

### NECESIDADES

El Consell d'Eivissa, a través del proyecto Ibiza Slow Breaks (ISB), desea conocer el grado de satisfacción de los turistas que visitan Ibiza en temporada baja, así como la imagen que tienen de la isla.

### SOLUCIÓN

A partir de estas necesidades de información, CRR Marketing diseña un estudio de satisfacción con las siguientes características:

- Medición del grado de satisfacción general de los turistas, valoración de diferentes productos y servicios representativos y comparación con los datos obtenidos por otros destinos turísticos.
- Estudio de la imagen de Ibiza a través de los aspectos que los turistas asocian a la isla.
- Análisis de las fortalezas de Ibiza como destino turístico en temporada baja.
- Estudio de la lealtad del turista a partir de las visitas anteriores y la intención de volver.
- Muestreo por cuotas de nacionalidad, diseñadas con el objetivo de asegurar una buena precisión y fiabilidad de los resultados para los principales mercados emisores.
- Recogida de datos mediante sistema CAPI, utilizando tablets-PC con cuestionarios electrónicos en castellano, inglés y alemán.

### RESULTADOS Y APLICACIONES PRÁCTICAS

Gracias a la realización de este estudio se obtiene una valiosa información para la toma de decisiones en el ámbito turístico:

- La satisfacción general del viaje y los índices de satisfacción respecto a alojamiento, gastronomía, ocio, entorno, transportes e infraestructuras permiten determinar los puntos fuertes del destino y sus áreas de mejora. La comparación de estos datos con los obtenidos por otros destinos aporta un marco de referencia muy importante.
  - En base a los resultados obtenidos se proponen medidas encaminadas a mejorar la oferta turística en temporada baja, su comunicación y promoción.
  - Las elevadas valoraciones de algunos aspectos y el análisis de los principales atractivos de Ibiza en temporada baja según los turistas nos conducen a las fortalezas del destino, aspectos a mantener y potenciar.
  - Al comparar la imagen de la isla con sus principales atractivos en temporada baja se obtienen conclusiones muy útiles para orientar la promoción turística de Ibiza en temporada baja.
  - Los resultados de los apartados anteriores se desglosan por nacionalidad de origen de los turistas, permitiendo establecer estrategias de producto y comunicación acordes con las necesidades y características de cada mercado.
  - Por último, se observa que los turistas con intención de volver a Ibiza están más satisfechos con el alojamiento, la gastronomía y el ocio. Estos datos resaltan la importancia de la calidad del servicio prestado por las empresas turísticas de cara a incrementar la fidelidad al destino Ibiza.
-