turística, en el sistema de clasificación hotelera, en los requisitos turísticos de contaminantes...de los países de la UE), que beneficiaría las relaciones entre agentes turísticos de los países, el desarrollo del sector...?

**SI TIENE USTED ALGÚN COMENTARIO ADICIONAL SOBRE EL SECTOR TURÍSTICO O LA HOTELERÍA:**.....

.....

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL TURISTA
-------------------------------------

1. Sexo:

- Hombre
- Mujer

2. Edad: \_\_\_\_\_ años

3. País de residencia: \_\_\_\_\_

4. Estado Civil:

- Soltero/a
- Casado/a
- Separado/a-Divorciado/a
- Viudo/a
- Vive con la pareja (pareja de hecho)

5. Nivel de estudios:

- Sin estudios
- Estudios primarios
- Estudios secundarios
- Estudios universitarios
- Estudios de postgrado (Máster, Doctorado...)

6. Situación Laboral:

- Estudiante
- Desempleado
- Trabajador por cuenta propia (empresario/a)
- Trabajador por cuenta ajena
- Jubilado/a
- Otra. Diga cuál \_\_\_\_\_

7. Marque con una "X" a qué **países de la UE** ha viajado usted (*incluya su país de origen, si es miembro de la UE*):

- Francia
- Italia
- España
- Grecia
- Otros. Diga cuáles: \_\_\_\_\_

PAÍSES DE LA UE
-----------------

**POLÍTICA TURÍSTICA COMÚN**

1. ¿Concibe usted a la **UE** como un destino turístico global o siguen primando las identidades nacionales?
  - Sí considero a la UE como un destino turístico
  - No, considero a cada país de forma independiente
  
2. ¿Cree que sería adecuado para la UE “**venderse turísticamente**” como destino turístico global?
  - SI
  - NO
  
3. A nivel de la UE, ¿cree que sería adecuada y beneficiosa para el fomento de las relaciones entre agentes turísticos, entre Estados miembros, para el desarrollo del sector turístico, etc., la existencia de una **Política Turística Comunitaria**, al igual que existe una agrícola o pesquera?
  - SI
  - NO
  
4. ¿Cree que sería positivo para el turismo que todos los establecimientos de la misma tipología se rigieran por **las mismas normativas** en todos los países de la UE? (mismos horarios y fechas de apertura y cierre, servicios que ofrece...) *\*Teniendo en cuenta las características propias de cada país, horas de sol...*
  - SI
  - NO

5. ¿Considera que las normas de **control de calidad** son diferentes entre los países de la UE?
  - NO
  - SI. En este caso, ¿consideraría positivo una homogeneización a nivel europeo?
    - SI
    - NO
  
6. ¿Considera que existen diferencias en **el tratamiento al turista** entre los diferentes países de la Unión?
  - SI
  - NO
  
7. En cuanto a **alojamientos** y otros servicios:
  - a. ¿Considera que existe diferencias en la clasificación de los alojamientos entre los países del Mediterráneo de la UE (España, Francia, Italia o Grecia) y otros países de la UE?
    - NO
    - SI. En este caso:
      1. ¿En qué grupo de países considera que tienen mejor relación calidad-precio?
        - En los países del Mediterráneo de la UE. Concretamente en (*válida la respuesta múltiple*):
          - España
          - Francia
          - Italia
          - Grecia
        - En otros países de la UE

b. ¿Considera que existen las mismas prestaciones en los diferentes países ante el mismo nivel de clasificación hotelera?

- SI
- NO. En este caso:

1. ¿Dónde considera que tienen mejor relación calidad-clasificación?

En los países del Mediterráneo de la UE. Concretamente en: *(válida la respuesta múltiple)*

- España
- Francia
- Italia
- Grecia

En otros países de la UE

**TIPO DE VIAJE: comparación Mediterráneo-resto UE**

8. Marque con una “X”: ¿Qué medio o **medios de transporte** utilizó para llegar al país visitado? *(Válida la respuesta múltiple)*

- Avión
- Barco
- Tren
- Coche
- Autobús
- Otra forma. Indique ¿cuál? \_\_\_\_\_

9. Marque con una “X”: ¿En qué tipo de **alojamiento** se hospedó durante su viaje? *(Válida la respuesta múltiple)*

- Albergue
- Camping/Caravana
- Casa amigos o parientes
- Pensión, Hostal o Motel
- Apartahotel
- Hotel 1 estrella
- Hotel 2 estrellas
- Hotel 3 estrellas
- Hotel 4 estrellas
- Hotel 5 estrellas
- Vivienda propia/multipropiedad
- Vivienda alquilada
- Casa rural

Otra forma. Indique ¿cuál \_\_\_\_\_

10. Marque con una “X”. ¿Cuál es su **evaluación global** de su estancia en...?:

	MUY POSITIVA	POSITIVA	INDIFERENTE	NEGATIVA	MUY NEGATIVA
FRANCIA					
ESPAÑA					
ITALIA					
GRECIA					
OTROS PAÍSES DE LA UE					

11. Marque con una “X” el país y **tipo de viaje** realizado:

	FRANCIA	ITALIA	ESPAÑA	GRECIA	OTROS PAÍSES DE LA UE
Cultural (visita a museos...)					
Deportivo					
Sol y playa					
Estudios					
Visita a familiares o amigos					
Laboral					
Salud					
Religioso					
Parque Temático, atracciones ...					
Naturaleza					

Otro tipo. Indique:

¿cuál? \_\_\_\_\_

¿a qué país? \_\_\_\_\_

12. Marque con una “X”, según su experiencia anterior, en caso de que tuviera la oportunidad de repetir un viaje a algunos de los países ya visitados, cuál sería su respuesta en función al **grado de satisfacción**:

	SÍ VOLVERÍA	NO VOLVERÍA	NO SÉ SI VOLVERÍA
FRANCIA			
ESPAÑA			
ITALIA			
GRECIA			
OTROS PAÍSES DE LA UE			

PAÍSES DEL **MEDITERRÁNEO** DE LA UE: FRANCIA, ESPAÑA, ITALIA Y GRECIA

**A partir de este momento, conteste a las siguientes preguntas refiriéndose sólo a los países del Mediterráneo de la UE (Francia, España, Italia o Grecia) a los que usted haya viajado.**

**MARCA: Mediterráneo Europeo**

1. ¿Cree que sería adecuado para la UE “vender turísticamente” el concepto de **“Mediterráneo Europeo”** formado por España, Italia, Grecia y Francia?

SI

NO. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

2. Cuando se le habla de los países del Mediterráneo: Italia, Grecia, España... ¿piensa exclusivamente en el turismo de **sol y playa**? ¿o también se imagina **otro tipo** de turismo?

SI

NO. Indique cuál:



- Turismo cultural
- Turismo deportivo
- Turismo de montaña
- Turismo de nieve
- Turismo termal
- Otro. Indique cuál \_\_\_\_\_

3. Cuando visitó los diferentes países del Mediterráneo de la UE, ¿consideró a los diferentes países de forma **individualizada** o como un **conjunto** homogéneo que le ofrecía una oferta global?

- Consideré cada país de forma independiente
- Consideré a los países como un conjunto

4. **Evalúe** los siguientes aspectos referentes a los países del Mediterráneo de la UE que usted haya visitado:

- 1.-Malo
- 2.-Regular
- 3.-Aceptable
- 4.-Bueno
- 5.-Excelente

	1	2	3	4	5
Actividades culturales					
Alquiler de vehículos					
Cajeros automáticos					
Clima					
Limpieza					
Diversidad comercial					
Actividades de ocio/espectáculos					
Rutas/Excursiones programadas					
Señalizaciones adecuadas					

	1	2	3	4	5
Variedad y calidad gastronómica					
Guías turísticos					
Horario comercial					
Hospitalidad/trato recibido por los ciudadanos					
Ruido ambiental					
Seguridad ciudadana					
Transporte público					
Nº de puntos de información					
Información turística adecuada					
Trato personal de servicio					
Nº de tiendas					
Calidad de las tiendas					
Nº de restaurantes					
Calidad de los restaurantes					
Teléfonos públicos					
Nº de taxis disponibles					
Variedad oferta alojamiento (hoteles, moteles...)					
Calidad alojamiento					
Atención pública en caso necesario: policía, médico...					
Formación de la mano de obra turística					

5. ¿**Recomendaría** usted viajar a los países del Mediterráneo de la UE (Francia, Italia, España y Grecia)?

- SI  
 NO. Indique el motivo: \_\_\_\_\_

6. Indique los principales motivos por los que **no volvería** a visitar los países del Mediterráneo de la UE (España, Italia, Francia o Grecia). (*Válida respuesta múltiple*)

- No tengo ningún motivo, volvería a visitar esos países  
 No me gustaron las ciudades que visité  
 No se cumplieron mis expectativas  
 Escasa oferta cultural y de ocio  
 Ya conozco esos destinos, elegiría otros países para conocer  
 Otros motivos, indique cuáles \_\_\_\_\_

#### **SIMILITUDES Y DIFERENCIAS en general**

7. ¿**Entre qué países** cree que existen más diferencias, desde el punto de vista del turismo?

- Entre los países del Mediterráneo: España, Francia, Italia, Grecia  
 Entre los países del Mediterráneo en relación con otros países europeos: Alemania, Dinamarca, Holanda...

8. Marque con una "X" los aspectos que encuentra **más similares** entre los países del Mediterráneo de la UE que usted conozca:

- La calidad de los alojamientos en relación a su precio  
 La calidad de los transportes en relación a su precio  
 La cultura y la idiosincrasia de la población  
 La tipología cultural que ofrecía el país  
 La gastronomía  
 Las posibles actividades que se podrían realizar  
 Otros. Indique cuáles \_\_\_\_\_

9. Marque con una "X" los aspectos en los que encuentra **mayores diferencias** entre los países del Mediterráneo de la UE a los que ha viajado:

- La calidad de los alojamientos en relación a su precio  
 La calidad de los transportes en relación a su precio  
 La cultura y la idiosincrasia de la población  
 La tipología cultural que ofrecía el país  
 La gastronomía  
 Las posibles actividades que se podrían realizar  
 Otros. Indique cuáles \_\_\_\_\_

#### **SIMILITUDES Y DIFERENCIAS en particular**

10. En cuanto a **alojamientos** y otros servicios:

a. ¿Considera que existe diferencias en la clasificación de los alojamientos en España, Francia, Italia o Grecia?

- NO  
 SI. En este caso:

1. ¿En qué país considera que tienen mejor relación calidad-precio?

- Francia  
 Italia  
 Grecia  
 España

2. ¿Y en cuál menos?

- Francia  
 Italia  
 Grecia  
 España

b. ¿Considera que existen las mismas prestaciones en los diferentes países ante el mismo nivel de clasificación hotelera?

- SI
- NO. En este caso:

1. ¿En qué país considera que tienen mejor relación calidad-clasificación?

- Francia
- Italia
- Grecia
- España

2. ¿Y en cuál peor?

- Francia
- Italia
- Grecia
- España

**DETALLE DEL VIAJE**

11. Marque con una “X” las **ciudades** visitadas:

Italia:

- Roma
- Venecia
- Florencia
- Milán
- Pisa
- Otros. Indique cuáles: \_\_\_\_\_

Francia:

- París
- Burdeos
- Lyon
- Nantes

- Estrasburgo
- Toulouse
- Marsella
- Lille
- Otros. Indique cuáles: \_\_\_\_\_

España:

- Madrid
- Barcelona
- Valencia
- Andalucía
- Galicia
- Otros. Indique cuáles: \_\_\_\_\_

Grecia:

- Atenas
- Thessaloniki
- Rhodes
- Otros. Indique cuáles: \_\_\_\_\_

12. ¿Por qué visitó esas ciudades y no otras? (*Válida respuesta múltiple*)

- Porque son las que incluía el tour que contraté
- Porque son las que me ofrecía la agencia de viajes
- Porque existía una oferta
- Por motivos personales
- Por motivos laborales
- Porque yo quería ir allí
- Porque son las más conocidas
- Otros motivos. Indique cuáles: \_\_\_\_\_

13. Marque con una "X": ¿Qué tipo de **atracciones turísticas** visitó durante su viaje? (*Válida la respuesta múltiple*)

- Museos
- Plazas y calles relevantes
- Catedrales
- Iglesias
- Teatros
- Playas
- Balnearios
- Monumentos
- Parques de atracciones
- Otras atracciones. Indique cuáles: \_\_\_\_\_

14. ¿Tiene alguna **queja** respecto a su visita a Francia, Italia, Grecia o España?

Indique cuál: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

<b>PROFIL SOCIODÉMOGRAPHIQUE DU TOURISTE</b>
----------------------------------------------

1. Sexe:
- Masculin
  - Féminin
2. Âge: \_\_\_\_\_ ans
3. Pays d'origine: \_\_\_\_\_
4. État Civil:
- Célibataire
  - Marié/e
  - Séparé/e-Divorcé/e
  - Veuf/veuve
  - Habite avec le conjoint
5. Niveau d'études :
- Sans études
  - Brevet des collèges
  - Baccalauréat
  - Licence
  - Master, doctorat
6. Emploi actuel:
- Étudiant/e
  - Chômeur
  - Travailleur indépendant
  - Employé/e
  - Retraité/e
  - Si autre précisez lequel: \_\_\_\_\_
7. Cochez dans quel **pays de l'UE** vous avez voyagé (*ajoutez votre propre pays d'origine, s'il appartient à l'UE*) :
- France
  - Italie
  - Espagne
  - Grèce
  - Si autre précisez lequel: \_\_\_\_\_

PAYS DE L'UE
--------------

**POLITIQUE TOURISTIQUE COMMUNE**

2. Considérez vous l'UE dans sa globalité comme une destination touristique ou estimez vous que les identités nationales continuent à prévaloir?

- Oui, je considère que l'UE est une destination touristique globale  
 Non, je considère chaque pays de façon indépendante

2. Croyez-vous qu'il serait bon pour l'UE de «se vendre touristiquement» comme une destination touristique globale?:

- OUI  
 NON

3. Dans le cadre de l'UE, croyez-vous qu'il serait bénéfique pour améliorer les rapports entre les agents touristiques, les États membres, ainsi que pour le développement du secteur touristique, etc., que soit créé une **Politique Touristique Communautaire**, à l'instar de la politique agricole ou de la pêche?

- OUI  
 NON

4. Pensez-vous qu'il serait préférable qu'il existe une **reglementation commune** à tous les pays de l'UE pour les commerces, les services, établissements semblables (horaires, heures d'ouverture ou de fermeture, services proposés...)? *\*Tout en tenant compte des caractéristiques propres de chaque pays membre: les heures d'ensoleillement...:*

- OUI  
 NON

5. Croyez-vous que les règles de **contrôle qualité** sont différentes suivant chaque pays de l'UE?:

- NON  
 OUI., dans ce cas, pensez-vous qu'une homogénéisation au niveau européen serait préférable?

- OUI  
 NON

6. Considérez-vous que l'**accueil fait aux touristes** est différent suivant les pays de l'UE?

- OUI  
 NON

7. En ce qui concerne le **logement** et d'autres services :

c. Estimes-vous qu'il existe une différence de standing entre les logements, selon qu'ils se situent dans les pays du bassin Méditerranéens de l'UE (la France, l'Espagne, l'Italie ou la Grèce) ou dans les autres pays de l'UE?:

- NON  
 OUI. Dans ce cas, répondez à la question suivante:

1. Dans quel groupe de pays considérez-vous qu'il y a un meilleur rapport qualité-prix pour les logements?:

Dans les pays du bassin Méditerranéen de l'UE. Plus précisément en...  
(possibilité de réponses multiples):

- Espagne
- France
- Italie
- Grèce

Dans d'autres pays de l'UE

d. Pour les hôtels, considérez-vous que dans les différents pays on retrouve le même niveau de prestations à niveau de standing égal ?

- OUI
- NON. Dans ce cas:

1. Dans quels pays croyez-vous qu'il existe le meilleur rapport standing-qualité?

Dans les pays du bassin Méditerranéen de l'UE. Plus précisément en...  
(possibilité de réponses multiples):

- Espagne
- France
- Italie
- Grèce

Dans d'autres pays de l'UE

**TYPE DE VOYAGE: comparaison Le Méditerranéen- le reste de l'UE**

8. Indiquez le **moyen de transport** que vous avez utilisé pour vous rendre dans le pays visité (possibilité de réponses multiples):

- Avion
- Bateau
- Train
- Voiture
- Bus
- Autre. Indiquez lequel \_\_\_\_\_

9. Où avez-vous **logé** au cours de votre voyage? (Possibilité de donner plusieurs réponses):

- Dans une auberge
- Dans un Camping/Caravane
- Chez des amis ou des parents
- Dans une pension ou un motel
- Dans un appart-hôtel
- Dans un hôtel étoilé(si oui combien d'étoiles?): \_\_\_\_
- Dans une maison propre/ copropriété
- Dans une maison louée
- Dans une maison rurale

Autre. Indiquez lequel \_\_\_\_\_

10. Cochez: Comment **évalueriez**-vous votre logement en...?

	TRÈS POSITIF	POSITIF	INDIFFÉRENT	NÉGATIF	TRÈS NÉGATIF
FRANCE					
ESPAGNE					
ITALIE					
GRÈCE					
DANS D'AUTRES PAYS DE L'UE					

11. Cochez le pays et le **type de voyage** réalisé:

	FRANCE	ITALIE	ESPAGNE	GRÈCE	D'AUTRES PAYS DE L'UE
Culturel (visite de musées...)					
Sportif					
Soleil et plage					
Études					
Visite à la famille ou à des amis					
Travail					
Pour raison de Santé					
Pèlerinage Religieux					
Attractions et Parcs thématiques					
...					
Nature					

Autre type. Indiquez le type et le pays : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

12. Si vous pouviez refaire un voyage, dans quel pays retourneriez-vous?

	OUI, JE RETOURNERAIS	NON, JE N'Y RETOURNERAIS PAS	JE NE SAIS PAS
EN FRANCE			
EN ESPAGNE			
EN ITALIE			
EN GRÈCE			
DANS UN AUTRE PAYS DE L'UE			

LE **MÉDITERRANÉEN EUROPÉEN**: LA FRANCE, L'ESPAGNE, L'ITALIE ET LA GRÈCE

**Pour les questions qui vont suivre, répondez aux questions en vous référant uniquement aux pays du bassin Méditerranéen (la France, l'Espagne, l'Italie ou la Grèce) que vous avez visités.**

**MARQUE: Le Méditerranéen Européen**

1. Croyez-vous qu'il serait intéressant pour l'UE de promouvoir davantage «**Le bassin Méditerranéen européen**», formé par la France, l'Italie, la Grèce et l'Espagne?

- OUI
- NON. Pourquoi? \_\_\_\_\_



4. Quand on parle de l'Italie, la France, l'Espagne ou la Grèce, pensez-vous seulement au tourisme dans son aspect **soleil et plage** ou pensez-vous aussi à une **autre forme** de tourisme ?

- OUI.
- NON. Indiquez lequel:
  - Le tourisme culturel
  - Le tourisme sportif
  - Le tourisme de montagne
  - Le tourisme à la neige
  - Le tourisme thermal
  - Autre, indiquez lequel \_\_\_\_\_

5. Quand vous avez visité les différents pays du bassin Méditerranéen de l'UE, avez-vous pensé à chaque pays **individuellement** ou comme un **ensemble** homogène qui vous a offert une prestation globale?

- J'ai pensé à chaque pays independamment
- J'ai pensé à tous les pays comme un ensemble

4. **Évaluez** les concepts suivants pour les pays du bassin Méditerranéen que vous connaissez :

- 1.-Mauvais
- 2.-Régulier
- 3.-Acceptable
- 4.-Très bien
- 5.-Excellent

	1	2	3	4	5
Les activités culturelles					
La location de voitures					
Les distributeurs de billets					
La météo					
La propreté					
La diversité commerciale					
Les loisirs et les spectacles					

	1	2	3	4	5
Les excursions programmées					
Les bonnes indications					
La gastronomie					
Les guides touristiques					
Les horaires d'ouvertures des commerces					
L'hospitalité des citoyens					
Le bruit ambiant					
La sécurité assurée aux citoyens					
Les transports en commun					
Le nombre des offices de tourisme					
Les bonnes informations touristiques					
L'accueil offert par les employés du secteur touristique					
Le nombre de magasins					
La qualité de l'offre des magasins					
Le nombre de restaurants					
La qualité des restaurants					
Le nombre de téléphones publics					
Le nombre de taxis					
La variété des logements (hôtels, motels...)					
La qualité du logement					
La considération du public de la part: de la police, des médecins...					
La compétence professionnelle des employés du secteur touristique					

5. **Recommanderiez**-vous de voyager dans les pays du bassin Méditerranéen de l'UE?

- OUI  
 NON. Indiquez pourquoi: \_\_\_\_\_

6. Indiquez pourquoi vous **ne retourneriez pas** en Italie, en Espagne, en France ou en Grèce. (*Possibilité de donner plusieurs réponses*):

- Je n'ai aucune raison particulière, je retournerai volontiers dans ces pays  
 Je n'ai pas aimé les villes que j'ai visitées  
 J'avais d'autres attentes  
 Une offre insuffisante tant au niveau culturel que pour les loisirs  
 Je connais déjà ces destinations, je choisirais un autre pays  
 Autres motifs, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

#### **DES SIMILITUDES ET DES DIFFÉRENCES en général**

7. **Entre quels pays** avez-vous constaté les plus grandes différences en terme de tourisme?

- Entre les pays du bassin Méditerranéen  
 Entre les pays du bassin Méditerranéen et le reste des pays européens : Allemagne, Hollande, Danemark...

8. Parmi les propositions suivantes cochez celles que vous considérez comme étant les plus **similaires** entre les pays du bassin Méditerranéen de l'UE:

- La qualité du logement par rapport à son prix  
 La qualité des transports par rapport à leur prix  
 La culture et le mode de vie de la population  
 La particularité culturelle du pays  
 La gastronomie  
 La variété des activités  
 Autres, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

9. Parmi les propositions suivantes cochez celles que vous considérez comme étant les plus **différentes** entre les pays du bassin Méditerranéen de l'UE:

- La qualité du logement par rapport à son prix  
 La qualité des transports par rapport à leur prix  
 La culture et le mode de vie de la population  
 La particularité culturelle du pays  
 La gastronomie  
 La variété des activités  
 Autres, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

#### **DES SIMILITUDES ET DES DIFFÉRENCES en particulier**

10. En ce qui concerne les **logements** et d'autres services:

c. Pensez-vous qu'il existe des différences en terme de standing entre les logements selon qu'ils se situent en France, en Espagne, en Grèce ou en Italie?

- NON  
 OUI. Dans ce cas, répondez aux deux questions suivantes:

1. Dans quel pays pensez-vous que l'on trouve le meilleur rapport qualité/prix?

- France  
 Italie  
 Grèce  
 Espagne

2. Et dans quel pays ce rapport est-il le moins intéressant?

- France  
 Italie  
 Grèce  
 Espagne

d. Considérez-vous que dans les différents pays, les hôtels offrent les mêmes prestations à niveau de standing égal ?

OUI

NON. Dans ce cas, répondez aux deux questions suivantes:

1. Dans lequel pays pensez-vous qu'il existe le meilleur rapport qualité/prix?

France

Italie

Grèce

Espagne

2. Et le plus mauvais?

France

Italie

Grèce

Espagne

Lyon

Nantes

Strasbourg

Toulouse

Marseille

Lille

Autres, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

L'Espagne:

Madrid

Barcelone

Valence

Andalousie

Galice

Autres, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

La Grèce:

Athènes

Thessalonique

Rhodes

Autres, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

### DÉTAIL DU VOYAGE

11. Cochez les **villes** où vous avez été ou écrivez leurs noms si elles n'apparaissent pas ci –dessous:

L'Italie:

Rome

Venise

Florence

Milan

Pise

Autres, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

La France:

Paris

Bordeaux

12. **Pourquoi** avez-vous visité ces villes et pas d'autres? (*Possibilité de donner plusieurs réponses*):

Parce que ces villes étaient imposées dans le voyage organisé

Parce que l'agence de voyage me les a offertes

Parce qu'il y avait une promotion

Pour des raisons personnelles

Pour des raisons professionnelles

Parce que je voulais m'y rendre

Parce ce sont les villes les plus connues

Autres motifs, indiquez lesquels \_\_\_\_\_

13. Quelle sorte de **sites touristiques** avez-vous visités pendant votre voyage?  
(Possibilité de donner plusieurs réponses):

- Des musées
- Des rues et places importantes
- Des cathédrales
- Des églises
- Des théâtres
- La plage
- Des stations balnéaires
- Des monuments
- Des parcs thématiques
- Autres attractions. Indiquez lesquelles: \_\_\_\_\_

14. Avez-vous des **critiques** à formuler à propos de votre voyage en France, en Espagne, en Italie ou en Grèce ?

Si oui indiquez

lesquelles : \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---