

EUSKAL AUTONOMIA ERKIDEGOA BISITATZEN DUTEN TURISTEN PORTAERAREN BALIOESPENA EGITEKO LEHIAKETAREN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. JUSTIFIKAZIOA ETA HELBURUAK

EAEko turismo-sektorearen garrantzi sozial eta ekonomikoa areagotzen ari da, zuzenean eta zeharka, besteak beste, gurea bezalako ekonomia batean, hau da, industriak garrantzi handia duen ekonomia batean, asko laguntzen, dibertsifikatzen, osatzen eta adierazten duelako eta giza baliabide asko baliatzen dituelako.

Garrantzi horri jarraiki, azken urteotan esfortzu handia egiten ari da turismo-jardueraren estatistika-balioespena egiteko.

Hori dela-eta, 2002., 2003. eta 2004. urteetan IBILTUR operazioa abiarazi zen, turisten eta txangolarien portaerei buruzko informazio kuantitatiboa lortzeko, Euskadira bidaia bat egin aurreko, bidaian bertako eta bidaia egin osteko gertaerei dagokienez. Horrela, bada, IBILTURren bitartez eskariaren segmentuak definitu ziren: motibazioak, jarduerak, portaera, balioespenak eta abar. Ikerketa horri esker eskaera turistikoa hobeto ezagutu genuen, EUSTAT, EIN eta IET erakundeek emandako estatistika kuantitatiboen, oro har, osagarri izanik.

Urte hauetan, Euskadiko Turismo Marketin Plana ere egin da; plan horretan, turisten profilekin loturiko marka eta produktuetan oinarrituta kudeatu behar diren lurralde-zonak (VALLS sistema) aipatzen dira, baita Marketineko adimen-sistema garatzeko premia ere, erabakiak hartzeko garaian.

2010eko Ibiltur operazioaren helburua zera izan zen, turista (gaualdia ostatu arautuetan egiten duena) oinarritzat duen operazio murriztagoa/trinkoagoa lortzea, denboran iraungo duena eta erabaki estrategikoak hartzeko informazioa emango duena. Esparru horretan egin da 2012ko operazio hau, 2010ean egindako lanari jarraipena emateko asmoz, historiko bat osatzen hastearren.

Ez dugu ahanzi behar turisten portaerarekin loturiko operazioak hainbat ikerketa-ildotan (esaterako, eGistour) garatu direla, eremu horretan laguntzeko eta aukera berriak identifikatzeko tresna/aplikazio berritzaileen bitartez. Euskadiko Behatoki Turistikoaren esparruan martxan jarritako mekanismo guztiak izan beharko lirateke kontuan, operazioari ahalik eta errendimendu handiena ateratzeko eta lortu diren eta eskura dauden gainerako datuekin ahalik eta osagarritasun-mailarik handiena lortzeko.
<http://observatorioturisticodeeuskadi.basquetour.net/SitePages/index.aspx>

Aurrekari horiek kontuan izanik, beste IBILTUR operazio bat egin nahi da, 2010ekoaren eskala berdinari jarraiki eta marketin-politikak definitzeko informazioa biltzen lagunduko diguten alderdi bereziak ardatz izanik; politika horien ondorioz, egungo merkatua sendotu eta hobetu beharko litzateke eta negozio-aukera berriak bilatu.

Horretaz gain, ikerketari esker, turismoarekin loturiko zerbitzuak eta egungo azpiegitura hobetu eta ebaluatzeko adierazleak eta informazioa lortuko ditugu.

2. METODOLOGIA ETA EGIN BEHARREKO LANAK

2.1. Planteamendua

Ikerketaren azken helburua honako hau da: EAEn edo kanpoan bizi diren **turistak** sailkatzea eta horien ezaugarriak finkatzea, betiere Euskadira bidaia egiteko arrazoia edozein izanik baina guk, batik bat, aisialdia, olgeta, oporrak eta ekitaldietara joateko arrazoiei erreparatuko diegu eta, hein txikiagoan, MICE turistei (feria, biltzar edo konbentzioetara datozenak edo sustapen-bidaietakoak). Azken kasu horretan, kuantifikazio eta sailkapen berria egin beharko dugu atal berri batean, 2010. urtean ez baitzen horrelakorik izan, eta, 2011. urtean egindako MICE Planean bertan erabakitakoari jarraiki, turista mota horren premia espezifikoa kontuan izango ditugu (1. ardatzaren barruan, 1.3 atala: MICE turismoari buruzko ezagutzaren behakia definitzea eta abian jartzea).

Lan-planteamenduan, lehendik badiren oinarritzko estatistika-operazioak kontuan izango dira eta hemen balioetsitako zenbait aldagaiekin konparazioak egin eta informazioa osatzeko balio izango dute. Estatistika horiek EUSTAT, EIN eta IET erakundeek sortutakoak dira. Horregatik, aztergai ditugun kontzeptuetarako, erakunde horiek egindako azterketa-irizpideekin bat datozen irizpideak finkatu beharko ditugu, behar izanez gero, informazioa kontrastatu ahal izateko.

Helburu eta baldintza horiekin, informazioa biltzeko operazio bat planteatu da, **EAEn bizi izanda ala ez, EAera etortzen diren eta gaua ostatu turistikoetan** (Hotelak, Nekazaritza-turismoko establezimenduak, Landa Etxeak eta Kanpinak) **igarotzen duten turisten** ezaugarriak finkatzeko. Atxikitako dokumentuetan, azterketan aztertu beharreko establezimendu-parkearen zerrenda biltzen da.

Bildu beharreko informazioa 2.3 puntuan (galdesorta) eta eranskinetan zehaztuta dago; eranskinetan, 2010eko azken operazioan erabili zen galdesorta-eredua eskaintzen da eta, funtsean, ez du asko aldatu beharrik, hobekuntza txikiren bat edo proposamenen bat egin nahi ez bada. Baina MICE turistarena bai, hori sartu egin beharko da.

Operazioan informazioa lantzeko lan guztiak biltzen dira: galdesorta berriz diseinatzea, lagina eta landa-lana; azterketen eta emaitzen produkzioa eta agentzian bertan modu presentzian aurkeztea, baita argitalpen/txosten maketatu baten bitartez ere, betiere azterlanaren emaitza nagusiak bilduko dituen diseinu egokiarekin. Lortutako informazio gordin guztia berrerabili egingo da Euskadiko behakoki turistikoaren bitartez ustatzeko (datuak babesteari buruzko legean xedatutako parametroen arabera) eta ez da modu estatikoan soilik kontsumituko, argitaratuta.

Operazioaren barruan, urte osoan bilduko da informazioa. Aldi garrantzitsuenak honako hauek izango dira: aste santua, uda eta gabonak, eta zubiak eta asteburuak ere kontuan izan behar dira, aisialdiko turistaren kasuan. MICE turistari dagokionez, biltzar, konbentzio eta feria garrantzitsuenak urteko zein egunetan eta zein hiritan izaten diren aztertu beharko da eta sustapen-bidaiaetako taldeak erakartzeko data edo bide egokienak ere identifikatu beharko dira, inkesta betetzearren.

2.2. Lagina

Marketin Planean definitutako izendapen geografiko guztiek (Euskal Kostaldea, Arabako Errioxa, Bilbo, Donostia, Vitoria-Gasteiz eta Berde eta Naturala (barnealdea)) behar besteko ordezkari izan behar dute laginean.

Halaber, honako kolektibo hauen ordezkari ere izan behar du laginak:

- Euskadin bizi direnak
- Gainerako autonomia-erkidegoak:
 - Madril / Katalunia / Ondoko autonomia-erkidegoak / Gainerakoa
- Atzeritarrak:
 - ingelesak/frantsesak/alemaniarak/italiarrak/gainerakoak

Ordezkaritza handiena udakoa izango da baina neguko sasoiak ere adierazgarria izan behar du; Aste Santua eta Gabonak ere kontuan izan behar dira. Zubiak eta asteburuak ere gogoan izateko modukoak dira, baina informazioa modu orokorragoan landuko da. EAEko ekitaldi garrantzitsuenak (kirola, kultura...) noiz diren kontuan izan beharko da, turista mota horri buruzko informazioa lortzearren. Lagina EUSTATEk establezimendu horietan sarreratzat hartutako unibertsora jaso behar da.

MICE turisten kasuan, jarduera mota bakoitzak mugitzen duenaren fluxuari edo sarrera kopuruari erreparatuta, garrantziaren eta pisuaren arabera banatu beharko da eta mota bakoitzari (biltzarrak, sustapen-bidaia, feriak eta konbentzioak) lotutako turistaren profila definitzeko modukoa izan beharko du.

2.3. Galdesorta

Aurreko IBILTUR operazioan erabili zen galdesorta erantsita dago.

Galdesortaren bitartez, xede diren informazio-eremuetako gako-informazioa bloketan biltzea lortu nahi da; hona hemen eremu horiek: motibazioak – jarduerak, bidaiaren ezaugarriak, bidaiatzeko gizarte-modua, balioespena, plangintza, norako

alternatiboak, zerbitzuen erabilera (jatetxeak eta turismo-informazioa) eta bidaiaren balioespena, eta, nola ez, informazio sozio-demografikoa.

Galdesortako aisialdiaren zatia eguneratzen eta berriz definitzen denean, ekitaldien alderdian hobekuntzak egin beharko dira (lehen ez baitzen kontuan izaten) eta Euskadiko Behatoki turistikoari dagozkion gainerako iturri, datu eta operazioekin (eGistour) kohesioa justifikatu beharko da.

MICEri buruzko zatian, inkestaren proposamen edo zirriborro bat aurkeztu beharko da, oro har, orokortzat finkatutako premien arabera eta azpisegmentu bakoitzerako (feriak, biltzarrak, konbentzioak eta sustapen-bidaiak) premia espezifikoen arabera; dokumentu hori Basquetour-ekin batera zehaztuko da, lehiaketa esleitzen denean.

Informazioa biltzeko metodoa inkesta presentziala izango da, muturreko kasuan edo establezimendu mota bakoitzaren ezaugarri bereziengatik izan ezik; kasu horretan, Basquetourrekin kontsulta egin beharko da alde zuretik eta adostasuna eman beharko du.

2.4. Landa Lana eta informazioa lantzea

Enpresa esleipendunak antolatu eta gauzatu beharko ditu landa-lanarekin eta lanketarekin loturiko zeregin guztiak (besteak beste, inkestak egiteko materiala prestatzea, ibilbideak diseinatzea, inkestak egiteko egutegiak, operazioaren esku-liburuak egitea bilketari, informatikari eta abarri buruz). Dena den, lan-plana Lanaren Zuzendaritzari aurkeztu beharko zaio alde zuretik eta onartu egin beharko du. Lanaren zuzendaritzako teknikarien eta enpresa esleipendunaren artean aldizka bilerak egin beharko dira, lanaren garapenaren berri emateko eta, hala dagokionean, kalitatea hobetuko duten aldaketak txertatzeko.

Datu-basearen formatua hautatzeari dagokionez, harreman zuzena dugun beste erakunde batzuek zer formaturekin lan egiten duten kontuan izan beharko da, edo erabilienak zeintzuk diren, eta arin eta erraz bistaratzeko modukoak izatea.

Arlo honetan aurreikusitako zereginen artean, honako hauek nabarmenduko ditugu lan osoan aldizka egin beharko direlako:

- Antolaketa eta Zuzendaritza
- Informazioa biltzea
- Kodetzea

- Grabatzea
- Informazioa baliozkotzea
- Ikuskapena

Nolanahi ere, enpresa esleipendunak informazio-bilketako prozesu osoan gertatu ahal izan diren gorabehera guztiak aztertu beharko ditu, lan-parteak egin eta landa-lanaren kontrola eta jarraipena, oro har.

Landa-taldeko kideek lana ongi egiteko ezinbestekoak diren ezagutzak izan beharko dituzte gaztelaniaz ez ezik, ingelesez, frantsesez edo alemanez ere, betiere laginak biltzen dituen profilen arabera.

Landa-lana 2012ko martxotik 2013ko otsailera bitarte gauzatu beharko da.

2.5. Produkzioa eta emaitzak entregatzea

Aurreikusita dagoenez, hiru emaitza mota produzitu eta Azterlanaren Zuzendaritzari entregatu behar zaizkio; emaitza horien aldizkakotasunak ezberdinak dira:

Lana gauzatu bitartean:

- Lagin-plana eta galdesorta eguneratzea (metodologia eta lagina)
- Landa-lanaren emaitzak; landa-lanak hilean behin egin behar dira eta lan horren emaitzak lanaren kontrolaren oinarri izango dira eta, hala badagokio, baita lanaren plangintza berritzearen oinarri ere. Jarraipena on-line egitea ahalbidetuko duten tresnak modu positiboan balioetsiko dira.
- Erakunde guztien oinarritzko emaitzak, hasieran behin-behinekoak eta lanaren amaieran behin betikoak: uda aurretik, uda ondoren eta lanaren amaieran aurreikusten dira.

Lana amaitzean:

- Operazio guztiaren datu-basea, datozen urtetan handitzeko aukerarekin.
- Aldagai nagusien taula gurutzatuak galdesorta osoarekin (CDan entregatu behar da); gutxienez, honako datu hauek bildu behar dira tauletan:
 - Guztirako kolektiboa:
 - Aldagaia: establezimendu mota
 - Aldagaia: inkesta-zona

- Aldagaia: jatorria
- Aldagaia: motibazioa
- Ostatu motaren arabera
 - Aldagai garrantzitsuenekin gurutzatuta: arrazoa, jatorria, soziodemografikoak eta abar.
- Turistek Euskadin izaten duten portaerari buruzko Txosten orokorra
- Aldagai anitzeko azterketa nagusiak eta korrelazioak.

Enpresa esleipendunak emaitzak euskarri informatikoan eta paperean entregatu beharko dizkio lanaren zuzendaritzari, ezarritako aldizkakotasunak errespetatuta (lan-partea egitea, gorabeheren estatistikak eta landa-lanen kontrol eta jarraipen orokorra). Eta horietaz gain, operazioaren ustiapenaren jarraipena egiteko beste formatu batzuk ere proposatu ahal izango ditu.

3. ZUZENDARITZA

Basquetourrek lanaren zuzendari bat izendatuko du eta ikerketaren metodologiarekin eta antolaketarekin loturiko erabaki guztietan bera izango da erreferente; zuzendari horri bidali beharko zaizkio, aldizka, aurreikusitako emaitzak. Era berean, enpresa esleipendunak taldearen zuzendari bat izendatuko du eta lana gauzatzearekin loturiko berezko lanez gain, Lanaren Zuzendaritzarekiko harremanak bideratuko ditu.

4. ESTATISTIKA SEKRETUA ETA ERAKUNDE HARREMANAK

Enpresak eskura dituen datuak eta Inkesta honen bitartez biltzen dituen datuak estatistika-sekretuaren betebeharraren babespean daude, honako hauei jarraiki: Euskal Autonomia Erkidegoko estatistikari buruzko apirilaren 23ko 4/1986 Legeari; Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikotik kasu honetan aplikatu daitezkeen xedapenei; eta ekainaren 11ko 994/1999 Errege Dekretuaren bitartez onartutako datu pertsonalak dituzten fitxategi automatizatuaren segurtasun-neurriak ezartzeko Erregelamenduari jarraiki.

Enpresa esleipendunak eta kontratua egikaritzen zuzenean edo zeharka parte hartzen duten pertsona guztiak estatistika-sekretuaren betebeharraren eraginpean egongo dira eta horri buruzko araudia bete beharko dute.

Kontratazioaren hasieran, kontratatutako operazioan zuzenean edo zeharka parte hartuko duten langile guztien —zuzenean landa-lanekoa edo laguntzailea, teknikariak eta abar— zerrenda zehaztua bidali beharko du enpresak, operazioan bakoitzak izango dituen

eginkizunak eta zereginak zehaztuta, baita noiz gauzatuko dituzten ere. Langile-aldaketarik gertatuz gero, gehienez ere astebeteko epean jakinarazi beharko da.

Inkestako taula edo fitxategi guztiak informazioari dagokionez segurtasun handieneko ingurune batean landu beharko dira, beraz, operazioan erabiliko diren ekipo informatiko guztiek (edo horien sareek) sarbide-gako pertsonala izan beharko dute eta portu guztiak blokeatuta izan beharko dituzte, informazio-mugimendu guztiak pertsona beren kontrolpean egon daitezen beti. Enpresa esleipendunak enkriptatzeko eta bidalketak egiteko moduen errekerimenduak bete beharko ditu, baina taulen artxibo-euskarrienak ere.

Kontratututako enpresak erregistro bat izango du eskura; hain zuzen ere, kontratatutako lanekin loturiko informazioa duten taula eta fitxategi guztien erregistro eguneratua eta, erregistro horretan, izenak, bertsioak, euskarria(k), sartzen diren pertsonak edo sartzeko baimena duten pertsonak adieraziko dira, berehala lokalizatzeko beharrezkoak diren identifikazio eta guzti. Halaber, operazioari buruzko informazioa duen gainerako materialaren erregistro eguneratua eraman beharko du, goian adierazitako baldintzetan.

Enpresa esleipendunak datu pertsonalen segurtasuna bermatzeko eta, era horretan, datu horien alterazioa, galera, edo baimendu gabeko tratamendua edo sarbidea saihesteko beharrezkoak diren neurri teknikoak eta antolamendu-neurriak hartu beharko ditu.

Nolanahi ere, informazio-elkartrukean segurtasun-protokolo guztiak errespetatu beharko dira.

Edonola ere, eta kontratu bidezko prestazioa burututakoan, enpresa esleipendunak datu guztiak suntsitu edo itzuli beharko ditu, baita datu horiek biltzen dituzten euskarri edo dokumentuak ere. Fitxategi guztiak eta horien kopiak suntsitu egingo dira sortu eta handik 12 hilabetetara, esanbidez besterik adierazi ezean.

Enpresa esleipendunak edo enpresa horretako edozein kidek datuak beste zerbaitetarako erabiliz gero edo kontratu honetan xedatutakoa nahiz segurtasun-dokumentua urratuz erabili edo komunikatzen baditu, jardun hori kontratuaren ez-betetzetat hartuko da eta, horren ondorioz, kontratua suntsiarazi egingo da eta kalte-galerengatik kalte-ordaina ordaindu beharko da, arlo zibileko, zigor-arloko, edo administrazio-arloko erantzukizuna alde batera utzi gabe.

Horri dagokionez, datuen sarbidean ahalik eta kontu handienaz ibili beharko da. Horrekin loturiko arau-hauste oro larritzat hartuko da eta kontratua suntsiaraztea eragingo du, egun litezkeen zigor-arloko edo bestelako erantzukizunak alde batera utzi gabe.

ERANSKIN TEKNIKOAK

1. ERANSKIN TEKNIKOAK - GALDESORTA

2. ERANSKIN TEKNIKOAK – ESTABLEZIMENDU PARKEA

Eranskin teknikoak Basquetourren Kontratatzaileraren Profilean aurki daitezke.