

Clàudia Alfonso Bravo

**AFECTACIÓ DEL TERRORISME AL TURISME.
EL CAS DELS ATEMPTATS DE PARIS, BRUSSEL·LES I NIÇA**

TREBALL DE FI DE GRAU

dirigit per la Dra. Maria Jesús Muiños

Grau de Turisme



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Vila-seca

2017

Especial agraïment a M^o Jesús Muiños, tutora del present Treball de Fi de Grau, per brindar-me coneixement i sobretot coratge. Agraïxo també, la involucració i col·laboració de familiars i amics, sense ells la elaboració d'aquest treball no hagués sigut possible.

INDEX

I- INTRODUCCIÓ.....	4
II- BARRERES GLOBALES AL TURISME.....	7
2.1. Barreres naturals i biològiques	8
2.2. Barreres de mobilitat.....	11
2.3. Barreres econòmiques i polítiques	13
2.3.1. Barreres per causa del conflicte: crim i terrorisme.....	14
III- CONFLICTE I PERCEPCIÓ D'IMATGE DE LA DESTINACIÓ TURÍSTICA.....	16
IV- ELS ATEMPTATS TERRORISTES A EUROPA I LA SEVA REPERCUSSIÓ EN LA DESTINACIÓ TURÍSTICA	20
4.1 Els atemptats islamistes a Europa.....	20
4.2 Evolució del turisme a París, Brussel·les i Niça	23
4.3 Canvis en el comportament del turista.....	37
V- LA PERCEPCIÓ D'IMATGE DE LA DESTINACIÓ ULTRA ELS ATEMPTATS	41
VI- CONCLUSIONS.....	50
VII- FONTS I BIBLIOGRAFIA	54
VIII- ANNEXOS.....	64

I- INTRODUCCIÓ

El turisme aporta el 8% del PIB mundial i representa el 6% de les exportacions de serveis mundials. La importància que representa econòmicament fa que qualsevol fenomen pugui influir-lo i provocar importants conseqüències tant on s'ha produït el fenomen com a l'exterior. Podríem definir com un fenomen global el qual atira molts sectors en ell i que per tant també seran afectats conseqüentment, tant positiva com negativament. Podríem incloure en fenomen influents sobre el turisme, els factors naturals, els de mobilitat o els econòmics i polítics, els quals seran desenvolupats primerament en el present treball. Dins els darrers, tema principal del treball, trobem el terrorisme.

El terrorisme no és un fenomen nou, la tendència a la imposició d'un ideal a través de la força o projectant por és si més no primitiva, entenem el terme terrorisme com l'ús sistemàtic del terror per a coaccionar governs o societats, aquest és utilitzat per organitzacions o individus que pretenen fer promoció dels seus objectius. Des dels atemptats de l'11-S del 2001, l'atemptat més important de després de la II Guerra Mundial, patida sobretot fora del món occidental, s'ha apropiat i ha pres Europa com a un dels seus principals objectius. Tot i que el terrorisme existeix des de fa anys, la freqüència, la brutalitat i, per tant, les seves conseqüències són cada cop més dures, degut bàsicament a la globalització. La globalització fenomen que suposa el lliure intercanvi de bens i serveis entre els països produeix una interrelació entre ells la qual cosa aplicat al turisme farà compartir els seus efectes d'una manera o altre. En un entorn canviant com és l'actual s'ha desenvolupat la tradició d'antics grups terroristes, utilitzant aquest tipus de guerra no convencional en la que vivim actualment. Guerra que té per objectiu la defensa de temes polítics, religiosos o culturals i la imposició a qualsevol altre. Aquest afany d'imposició és el causant del seguit d'atemptats que diàriament afecten el nostre planeta, que tenen lloc a qualsevol indret, majoritàriament a la via pública, on gent innocent i aliena al conflicte o als interessos que aquesta persegueix perdent la vida.

En un món globalitzat on la interrelació entre el països és la base del fenomen "globalització", l'afectació després d'un atac terrorista les repercussions no es reduiran a l'afectació del territori afectat. La disminució de les arribades, la variació en la taxa

d'ocupació hotelera, el nombre de pernoctacions dels viatgers, l'afluència en les atraccions turístiques o l'afectació en el transport, serien els efectes més comuns en el sector de la regió afectada, no obstant, el fenomen terrorista pot també afectar a l'exterior negativament amb la expansió dels efectes o produint una variació que suposi una oportunitat per al desenvolupament del sector turístic.

En aquests ítems s'arriba a l'objectiu del present treball, el qual aborda un estudi de les diferents repercussions en el sector turístic que han esdevingut arran dels darrers atemptats en territori europeu. L'estudi es centra en els atacs de Paris, Brussel·les i Niça realitzant d'una part, l'estudi de l'impacte en les zones afectades pels atacs analitzant diferents components turístics, tals com premsa, informes oficials o dades estadístiques i per altra banda, l'afectació en els turistes a partir d'enquestes aleatòries i entrevistes a agències de viatges.

El treball "Afectació actual del terrorisme al turisme" està dividit en tres parts principals. La primera part és una presentació de les principals barreres globals que presenta el turisme, amb les quals arribem a les causades per conflictes armats i per tant a la base sòlida del nostre treball. Aquestes barreres per causa del conflicte posen en dubte la seguretat, fan augmentar el risc i per tant, modifiquen la percepció de la imatge turística d'una destinació. Seguidament doncs, s'estudia com la imatge de destinació es veu modificada i per tant percebuda així com els factors que ho provoquen.

En la segona part, ens endinsem en el nostre objecte d'estudi. Tenint per objectiu l'estudi de l'afectació de les destinacions Paris, Brussel·les i Niça després dels atemptats de 11 de novembre de 2015, 22 de març de 2016 i 14 de juliol de 2016, respectivament. Primerament, es realitza l'anàlisi de l'afectació del sector turístic després dels atemptats a partir d'informes anuals recopilatoris de l'activitat turística, notes de premsa i notícies que s'han recopilat de diferents fonts d'informació. Tanmateix, la repercussió també s'estudia a nivell nacional, podent veure si el conjunt del país s'ha vist també afectat pels atacs. Per l'altre banda, es realitzen entrevistes a diferents agències de viatges. Aquestes entrevistes tenen per objectiu la cerca dels canvis de comportament en el turista arrel dels atemptats, veure quin va ser el grau d'afectació immediata però també a llarg termini i descobrir a quins ítems posen més atenció els viatgers en l'actualitat.

La tercera part està composta per l'anàlisi del turista. Es tracta de l'anàlisi d'enquestes que s'ha realitzat per mostreig aleatori, principalment es buscava la repercussió a Espanya i en segons terme a França i a Bèlgica, no obstant, al tractar-se d'una enquesta online ha arribat a un públic major.

Les enquestes i les entrevistes brindaran a l'estudi les dues vessants vers el conflicte, quins han sigut els canvis en el comportament del turista vers aquestes destinacions i quina és la percepció d'imatge turística d'aquestes després dels atemptats.

Així doncs, amb aquest treball de fi de grau s'estudiarà per una banda, l'afectació de les destinacions en diversos aspectes del sector turístic, tant aspectes immediats com posteriors i per l'altre banda, un estudi del turista des de la seva opinió expressada mitjançant enquestes i des de les agències de viatges.

II- BARRERES GLOBALES AL TURISME

La globalització ha permès un intens procés de creixement en termes econòmics, productius i polítics, els quals han portat directament o indirecta a un creixement de l'activitat turística, que tendeix a convertir-se en un fenomen global. El turisme és, sens dubte, l'activitat més significativa de la globalització i una característica essencial de l'economia actual, juntament amb les noves tecnologies, comerç electrònic i Internet (Lodeiro, 2004). El turisme doncs es configura com la primera activitat econòmica del món. Les arribades de turistes internacional van augmentar un 4,4% al 2015 essent el sisè any consecutiu de creixement per sobre de la mitjana des del 2010, segons el baròmetre OMT del Turisme Mundial. El sector es troba indubtablement en una continua evolució i ja es considera un dels sectors amb major creixement a escala global, tant en països desenvolupats com en emergents. Aquest canvi constant es deu a la multiplicitat d'actors i causes implicats en el turisme de manera internacional així com les condicions que el fan possible (Onghena i Milano, 2015).

La mobilitat és un ítem clau en el turisme; atès que aquest només pot esdevenir-se quan hi ha desplaçaments, forma part ineludible de la seva idiosincràsia. Cal dir però, que aquest influx no es desenvolupa equitativament: els desplaçaments no seran iguals per a tots els grups socials, degut bàsicament als recursos de cadascun, ni tampoc és igual per a tots els països, la influència que ha suposat la millora tecnològica en els darrers anys. Aquestes millores han afavorit la mobilitat i el desplaçament de viatgers apropant cada cop més, diferents mercats a diferents destins i que en funció de les preferències de la demanda han permès establir espais turístics (Gonzalez Reverté i Anton Clavé, 2007).

Tanmateix, tot fenomen global disposa de certes qüestions que poden convertir-se en un fre per al creixement del sector, en el aquest cas parlariem de barreres globals del turisme. Aquestes les podríem classificar en aquelles que concernent la natura i els desastres naturals, les barreres de mobilitat, les barreres econòmiques i polítiques i les derivades d'un conflicte de qualsevol tipus i esdevingut en qualsevol moment del temps que hagi pogut afectar a una destinació (Santana-Gallego, Rosselló-Nadal i Fourie, 2016) . Aquest Treball Fi de Grau s'emmarca dins el context d'aquestes últimes dificultats.

2.1. Barreres naturals i biològiques

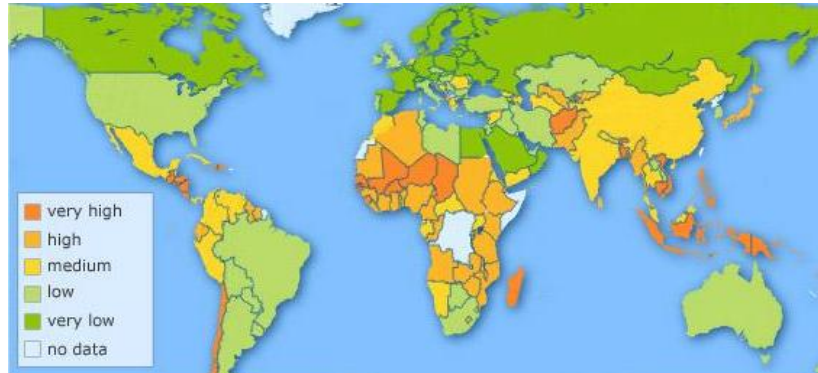
Podríem definir les barreres naturals del turisme com aquells factors que són causats bàsicament per la natura o que produeixen algun efecte biològic a les persones provocats per forces externes a elles (Marco, Matarredona i Padilla, 2000). Els desastres naturals, la climatologia, les pandèmies, el canvi climàtic o les característiques del sòl entre d'altres, són algunes de les causes naturals que poden esdevenir una barrera contra el desenvolupament complet d'una destinació.

Els desastres naturals generen inseguretats i por. Es tracta de situacions que, en ser poc previsible, només es poden atenuar amb la planificació en el temps dels recursos, amb la prevenció i sobretot amb unes infraestructures totalment adaptades a aquestes situacions (Gómez Martín, 1999).

Cada espai acull en el seu territori diferents punts on existeix perill de desastre natural, amb major o menor grau, atorgant així una identitat i unes característiques pròpies. Malgrat que la globalització ha permès, en certa manera, obrir mercats també ha suposat una homogeneïtzació del sector, els desastres naturals no segueixen el mateix patró i no afectaran arreu ni en el mateix grau (Babinger, 2012).

Els efectes de l'activitat turística sobre l'espai en qüestió es evident, tota acció del turista afecta i transforma el medi ambient original en un espai singular, el qual es destinarà a partir d'aquell moment a l'oci dels visitants. Les modificacions que es produiran en l'espai, ara ja turístic, portarà a un canvi en el mode de vida de la societat que habitava abans de la transformació. La transformació es duu a terme en l'espai geogràfic i en l'espai natural i humà, produint aquesta una subordinació del medi prescindint del seu funcionament natural. Es a dir, prescindint dels perills naturals que posseeix el territori ja que el principal objectiu es l'adquisició de l'espai per a turístic com a una lògica econòmica (Manrique, 2000). Comprovant així que sovint l'existència d'un risc o perill no és suficient per abandonar ni tan sols per adequar mínimament l'espai per evitar patir les conseqüències, si existeix un interès econòmic alt (Marco, Matarredona y Padilla, 2000).

2.1. Índex de Risc mundial davant els desastres naturals



Font: *Deutsche Welle (DW)*: <http://www.dw.com/en/risk-index-maps-worlds-disaster-hot-spots/a-15160415>

En el mapa s'hi pot analitzar i observar el risc de desastres naturals que posseeix cada país del món per colors. En els països amb major índex de risc a desastres naturals trobem les illes del Pacífic, la major part d'Àfrica excepte alguns països del Nord i Nord-Est africà, Xile i les illes de centre-Amèrica. La gran part d'aquests països amb un alt risc de desastre natural compten amb problemàtiques internes que evidencien les debilitats institucionals, els contrastos en el desenvolupament i la manca de plans d'acció en casos d'emergència (Rubilar, 2011). Tot i el risc de desastre natural i les situacions econòmiques i polítiques, en ocasions, adverses, les illes i els territoris centreamericans han desenvolupat polítiques turístiques per fer promocionar el turisme intraregional, com n'és l'exemple entre Guatemala, Hondures, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica, Panama i Belize al 2012 (Chen, 2014).

Dins dels països amb un risc mig, amb color groc i taronja fluix, trobem la Xina i el Nepal, Mèxic, Colòmbia, Veneçuela, Equador, Marroc, Namíbia, països que viuen actualment inestabilitat de diversos tipus que acompanyen aquest risc natural que fan que en cas . Finalment, tenim els països amb risc baix o molt baix, amb dues tonalitats de verd, el verd clar hi ha gairebé tot Sud-Amèrica, Estats Units, Portugal, Itàlia, Regne Unit, Sud-Àfrica, Austràlia i Nova Zelanda alguns països de d'Àsia de l'Est amb països com Turquia, Iraq, Iran, Kazahastan, etc.

En resum, el mapa ens permet veure que l'índex de risc més alt es troba sobre els països en vies de desenvolupament, sobretot a Àsia i Amèrica Llatina. Seguidament, es troben la majoria dels països africans, els quals no posseeixen cap preparació quant a infraestructura ni plans d'emergència proporcionats per l'Estat en cas que pogués arribar en algun d'aquest països. Els països que presenten, en general, un índex més baix de probabilitat de desastre natural són països desenvolupats (Naumann, 2011).

Després de l'anàlisi del mapa es reafirma que la climatologia esdevé un ítem essencial a remarcar, per part dels turistes, en l'elecció de la destinació i el seu actual i futur canvi és un factor clau en el desenvolupament del turisme global ja que incideix directament en l'activitat turística. El clima és el principal modelador de l'entorn, l'entorn ambiental és un dels ítems més apreciats a l'hora d'escollir una destinació turística. De forma generalitzada, quan es realitza un viatge es desitja que les condicions climatològiques siguin el més favorables possibles. Passant doncs, per la relació entre el turisme i els fenòmens meteorològics radicals. S'entén per radicals aquells que poden ser susceptibles d'acabar en desastres naturals, una de les barreres naturals que s'ha precitat al principi.

La incertesa davant dels huracans, sismes i d'altres catàstrofes no només es limita a afectar exclusivament a les edificacions a primera línia de mar, encara que sigui la més immediata i evident, sinó que també a les infraestructures que constitueixen la destinació, com carreteres, xarxes telefòniques, de llum o d'aigua, entre d'altres, que solen estar situades a prop de la costa i per tant les fan francament vulnerables (Babinger, 2012) impedit també l'accés als efectius de rescat i a l'evacuació.

Un altre aspecte a considerar són les condicions naturals que afavoreixen la propagació de determinades malalties, generalment de pronòstic greu. L'increment de la població fa augmentar proporcionalment el risc. L'impacte de les malalties poden ser realment determinants per a la destinació ja que els casos d'epidèmia poden causar aplaçaments dels viatges fins a dotze mesos mentre que els desastres naturals o el terrorisme, es redueixen només a tres, segons *Skyscanner*.

A tall d'exemple, la grip A va acabar de consolidar la ja declarada crisi que patia Mèxic al 2009. La xifra de 16 morts i els gairebé 400 contagiats van fer que el PIB caigués un 5% durant l'any i on es va declarar que a Mèxic D.F la mitjana d'ocupació havia caigut del 55% fins al 14,7% segons el diari ABC, 2009.

El brot de còlera que va tenir lloc al Perú l'any 1991 li va suposar al país US\$ 770 milions per a fer front als impostos destinats al comerç d'aliment i les pèrdues que van afectar al turisme.

El més recent ha sigut l'èbola que va provocar el tancament temporal d'establiments, la cancel·lació de vols, la davallada d'arribades i per tant la suspensió de les principals activitats turístiques del continent africà (Kongoley, 2015)

Referent al risc global vers als desastres naturals cal reafirmar la importància de la prevenció de crisis, de qualsevol tipus, ja que quan es tracta de desastres, la pobresa és la que mata. (Naumann, 2011)

2.2. Barreres de mobilitat

La mobilitat i la llibertat de moviment són dos fenòmens que conformen fonamentalment el concepte de globalització. La globalització comporta mobilitat i circulació com a característiques principals, però aquestes es deuen principalment als sistemes de comunicació existents i al transport que ho possibilita.

El transport i les infraestructures són ítems a remarcar especialment, ja que sense ells no es podria materialitzar el turisme. El transport en una destinació inclou des de el desplaçament des del domicili, l'accés a les terminals de transport: estació, port o aeroport o l'accés a l'interior del mitjà de transport. (Fernández, 2012)

El transport és un paràmetre essencial per al desenvolupament d'una destinació, i sobretot per a la creació dels seus productes turístics. Tenint clar que un producte turístic està format per diferents ítems dels quals el transport esdevé una part important, aquest pot ésser, si no s'inverteix com es degut en el seu desenvolupament, una barrera com pot ser l'impacte energètic que produeix en el sector del transport en el turisme (Anton, 2007).

La democratització del transport va permetre l'accés a mitjans i infraestructures de transport a una major part de la població, esdevenint primordial en el sector.

L'accessibilitat del transport pren per actor principal la classe mitjana les quals han adquirit la possibilitat de moure's cada cop més.

Això ho podem veure amb l'extensió de l'adquisició del transport privat, gràcies a la millora de la renda i del descens del cost de dels vehicles. L'autèntica revolució es produeix però, amb la democratització del transport aeri que arriba amb el motor a reacció en els anys 70.

No obstant, l'activitat aèria actualment en ple creixement requereix aportació energètiques cada com més importants, les quals generen conseqüències ambientals i estratègiques arreu, les quals podrien dirigir el desenvolupament turístic en una situació de risc.

Aquesta situació es produiria degut al progressiu esgotament dels dipòsits de petroli i la continua emissió de gasos d'efecte hivernacle entre d'altres productes contaminants (Hernández, 2007).

La utilització del transport és un element clarament necessari, que cal seguir invertint de cara al futur i per tant precisa de la incorporació d'elements i polítiques innovadores, tals com la intermodalitat. Aquest sistema neix resultant de l'existència de pèrdues en termes de costos globals del sector transports i de l'absència d'una planificació comuna la qual reculli en una, totes les inversions en infraestructures. L'accessibilitat al transport ha de garantir poder fer efectiu el desplaçament amb algun mitjà de transport, tanmateix no necessàriament tot els mitjans han d'assegurar tots els casos.

La intermodalitat busca evitar la congestió que ve marcada per l'ampliació d'infraestructures i de l'oferta de serveis de tot tipus en relació al transport cercant de l'optimització de la inversió duta a terme en les infraestructures hàbils per al transport i la millora en la eficiència del sistema (Bel, 1994).

Segons Hosteltur (2016), la intermodalitat és un problema que afecta arreu d'Europa, no obstant, hi ha un objectiu clar i és comú entre tots els estats que cal seguir perseguint aquest sistema intermodal. La mobilitat intel·ligent multimodal, busca ser capaç d'acompanyar al viatjar amb un bitllet únic, sigui el transport que sigui; ferroviari, aeri o per carretera. Per fer-ho possible cal invertir en tecnologia i apostar en la millora de les infraestructures buscant garantir la major connectivitat tant interna com externa i amb una major eficiència operativa. La fomentació de l'intermodalitat entre els 4 mitjans de transport permet integrar i comercialitzar de manera conjunta l'oferta de diferents

operadors, podent explotar de manera més eficaç la xarxa d'infraestructures i la connectivitat.

Aplicant a escala global l'exemple d'Espanya, tal i com s'expressa a Exceltur, els principals propòsits serien: 1) Facilitar l'intermodalitat efectiva: entre els trens d'alta velocitat - els principals aeroports i els trens d'alta velocitat- els principals ports. 2) Transformar els processos i limitacions informàtiques els quals permetin la venda de bitllets múltiples 3) Fomentar un sistema de gestió reductor de costos per als operadors de transport tals com reducció d'impostos i taxes.

Des de la Comissió Europea assegura que la seva intenció es crear un espai Schengen que s'apliqui al terra.

2.3. Barreres econòmiques i polítiques

L'economia i la política poden ser decisives per a la consolidació d'una destinació. Hi ha molts elements que cal coordinar per a construir una atracció turística però l'ajuda des de l'administració pública pot fer que el procés resulti molt més dinàmic i ràpid (Lodeiro, 2004); actualment encara es troben certs entrebancs en l'obtenció de visats turístics, lligat això a polítiques d'hostilitat o manca de llibertats. Des de l'OMT es reclama la necessitat de millorar aquest aspecte, ja que *“no té sentit promocionar la destinació en mercats llunyans i després posar dificultats d'accés als visitants”* (Hosteltur, 2016).

D'altra banda, els turistes volen viatjar a llocs segurs, es a dir si perceben el risc de ferir-se o morir, sense poder gaudir de la calma que sovint es busca en unes vacances, no escolliran aquella destinació. La corrupció i la inestabilitat política fa augmentar la dificultat d'atraure negocis i crea barreres en la inversió al sector turístic. Això es degut a que la corrupció afecta la imatge que la gent pot tenir d'una destinació i provoca incertesa en la seguretat en relació al preu del viatge. Propawe (2015) afirma que la gent que prové de països on la corrupció no es comuna sempre tendirà a viatjar a països amb menor corrupció, ja que aquesta directa o indirectament incrementa el cost del viatge, com si d'una taxa es tractés. Els turistes en paguen les conseqüències en rebre suborns, per part del es autoritats públiques com podrien ser policies, per rebre un tracte decent o per a rebre un visat. D'acord amb Santana, Rosselló, i Fourie (2016), hi ha diferents ítems que fan incrementar l'arriba de turistes. Els països més rics i desenvolupats la

presència d'un govern democràtic i el respecte als drets i llibertats essencials per als humans fan incrementar significativament la recepció de turisme.

2.3.1. Barreres per causa del conflicte: crim i terrorisme

La inestabilitat i la corrupció guarden una relació directa amb els índexs de criminalitat. El crim (conflicte intern) i el terrorisme (conflicte extern) creen una externalitat en forma de reducció d'activitat turística internacional, malgrat hi hagi destinacions que resultin beneficiades dels atacs en altres llocs.

L'efecte del terrorisme serà diferent entre els països desenvolupats i els que es troben en vies de desenvolupament, ja que els actes violents són probablement més comuns, i per tant no afecta tant aquestes destinacions més emergents. Igualment passa amb el crim, ja que els turistes accepten que han de tolerar un nivell de crim en els països en vies de desenvolupament. No obstant, la repercussió en el sector turístic és principalment en el turistes que viatgen per temes d'oci en comparació als viatges de negocis, els quals es veuen més afectats per la corrupció (Rosselló i Fourie, 2016)

El terrorisme no té un especial efecte en el turisme de negocis en els països atractius per als visitants però sí que tindrà efecte si es tracta d'una destinació no atractiva i en el cas del crim passarà el mateix però aplicable també al turisme d'oci com pel de negocis. Així doncs, l'atractiu serà parcialment compensat en la probabilitat de ser víctima. Més concretament, l'estudi ens mostra que l'augment d'un 1% de la taxa d'atacs terroristes per 10.000 habitants redueix les arribades turistes en un 2,3% (Rosselló i Fourie, 2016)

El terrorisme busca en totes les seves dimensions i objectius, causar terror intencionadament i crear un clima de desconfiança bàsicament als turistes. Si en un primer moment les seves actuacions es trobaven localitzades en els escenaris del conflicte, actualment ens trobem davant un terrorisme transnacional, aquell que no està ubicat en cap país en concret sinó que opera arreu. Malgrat la definició literal, les campanyes de terrorisme internacional es basen actualment en operacions descentralitzades, amb diferents episodis sovint simultanis que apunten a sector fàcils, com n'és el turisme (Lodeiro, 2004)

Però, perquè el turisme es l'objecte dels atemptats? Korstanje (2011) assegura que no hi ha una explicació amb orígens religiosos sinó els canvis que implícitament han sorgit

del turisme com, la pèrdua de vincles familiars, l'abús i consum de drogues, crim, explotació infantil, entre d'altres. Aquest fets amenacen certs valors culturals i religiosos i poden haver fet, tot i que no és segur, que hagin sorgit aquest grups reaccionaris.

El rol del turisme i la globalització ha permès una ampliació dels drets però s'ha executat per part de països desenvolupats una forta política de control sobre els països emergents que han fet perdre la identitat local (Bianchi, 2006).

De fet, Després dels atemptats del 11-S a Nova York, els especialistes se'n adonen que els protagonistes dels atacs eren persones que havien estudiat a les millors universitats occidentals i compartien una vida cultural amb les mateixes societats que odiaven. (Simpson i Simpson, 2013). Els terroristes escullen intel·ligentment els llocs dels atemptats, centres turístics amb gran concurrència per l'atracció de la destinació que els permet un accés al món occidental. És a dir, no es destina a les destinacions turístiques sinó a la nacionalitat de les víctimes.

Aquest podria ser el cas dels atemptats a Egipte i Turquia al 2015 (Annex 2) ja que es tracta de destinacions molt europeïtzades que han patit una deprecació de la cultura autòctona produïda per la massificació del turisme. Aquesta massificació ha permès desenvolupar ràpidament el sector a la zona, diversificar la economia brindant oportunitats laborals però ha estandarditzat els pilars culturals de la zona. Per a alguns, el turisme representa el capitalisme i el consum per tant els atacs contra turistes signifiquen l'oposició ideològica als valors occidentals (Castaño, 2005). Per als opositors, suposa l'extremisme de la riquesa a nivell mundial, la imposició de la cultura i una mode de vida influenciat per occident i que es considerat comuna amenaça per a la vida tradicional i el patrimoni cultural autòcton. (Moral, 2016)

Aquests conflictes internacionals han deixat diferents petjades en els sectors degut a la utilització del poder per conduir-los. Primerament, les campanyes d'informació pública i les recomanacions dels països emissors, en molts casos han generat uns prejudicis molt més importants que els fets en sí. Les campanyes publicitàries van acompanyades d'ofertes atractives i en ocasions, abusives, i deixen lloc a que el terrorisme actual, el qual gaudeix de diferents actors de tot tipus, nacionals, internacionals, transnacionals o subnacionals, actuïn motivats no només per ideologies o polítiques sinó per beneficis econòmics (Lodeiro, 2004).

III- CONFLICTE I PERCEPCIÓ D'IMATGE DE LA DESTINACIÓ TURÍSTICA

En aquest apartat es tractarà la repercussió d'un conflicte, de qualsevol tipus i a qualsevol nivell, sobre la percepció d'imatge d'una destinació turística. Per entendre-ho primerament cal introduir els conceptes de percepció de risc, de la repercussió del risc en l'elecció d'una destinació i quan el conflicte és ja real o es disposen d'antecedents.

Entenem per risc la conseqüència de l'ansietat que genera la inseguretat davant d'una decisió, és a dir, com a un producte resultant entre la magnitud d'un dany derivat d'un esdeveniment i la probabilitat de que això succeeixi. El risc i el perill són elements intangibles però molt psicològics que fan que el turisme esdevingui un fenomen retràctil, és a dir, que es vegi afectat negativament després de que es produeixin situacions que impliquen cert perill per als viatgers, tals com atemptats, robatoris, assassinats, crims o desastres naturals. (Korstanjeii, 2010).

Aquests ítems el mercat no els pot controlar, però si ha de posseir els recursos per controlar-los i gestionar-los correctament. Les destinacions han de posseir un departament de management on la seva funció principal sigui l'articulació d'una estratègia anti-terrorista.

Aquesta estratègia, tal i com ens parla Korstanjeii, ha de tenir com a principal objectiu la revitalització de la destinació, cercant cobrir les conseqüències negatives que el terrorisme ocasiona i millorant la imatge del destí disminuint la presència d'aquest factors de risc. (Castaño, 2005)

El turisme permet al país aprofitar la imatge turística com a imatge de país, així doncs s'ha de projectar com una estratègia que forma part de la política exterior de l'Estat, aprofitant la situació actual de globalització. I aquesta mateixa globalització porta en certs casos al context actual caracteritzat per disputes polítiques entre Estats i grups minoritaris els quals són aprofitats pels terroristes. Korstanjei, ens parla sobre la tesis de l'autora Schluter (2008), aquesta explica la idea de que amb el viatge es busca un moment memorable i agradable com a record és per això que s'escull un destí segur.

La identificació d'una sèrie de factors de risc i d'inseguretat contribueixen a la comprensió de la imatge de determinades destinacions (Castaño, 2005) per això els estats són cada cop més conscients de la importància de la imatge.

La imatge turística la podem entendre com la suma de creences, idees i impressions que té una persona d'un lloc en concret. Aquest conjunt de condicionants pot ser percebut heterogeniament, donant major o menor importància dins mateixa destinació, ja que cada individu té una imatge mental única del destí. Tot i així aquesta es pot veure influenciada per la informació que es percep de la premsa, les notícies o les pel·lícules, entre d'altres.

La imatge turística es forma a partir de diferents paràmetres els quals caracteritzaren la marca turística. El desenvolupament del potencial turístic d'un país deixa veure entre línies una, a vegades, teòrica estabilitat política, uns nivells de seguretat mínims (Hernández y Solís, 2017) i unes bones relacions internacionals. (Moral, 2016) Aquesta imatge de país és un actiu essencial el qual ajuda a defensar els interessos que es tenen com a país, en les relacions econòmiques i polítiques internacionals. La imatge construïda i, per tant, projectada a l'exterior és rellevant ja que mostra el poder de transmissió que es compren en el país vers al sector turístic. No obstant, el turista esdevé el principal agent en la cadena de transmissió de la imatge internacional i a la vegada aquesta imatge de país passa a ser un ítem clau per a la definició i elecció del país en qüestió com a destinació turística. (De Esteban, 2014)

Així doncs, la imatge basada en la seguretat és cada cop més important, ja que la percepció de risc associat a una destinació pot tenir conseqüències econòmiques extremament negatives. Es va poder observar amb els atemptats d'Egipte del 2005 els quals tenien un objectiu clar, perjudicar l'economia del país, sabent l'elasticitat de la demanda en aquest tipus de destinació turística. Amb episodis d'aquest calibre, amb gairebé 90 morts, la destinació es percebuda internacionalment com un lloc perillós i per tant, les destinacions competidores es reubicaran per captar la demanda. (Korstanjeii, 2010). També es va poder observar l'impacte que pot tenir el canvi en la percepció de la seguretat d'una destinació en el turista sense haver patit un atac terrorista, és el cas de la impactant anul·lació de reserves franceses al Marroc al 2014 produïdes per l'amenaça terrorista, amb la que es va produir una davallada de les reserves de fins al 50%, segons Hosteltur (2014).

El primer cas on es va poder presenciar un canvi en la percepció de la imatge arran d'un atac terrorista va ser amb el pare de tots els atemptats es va produir a Nova York l'11 de setembre del 2001, aquests van provocar repercussió a nivell internacional, tant en l'àmbit econòmic, social, cultural com en el sector turístic. Aquests episodis van crear un estat de pànic que portà a relacionar dues temàtiques fins al moment relacionades, el terrorisme i el turisme, creant una teoria de percepció de risc la qual permetria mesurar la perillositat d'una destinació (Korstanje, 2011).

El xoc va afectar d'una banda a la destinació en sí, la qual va presenciar un deteriorament de les arribades internacionals -0,1% i va reestructurar el turisme del país, Hosteltur (2002) assegura que els atemptats amb reestructurar el turisme d'Amèrica i va impulsar el turisme nacional i l'interregional. La tendència dels viatgers va canviar a sortir més vegades a l'any i a destinacions més conegudes, percebudes com a segures.

Per altre banda, els efectes econòmics també van recaure sobre aquelles economies que depenen estretament de l'americana, tals com Mèxic, Amèrica Central i el Carib. Les reserves turístiques del Carib van caure entre un 20 i un 60% a l'octubre del 2001 i la taxa d'ocupació hotelera a Jamaica va caure un 11% (Borràs, 2007).

L'augment de la por va produir repercussions a tots els nivells va fer augmentar la seguretat de cara al passatger. Es van incorporar els controls de seguretat en el aeroports però també es van començar a emmagatzemar les dades personals, es van instal·lar càmeres tant en aeroports, estacions i al carrer. Aquestes mesures van fer enfrontar els EUA amb UE ja que es va debatre fortament el dret a la privacitat dels ciutadans (Hosteltur, 2011).

Les reduccions de preus van ser clau per a la remuntada del sector a nivell local, però també exterior degut a la commoció internacional. No obstant, per una banda, les ofertes van suposar una oportunitat per als viatgers que atrets per l'avantatge del moment van poder viatjar a un preu més assequible, però per l'altre banda la pèrdua d'ingressos va ésser superior a la disminució del nombre de sortides (Lodeiro, 2004).

Una altre important repercussió econòmica es va produir a Tunísia en l'atac del 25-J del 2015 (Annex 2) en el que van perdre la vida 38 persones, de les quals la majoria britànics, perden la vida en un ressort turístic a Port El Kantaoui a Tunísia va suposar per a l'economia una pèrdua devastadora degut a la importància del sector turístic sobre

el PIB, concretament un 15%. L'atac va provocar la cancel·lació de reserves dels mesos següents a l'atac i van canviar la destinació a llocs més segurs com Espanya o Itàlia, la qual cosa, va resultar beneficiós per a aquestes destinacions que resulten substitutives degut al bon temps i les característiques del turisme. No obstant, l'atac no va ésser aïllat i aquell mateix dia van tenir lloc 4 atacs més. A França, 1 mort, Kuwait, 27 morts, Síria, 20 morts i Somàlia, 70 morts (Santana, Rosselló i Fourie, 2016).

Una repercussió molt diferent van tenir els atemptats de Madrid, on Hosteltur (2004) assegura que només va afectar al turisme de la ciutat, la qual va caure entre 15-20 punts en temporada alta, entre abril i juny.

L'afectació es qualifica de limitada i temporal (Hosteltur, 2002) tenint en compte la malaurada història terrorista d'Espanya, de la mà d'IRA o ETA.

Els atemptats tendeixen a disminuir la riquesa del país afectat, augmentar la por i indecisió dels individus en les seves decisions personals però també econòmiques, disminuint les inversions (El País, 2004). No obstant, la repercussió en cada cas és diferent. Podrem observar-ho en els estudis de cas que es veuran seguidament. S'han agafat com a objecte d'estudi els atemptats de Paris, Brussel·les i Niça, amb els quals es podrà veure que la transcendència econòmica i social és diferent, en les diferents situacions.

IV- ELS ATEMPTATS TERRORISTES A EUROPA I LA SEVA REPERCUSSIÓ EN LA DESTINACIÓ TURÍSTICA

Per entendre el perquè de la situació terrorista actual cal buscar l'origen, les raons i causes d'aquest conflicte protagonitzat pel grup terrorista Estat Islàmic, altrament anomenat ISIS (sigles en anglès).

4.1 Els atemptats islamistes a Europa

L'Estat Islàmic és organització terrorista que forma part de la corrent sunnita de l'Islam i està classificada dins de la corrent *yihadista* degut als principis radicals i a la violència que la caracteritza. El terme *yihad* fa referència a la Guerra Santa, originàriament es tracta de la lluita personal que cada persona duu a terme per a ser millor creient. No obstant, s'ha vist modificat en una lluita violenta en defensa de l'islam i per tant, en contra de tots els no formen part d'aquesta religió, segons Historiasiglo20.org i *La Vanguardia*.

L'ISIS es forma a Iraq al 2003, com a reacció a la invasió per part dels Estats Units durant el govern de George Bush. Al principi, es tracta d'una organització adscrita a Al-Qaeda, que amb el pas del temps anirà duent a terme canvis de nom i d'objectius.

Al 2011 el lideratge passa Abu Bakr al Baghdadi i passa a anomenar-se Estat Islàmic d'Iraq i Llevant aprofitant el nom que tenien antigament els territoris siris. (Damgé per *LeMonde*, 2011).

Aprofitant la inestabilitat política de la primavera àrab que esdevé entre els anys 2010-2013, Al-Qaeda utilitza l'ISIS per actuar a Síria i mantenir la influència sobre el territori. Tanmateix, sorgeixen divergències ideològiques i estratègiques fins al punt en que el líder d'Al-Qaeda, Aymán al-Zawahirí, anuncia al febrer de 2014 que deixa de donar suport a l'entitat referint-se a ella com a massa radical i demanant a Estat Islàmic que deixi d'actuar a Síria i torni a Iraq. (*Netherlands Atlantic Youth*, 2016). L'advertència d'Al-Qaeda és ineficient i l'organització es reestructura, modifica el seu nom i passa a ser Estat Islàmic i declara la proclamació d'un nou califat, el primer després de l'imperi otomà al 1924. (Damgé per *LeMonde*, 2011).

El líder Abu Bakr al Baghdadi s'autoproclama líder del califat i de tots els musulmans amb l'únic objectiu de formar un califat islàmic per governar a tots els musulmans del món. Per aconseguir aquest nou objectiu l'Estat Islàmic ha guanyat batalles amb

exercits professionals sempre acompanyada de la política de terror característica de la organització. El seu *modus operandi* es basa d'una banda, cometen assassinats d'ètnies minoritàries, porten les lleis del Corà a l'extrem lapidant dones adúlteres, llençant d'altura a homosexuals, en resum eliminen tots aquells qui no comparteixen els mateixos ideals.

Per altre banda, aconsegueixen captar fidels repartint diners i menjar entre la població, majoritàriament més desesperada i pobre. (*Netherlands Atlantic Youth*, 2016)

Els primers finançament del grup terrorista van venir del golf pèrsic, des de Qatar i Aràbia Saudita en la lluita conjunta per acabar amb el dictador de Síria, Bashar al Assad. Amb l'acumulació de victòries i la invasió de la segona ciutat de Moussoul d'Iraq.

L'organització aconsegueix l'autofinançament amb grans quantitats de diners en efectiu i la possessió d'explotacions de petroli i gas a Iraq i Síria que venen al mercat negre a Turquia, Síria i Kurdistan, entre d'altres. Amb això es passa a considerar que l'ISIS és l'organització terrorista més rica del món. Com més poder recopila, més violentes són les seves actuacions i per tant majors repercussions i massacres (*El confidencial*, 2015).

Europa, en els darrers anys, s'ha vist fortament impactat per múltiples atemptats des del 2001, on es va patir el major atemptat d'Al-Qaeda. En la següent taula s'indiquen aquests atemptats assenyalant, el lloc, les víctimes, el grup terrorista i una breu explicació dels fets.

4.1 Principals atemptats efectuats a Europa des de l'11-S

Data	Lloc	Morts	Ferits	Grup terrorista	Fets
11 setembre 2001	Nova York Washington DC Pennsilvania	3.000	9.000	Al-Qaeda	1r. Atemptat a World Trade Center. I al Pentàgon 3r. Un avió s'estavella a Pennsilvania.
11 març 2004	Madrid	191	2.062	Al-Qaeda	10 explosions en cadena amb motxilla-bomba en 4 trens de Madrid.
7 juliol 2005	Londres (Gran Bretanya)	56	700	Islamistes	4 explosions: 3 al metro i 1 en un autobús.
7 gener 2015	París (França)	12	10	Germans Kouachi Branca d'Al-Qaeda a Yemen	Tiroteig a l'edifici del setmanari satíric Charlie Hebdo

Afectació del terrorisme al turisme. El cas dels atemptats de París, Brussel·les i Niça

8 gener 2015	París (França)	1	1	Estat Islàmic	Tiroteig a Montrouge
9 gener 2015	París (França)	4		Amedy Coulibaly i Germans Kouachi	Pren com hostatge 4 clients d'un supermercat kosher
14 de febrer 2015	Copenhagen (Dinamarca)	2	5	Estat islàmic	Tiroteig en 2 escenaris. 1r. En l'homenatge a Charlie Hebdo. 2n. Tiroteig prop d'una sinagoga.
14 novembre 2015	París (França)	132	352	Estat Islàmic	Atac múltiple en restaurants i sales d'espectacles amb armes, cinturons explosius i pressa d'hostatge.
22 març 2016	Brussel·les (Bèlgica)	32	300	Estat Islàmic	Tres suïcides s'immolen a l'aeroport internacional de Zaventem i a una estació de metro
14 juliol 2016	Niça (França)	84	202	Estat Islàmic	Un camió atropella la multitud que presenciava els focs artificials amb motiu del 14-J
24 juliol 2016	Ansbach (Alemanya)	1	15	Estat islàmic	Atac bomba al voltant d'un festival de música
19 desembre 2016	Berlin (Alemanya)	12	50	Estat Islàmic	Un camió s'enduu per davant un mercat de Nadal.
3 febrer 2017	París (França)		3	Simpatitzant d'Estat Islàmic	Un home ataca a un militar al Museu Louvre amb un matxet militar.
18 març 2017	París (França)	1	5	Simpatitzant Estat Islàmic	Atac a policies en un control rutinari, i a militars en l'aeroport d'Orly
22 març 2017	Londres (Regne Unit)	5	50	Estat Islàmic	Un automòbil atropella a la multitud al pont de Westminster i s'estavella contra l'edifici del Parlament
7 abril 2017	Estocolm (Suècia)	4	15	Simpatitzant Estat Islàmic	Un camió atropella a la multitud a un dels carrers més comercials
20 abril 2017	París (França)	2	4	Estat Islàmic	Un home baixa d'un vehicle i dispara a la policia, a l'Avinguda dels Camps Elisis.

Font: Elaboració pròpia a partir del diari El País, Le Monde, La Vanguardia, El Periodico, l'ABC, Noticias de Guipuzcua, Última hora i El Dia.

L'activitat terrorista afecta fortament a la indústria turística essent la seva repercussió extensible internacionalment. Un episodi terrorista es capaç de canviar les tendències del mercat emissor i receptor fent que d'altres es desenvolupin en el seu lloc.

A partir d'aquesta taula la qual recull els principals atemptats que han colpejat Europa en els últims 16 anys, s'analitzarà breument quins han sigut alguns dels impactes que van suposar aquests episodis marcats pel terror.

En l'anàlisi dels darrers atemptats després del 11-S, es pot observar que la majoria venen marcats per radicals islamistes, ja siguin grup terroristes propis, branques d'aquests o persones aïllades que sense tenir vincle amb algun grup actuen en el seu nom.

La metodologia d'aquests atacs es pot classificar bàsicament en 5 blocs: a) Atemptats en mitjans de transport b) Atemptats en aeroports o estacions c) Atacs i tirotejos indiscriminats on hi ha grans aglomeracions d) Atacs en celebracions de festes nacionals o commemoratives e) Atacs de caire racista, homòfob, minories ètniques i religioses.

En molts casos, els atacs són compostos, és a dir, fan esclatar un artefacte per atraure gent a ajudar els ferits i en aquell moment en fan esclatar un altre, la qual cosa fa incrementar el nombre de víctimes i la brutalitat dels seus actes.

Segons un estudi de ForwardKeys s'assegura que Europa s'ha vist clarament afectada pels darrers atemptats. Les ciutats més afectades per la caiguda de les arribades han sigut París i Brussel·les, s'especifica que 3 mesos després dels episodis de novembre a París ambdues ciutats van patir un declivi en les reserves estrangeres del 22% a París i un 17% a Brussel·les, en relació al 2015 i una baixada en la freqüentació turística entre el 14 de novembre i final de febrer del 2016 amb un 12% i un 9%, respectivament. (*LeFigaro*, 2016)

4.2 Evolució del turisme a París, Brussel·les i Niça

Arran dels atemptats, explicats en l'Annex 1, que van colpejar les tres destinacions s'analitzarà quin impacte va experimentar el sector turístic després d'aquests. A partir de notes de premsa, informes anuals del sector i pàgines web s'ha recopilat l'afectació turística en termes d'arribades, taxa d'ocupació, nombre d'anul·lacions, nombre de pernотacions, sector del transport i la repercussió internacional arran dels atemptats.

- París

Els atemptats de Novembre van marcar una etapa en el terrorisme actual, el qual ve encapçalat principalment pel grup terrorista Estat Islàmic, com s'ha pogut observar en la l'Annex 1. No obstant, la por va començar amb els incidents terroristes que vàrem succeir a París dins la revista satírica *Charlie Hebdo* que va deixar 12 morts i 10 ferits. Els incidents del gener van deixar al descobert l'afectació que poden produir situacions com aquestes respecte al turisme si fem la comparació entre l'any precedent i el posterior. Els incidents del gener van deixar al descobert l'afectació que poden produir situacions com aquestes respecte al turisme. En concret van suposar una disminució de 2,3% en les arribades hoteleres per part de turistes francesos i un 2,8% d'arribades hoteleres internacionals ambdós entre Gener i Abril de 2015, segons l'informe *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2015*.

No obstant, aquesta disminució en les arribades aquestes suposen un endarreriment i una davallada però en cap cas suposen una aturada en el turisme receptor. Durant els mesos de març i juny les arribades nacionals com internacionals es veuen incrementades en major mesura l'any 2015 respecte el 2014, no obstant aquesta evolució mensual cau com habitualment durant la temporada estiuenca i es manté estable vora al milió d'arribades hoteleres durant la temporada d'hivern, segons l'informe *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2014*. Aquesta tendència es veu esquinçada amb la cadena d'atemptats que van colpejar la ciutat el després del dia 24 de novembre del 2015, els quals van deixar sense vida a 132 persones i 352 van resultar ferides, i esdevé el principal causant. Després dels atemptats les arribades hoteleres del turistes francesos van caure un 9,4% entre el novembre i el desembre, essent encara més forta la davallada en els turistes estrangers que on van caure les arribades un 17,2%, en el mateix període, segons l'informe *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2015*. Més concretament va suposar un impacte del -7% al mes novembre respecte al novembre del 2014 en les arribades hoteleres franceses i un -4,2% en els turistes internacionals i pel que concerneix al desembre va suposar una caiguda del 7,7% de turistes nacionals i fins a un 22% de la clientela internacional, segons *Bilan de l'année touristique 2015 à Paris Île-de-France*.

La tendència però es diferent durant l'any 2016, any que comença marcat pels atemptats del novembre del 2015 i que seguirà tenint variacions produïdes pels atemptats del març

a Brussel·les i del juliol a Niça. Durant els mesos de gener a març les arribades estrangeres són creixents en contrast a la tardança de recuperació i no serà fins al febrer que comença a augmentar. Cal diferenciar la tendència de les arribades franceses i les estrangeres, les primeres presenten variacions amb el pas dels mesos i els fets, en canvi, les estrangeres són creixents fins al mes de juliol, mes que encapçala una davallada.

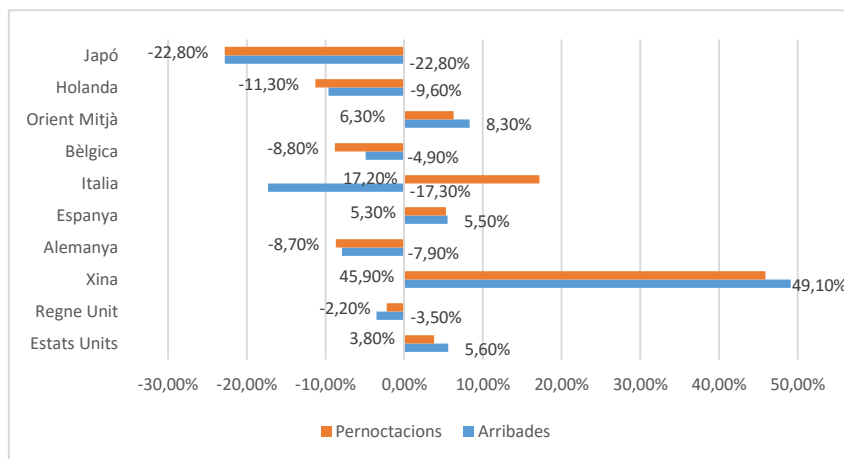
Els atemptats a París van suposar una disminució de -1,1% el 2015 respecte l'any 2014 i un -4,5% el 2016 respecte el 2015. La variació de les arribades hoteleres del 2015/2014 les podem desglossar en turistes francesos i els estrangers, els quals presenten una variació de +0,5% i un -1,6%, respectivament. Quant a la variació del 2016/2015 els turistes francesos disminueixen un 0,5% i els estrangers un 8,3%, segons l'informe *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2015* i *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2016*.

Els atemptats també van afectar al nombre de pernoctacions de París. Les variacions del 2015 al 2014 varen ser del -2,1%, el qual va esser configura per una caiguda del turista francès 1,5% i del 2,4% en els turistes estrangers. Quant les variacions del 2016 al 2015 van ser de -8,2%, el qual va esser configura per una caiguda del turista francès -11,5% i del -3,3% en els turistes estrangers segons *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2015* i *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2016*.

Centrem-nos amb les arribades més variables, les d'origen francès, les davallades es concentren immediatament després dels atemptats de Brussel·les i Niça, no obstant, la recuperació quant al creixement de la tendència es gairebé immediat en el mes següent.

Focalitzant-nos en el mercat internacional i analitzant les arribades i el nombre de pernoctacions, la variació d'arribades turístiques entre el 2014-2015 va ser d'un 1,6% provenint del turisme estranger i només d'un 0,5% del turisme nacional francès. Referent a la variació de pernoctacions, per part dels turistes estrangers disminuïen un 2,4% i dels turistes nacionals un 1,5%. Al 2015 l'afluència europea a París cau de forma notable a excepció dels turistes procedents d'Espanya, els quals presenten una progressió de vora el 5% en ambdós ítems, arribades i pernoctacions.

4.2 Variació de pernотacions i arribades hoteleres a París

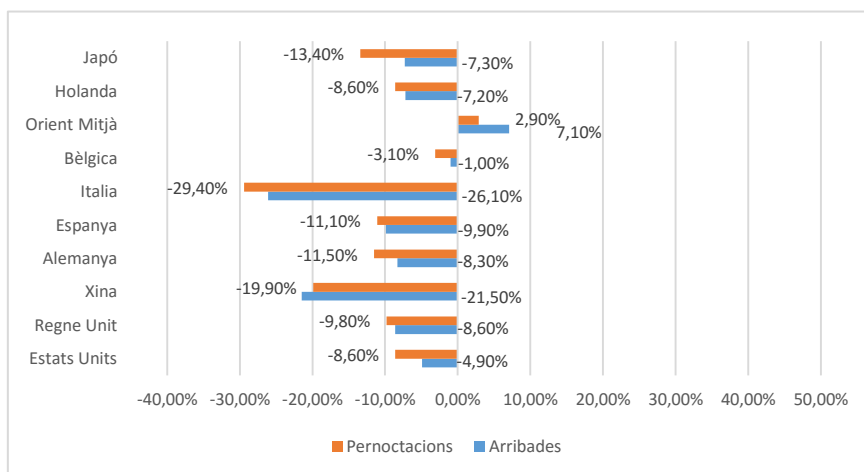


Font: Elaboració pròpia a partir de dades extretes de Bilan de l'activité touristique 2015, Paris Région

Els països que més baixen són Itàlia i Holanda, amb un 17% i un 11% respectivament. Fora d'Europa, la tendència a la baixa és igual, lamés notable ve de la mà dels japonesos, un públic particularment sensible al perill i al risc d'atemptat, la qual cosa va fer esdevenir la caiguda de gairebé un 23%.

No obstant, esdevé un forta pujada d'arribades i pernотacions procedents de Xina, 47%, i un manteniment procedent d'Amèrica i Pròxim Orient.

4.3 Variació de pernотacions i arribades hoteleres a París



Font: Elaboració pròpia a partir de dades extretes de *Bilan de l'activité touristique 2016, Paris Région*

En contrast a l'afectació quant al nombre de pernотacions i arribades hoteleres a Paris del 2015, el 2016 presenta una davallada dels dos ítems turístics. La variació més important s'atribueix a la Xina la qual presentava un creixement del 40% el 2015 respecte el 2014, el país però presenta una variació de gairebé el 40% negativa el 2016 respecte l'any anterior. Cal destacar també la variació del nombre de pernотacions (-29,40%) que pateix Itàlia respecte el 2015. Respecte a tots els altres turistes estrangers podem observar que segueix en decreixement. Per últim i contrari a totes les tendències anteriors, l'Orient Mitjà segueix creixent tant en arribades com en pernотacions, tot i que en menor mesura.

Concernint els dos atemptats que va presenciar la ciutat de Paris durant l'any 2015 es pot analitzar la diferent repercussió i afectació que han tingut entre els dos. En comú, es pot afegir que els dos atemptats s'han vist fortament afectat per l'impacte a curt termini, no obstant, l'afectació dels atemptats de novembre va ésser més efímera respecte els de gener.

La disminució en la taxa d'ocupació a principis d'any va caure 15 punts en els 13 dies posteriors i va començar a recuperar-se a final de mes, en canvi, a Paris, la davallada va ésser molt més notable la qual va caure 30 punts la setmana posterior i va començar a recuperar-se a partir de les dues setmanes, segons l'informe *Tourisme et attentats (2015)*.

Els sectors més afectats per aquests atemptats, òbviament, van resultar l'hostaleria, el turisme i els esdeveniments. Paris, és una destinació que es escollida bàsicament per la seva riquesa cultural i per tant aquesta va resultar castigada.

	2015/2014	2016/2015
Musée du Louvre	-7,8%	-16,9%

4.4

Variació de visitants de les principals atraccions turístiques de Paris

Tour Eiffel	-2,5%	-14,2%
Arc de Triomphe	0,6%	-23,8%
Cathédrale Notre-Dame	-4,79%	-11,8%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades extretes de Bilan de l'activité touristique 2015 i 2016, Paris Région

Després dels atemptats de novembre, els museus parisencs van romandre tancats degut a l'estat d'alerta que posseïa la ciutat, en reobrir la freqüentació va resultar fortament tocada, vora un 30%. (L'OBS, 2015). L'any 2015 els principals atractius turístics de la ciutat el museu Louvre, la Torre Eiffel i el castell de Versalles van enregistrar una baixada del 7,8%, 2,5% i 4,79%, respectivament i l'Arc de Triomf va registrar un lleuger increment del 0,6%. (Bilan touristique Paris, 2015). L'afectació dels principals atractius turístics s'extingeix al 2016 amb els diferents incidents terroristes que pateix la ciutat i Europa. La por a les zones públiques i tancades, atribuïble als atemptats de París, va fer caure les visites als principals atractius de la capital francesa.

- Brussel·les

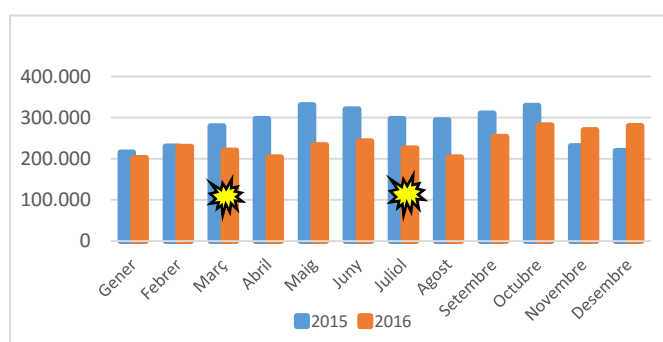
La ciutat de Brussel·les s'ha vist fortament afectada després dels episodis de París i de la pròpia ciutat, fets que van tenir lloc el 22 de març del 2016 i van deixar una xifra de 32 morts i gairebé 300 ferits. L'impacte produeix unes repercussions considerables vers la economia belga, principalment en el sector turístic i d'esdeveniments. Focalitzant l'afectació en el sector, el següent gràfic ens permet observar la negativa variació que van suposar aquest episodis de violència a la ciutat de Brussel·les.

La baixada en relació a la taxa d'ocupació hotelera va esdevenir diverses fases: la primera, l'endemà dels atemptats de París, el mercat es recupera tímidament abans dels atemptats que pateix la ciutat, fets els quals tornen a produir un estancament. La represa va tenir una data limitada, entre l'abril i el juliol, amb els atemptats de Niça, fet el qual fa tornar a baixar, aquest cop al màxim (50%) fins al mes d'agost. A partir del setembre la taxa d'ocupació reprèn la normalitat vora el 70%. Cal destacar que l'ocupació de la ciutat l'any 2015 es trobava vora el 80% de mitjana, i que cau en picat amb els atemptats de París fins al 50%. (L'Hecho, 2016). La taxa d'ocupació de la ciutat s'ha

enregistrat vora el 60% i resulta un 10% més baixa que en el mateix període de l'any anterior, entre gener i octubre, en el qual es va registrar una ocupació del 72,5%.

El turisme a Brussel·les és particularment més elevat durant els caps de setmana i per tant, van esdevenir un impacte més elevat, suposant una regressió del 22% tot i la baixada de preus d'un 1,4% en relació a l'any 2015 segons Hosteltur (2017).

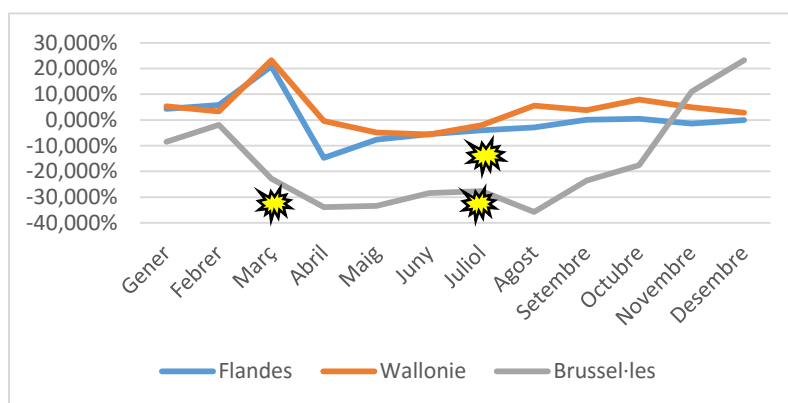
4.5 Arribades hoteleres a Brussel·les



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Direction générale Statistique - Statistics Belgium

En el gràfic es pot observar la variació de les arribades hoteleres que va patir la ciutat de Brussel·les entre l'any 2015 i el 2016. L'any 2016 es tancava amb unes 2.845.498, un 15,16% menys que l'any anterior en el que es van acumular unes arribades totals de 3.353.899. L'any va ésser marcat pels 3 atemptats estudiats; podem observar que l'any 2016 s'inicia lleugerament per sota respecte l'any anterior marcada pel atemptat de Paris, seguidament, la caiguda es produeix després als atemptats de març que pateix la ciutat. Aquesta variació passa de les 60.000 d'arribades menys en el mes de l'atemptat, unes 93.000 d'arribades menys el mes següent i gairebé les 97.000 arribades menys el mes de març. Tot i millorar en l'època d'estiu, la variació es manté vora les 70.000 arribades menys fins al mes de juliol, mes el qual esdevenen els atemptats de Niça que faran caure ió es menys novament les arribades fins a les -90.000 arribades hoteleres. No obstant, l'afectació després d'aquest atemptat no es tant forta en els mesos precedents on inclús s'arriba a superar el nombre d'arribades en els mesos de novembre i desembre.

4.6 Variació del nombre de pernотacions per zones regionals de Bèlgica



Font: Elaboració pròpia a partir de dades de Direction générale Statistique - Statistics Belgium

El nombre mitjà de pernотacions també es va veure modificat al 2016. En el gràfic següent, es pot observar la variació en el nombre de pernотacions enregistrades mensualment en les tres zones belgues, la zona de la Wallonie, la zona de Flandes i Brussel·les.

En els primers mesos podem observar que la variació entre l'any 2015 i 2016 és positiva tant per a la regió de Flandes com la de Wallonie, per contra Brussel·les inicia l'any amb un -8,5% entre els dos anys. Els atemptats van marcar a la regió de Brussel·les principalment arribant a acumular una variació negativa de vora el 30% en els mesos posteriors. Les altres dues regions també es veuen afectades per l'atemptat de Brussel·les però a un nivell molt més reduït. Quant a l'afectació deguda als atemptats de Niça, les dues regions no només resten intactes sinó que acumulen variacions positives a diferència de Brussel·les que perd pernотacions en el mes d'agost. Els 6 primers

mesos signifiquen per a Brussel·les una baixada de fins el 22,4% durant els 6 primers mesos (*LeLibre*, 2016). Els dos darrers mesos les regions de Wallonie i Brussel·les recuperen la freqüentació i augmenten les pernoctacions, Flandre mostra una gairebé inexistent baixada (0,03%).

Els atemptats del 22 de març van causar una caiguda del turisme d'un 50% produït principalment per la reconstrucció i clausura de l'aeroport internacional Zaventem.

Per la banda del turisme de negocis va caure un 15%, segons informa el diari 20 minutes (2016) en els mesos següents als atacs, aquest fet va encendre les alarmes en el sector, ja que el els negocis representen un 90% del turisme de la ciutat (*L'Echo*, 2016). Per una altra banda, La baixada de turisme estranger es va comptabilitzar al 40% en museus i atraccions turístiques, no obstant, s'ha incrementat el turisme interior que ha permès amortitzar les pèrdues econòmiques procedent del turisme internacional (*LeSoir*, 2016). Atraccions turístiques de la ciutat com la Grand Place, l'Atomium o el Mannequin Pis es van veure afectades per aquests episodis deixant un resultat anual 237.462 milions de visitants respecte als 254.286 milions del 2015, és a dir, un descens del gairebé 7% (*Barometre des Musées et Attractions a visit.brussels*, 2017).

- Niça

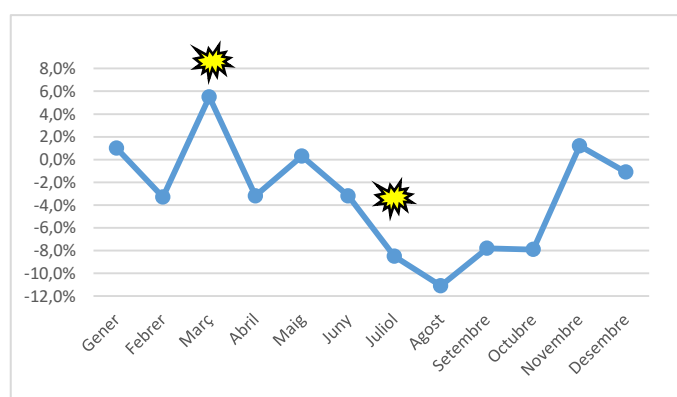
L'atropellament massiu i indiscriminat que va protagonitzar un simpatitzant d'Estat Islàmic que va deixar més de 80 morts i 200 ferits va marcar la festivitat nacional francesa de l'any 2016.

Niça representa la segona ciutat francesa, després de Paris, la qual rep més visitants durant l'any, els atacs en plena temporada estival van suposar una forta afectació per ala ciutat i per al conjunt de la zona turística Côte d'Azur.

Després dels atemptats de Paris del novembre, on la zona ja es va veure afectada podem veure en el següent gràfic quina repercussió va tenir en la taxa d'ocupació. L'any 2016 el podríem desglossar en 3 períodes: el primer semestre que s'iniciava amb un increment de l'ocupació després dels efectes que van provocar els atacs de Paris, una

temporada estival marcada per l'atemptat que va colpejar la ciutat el dia 14 de juliol i una tardor que reprenia sensiblement l'ocupació a partir del mes d'octubre. Els incidents de Niça van suposar al voltant d'un 10% de pèrdua immediata de la freqüentació turística (Synthese de la fréquentation touristique de la Côte d'Azur 2016).

4.7 Variació de la taxa d'ocupació hotelera a Niça



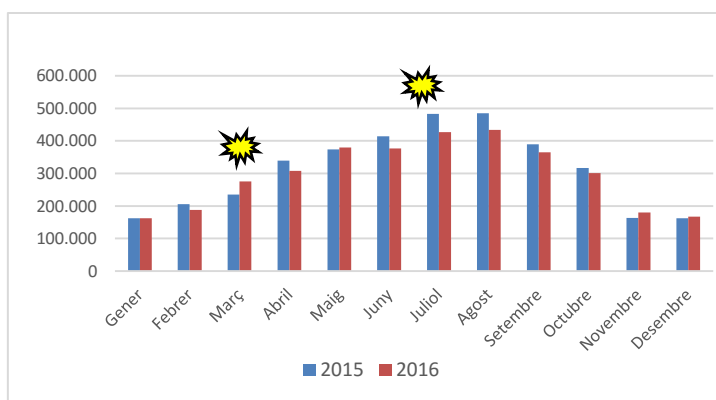
Font: Elaboració pròpia a partir de dades extretes de l'Observatoire du tourisme de la Côte d'Azur

La taxa d'ocupació de Niça, es presentava a la baixa respecte la temporada anterior influenciada per la expansió de la por marcada per Paris, no obstant a partir de gener comença a recuperar-se i és al març que torna a denotar una caiguda atribuïble als episodis de Brussel·les que fan reduir l'ocupació respecte l'any anterior més d'un 3%, els següents mesos es presenten positius fins que la destinació és atemptada al juliol, en plena temporada alta. Al mes d'agost es pot observar una variació en la taxa d'ocupació de gairebé un 12% que fa trontollar el sector.

A títol d'exemple els hotels de luxe de la capital de la Côte d'Azur recopilen una disminució de gairebé el 2% (*LesEchos*, 2016). Una altre factor que es va veure afectat entre l'any 2015 i el 2016, varen ser el nombre de pernотacions que realitzen els turistes.

En el següent gràfic podem veure que en gairebé tots els mesos, el nombre de pernoctacions es inferior durant el 2016, a excepció del mes de gener que gairebé és igual, i es mostra superior durant els mesos de març, novembre i desembre. La caiguda més important es produeix durant els mesos de juliol i agost, completament relacionat amb la caiguda de la taxa d'ocupació.

4.8 Nombre de pernoctacions a Niça



Font: Elaboració pròpia a partir de dades extretes de l'Observatoire du tourisme de la Côte d'Azur

La regió va experimentar una onada d'anul·lacions en els dies posteriors als atacs, representants i directors d'hotels de renom asseguren que un 30% de les reserves van ser anul·lades al dia següent i fins a un 20% més, en els següents dies, segons LCI (2016) i LaVanguardia (2016).

L'afectació en l'activitat turística i principalment del turistes es va veure modificada degut a la localització de l'atemptat. El passeig dels Anglesos suposa el pol d'atracció turística, on es localitzen els restaurants a primera línia de mar, els millors hotels i botigues la qual cosa va fer que els dies posteriors l'activitat es va veure aturada per la reticència dels fets. Fets que van tenir un important efecte en els vols internacionals. ForwardKeys va estudiar l'impacte i la setmana següent als fets les arribades turístiques

a Niça es van veure reduïdes a un 9,4%. La repercussió es va expandir al conjunt del país produint una caiguda de gairebé el 9% de les arribades a França (*FranceSoir*, 2016).

Una baixada de fins al 10% de freqüentació turística va ser la conseqüència més immediata després dels atemptats, amb aquest índex s'expressava una pèrdua de 300.000 estances (*Tourmag*, 2016) menys en comparació l'any precedent.

El conjunt de la regió va suportar una baixada de la freqüentació en allotjament turístics d'un 10% i entre un 20 i 25% en transports i en negocis turístics i derivats d'aquests, entenen restauració i proveïdors de serveis turístics (*Tourmag*, 2016 i *TV5monde*, 2016).

L'anul·lació del concert de Rihanna i el festival de Jazz de Niça (*La Tribune*, 2016) varen ser altres conseqüències col·laterals, les quals van suposar principalment pèrdues econòmiques importants. El concert de Rihanna estava programat pel dia 15 de juliol, i que esperava a unes 60.000 persones les quals una part comptaven amb reserves hoteleres i que per tant van ser anul·lades. (*LCI*, 2016)

Les conseqüències en termes turístics són prou evidents, sobretot tenint en compte el factor por i el risc d'atacs. Hem pogut observar que l'afectació no ha sigut homogènia ni del mateix nivell en les tres ciutats. No obstant, cal analitzar també quina ha sigut l'impacte que han provocat aquests fets en el país com a destinació.

França va ésser proclamada la primera destinació turística del món l'any 2015 amb 84,5 milions de visitants enregistrats, segons *Le portail de l'Économie et des Finances de la République Française (2017)*, on el turisme representa un 7,5% del PIB de França, el qual es troba liderat per la destinació turística París i seguida de Niça, destinacions marcades l'any 2015 i 2016 per atacs terroristes. El sector turístic constitueix un 7,2% del PIB de París juntament amb la destinació es va veure afectada la regió un client potencial com és el japonès perdia més d'un 46% de les visites, seguits dels russos amb un 35% italians amb gairebé un 28% (*TV5 monde*, 2016). La disminució del turisme asiàtic ha sigut un fenomen generalitzat per tot el país, ja que aquests són molt reticents al risc. Només a París i la seva regió es va registrar una caiguda de 2,6 milions de turistes entre els mesos de novembre 2015 i octubre 2016 (*RFI*, 2016). Els atemptats de

París van suposar una caiguda de fins el 27% en les reserves aèries i una pèrdua del 24% d'ocupació hotelera a París i els atemptats de Niça van suposar una davallada de gairebé el 20% en reserves aèries (*Le Monde*, 2016). La pèrdua de turisme estranger va ser parcialment cobert pel nacional els quals prefereixen restar al país evitant destinacions com Turquia o el Magreb degut al risc d'atemptat.

És evident, que les destinacions afectades pels atemptats són les que han rebut major variació en termes turístics, cal sumar però, que es tracta de les dues destinacions més turístiques de França. L'afectació no va ésser igual per les zones rurals i de muntanya i pel litoral atlàntic, els quals van rebre un augment de la freqüentació, un 2,7% i un 0,6% respectivament, en relació l'any precedent.

Aquestes conseqüències varen ser respostes amb la iniciació de campanyes per a l'atracció del turisme. Si ve la destinació més afectada pel terrorisme va ser París, també ho van ser Normandia, Mont-Saint Michel, la Champagne i la Vallée de la Loire, destinacions d'excursió que complementen la capital i òbviament la Côte d'Azur. "Made in" és la campanya que va llençar França per lluitar contra la disminució de la freqüentació turística a França, aquesta pretenia retornar la confiança als viatgers i enlairar de nou París, aquesta campanya va ésser possible gràcies a la coordinació d'agents públics i privats que formaven o no part del sector turístic (Agence de développement touristiques de la France, 2016). Tanmateix, París va constituir un propi pla de promoció turística sota el nom de "Destination Paris", el qual cerca principalment convèncer al visitant sobre la qüestió de la seguretat i animar-lo a visitar la ciutat malgrat els incidents terroristes.

I amb la campanya "*French merveilles*" la Côte d'Azur llençava quatre mesos abans dels atemptats que van impactar-la. Aquesta pretenia reactivar el sector turístic el qual domina l'economia de la regió, sector s'havia vist ja afectat amb els atemptats europeus precedents. Les campanyes havien sigut promogudes de la mà de "A tout France" i les caracteritzaven el ressò internacional que pretenien abastar.

A Bèlgica la ocupació hotelera de l'abril era de gairebé 54% un 22% belgues menys que l'any precedent i al juny era de d'un 66,3% gairebé un 20% menys que a l'any 2015. Els museus van tenir en els mesos següents als atemptats entre un 35 i un 38% menys de visitants i es va estimar una caiguda dels ingressos fiscals de 760 milions d'euros,

segons informava *Flandre info.be* (2016) i *La Capital* (2016). La ciutat de Brussel·les acumula vers un 4% del PIB en el sector turístic, un pes important dins de l'economia de la ciutat que malgrat la disminució de les arribades turístiques estrangeres (40%) l'increment del turisme nacional va permetre que aquestes es veiessin reduïdes a només un 25%, de la mateixa manera que ha succeït a França.

Una mateixa acció promotora turística es va iniciar a la capital belga, prenia el nom de #CallBrussels, i tot i ésser molt diferent a les de França, aquesta s'inaugura al gener en resposta a l'afectació que suposà aleshores els atemptats de París i prenia com a objectiu la recuperació de l'afluència turística. La instal·lació de 3 telèfons públics situats estratègicament, un lloc dels quals va ser el barri de Molenbeek (barri considerat com un dels bressols del yihadisme europeu), els habitants de la ciutat eren convidats a contestar trucades provinents de tot el món. Es responia sobre la situació actual de la ciutat i el país i es convidava a la visita d'aquests, des de la ciutadania. Un pla de promoció que va tenir una durada de 5 dies i on la promoció turística venia de persones voluntàries i anònimes (RTF, 2016).

Les conseqüències dels atemptats s'han expandit internacionalment i han fet canviar les tendències actuals dels turistes, en molts àmbits, tal i com veurem en el següent apartat.

4.9 Taula resum de l'impacte turístic sobre les destinacions

Aspectes afectats	París	Brussel·les	Niça
Variació d'arribades	2015/2014: -1,1% anual 2016/2015: -4,5% anual	-15,16% anual	-9,4% la setmana posterior

Nº de pernoctacions	2015/2014: -2,1% anual 2016/2015: -8,2% anual	-16% anual	-11% en el mes següent
Taxa d'ocupació	n.d	-10%	-12%
Variació de les reserves	22%	17%	30% al dia següent i 20% en els següents dies
Freqüentació turística	-12%	-9%	-10%
Atraccions turístiques	2015/2014 Museu Louvre: -7,8% Tour Eiffel: -2,5% Arc de Triomf: 0,6% Catedral de Notre Dame: -4,79% 2016/2015 Museu Louvre: -16,8% Tour Eiffel: -14,25% Arc de Triomf: -23,8% Catedral de Notre Dame: -11,8%	-6,62%	n.d

Font: Elaboració pròpia a partir de les font citades anteriorment

4.3 Canvis en el comportament del turista

En aquest apartat del treball es busca determinar les diferents conductes que han esdevingut arrel del conflicte. Per fer-ho s'ha realitzat una entrevista a dues agències de

viatge i a un extrebador d'una agència, amb aquestes entrevistes es buscava la percepció que tenen dels professionals del sector arran dels atemptats, la afectació ha tingut cadascun dels atemptats, quins canvis s'han produït en els viatgers i quina opinió tenen ells sobre aquest fenomen.

Els darrers atemptats esdevinguts a Europa, en concret els de París, Brussel·les i Niça van deixar al punt de mira aquestes destinacions en els mesos posteriors als esdeveniments. Un temps d'inquietud per al sector i per als professionals d'aquest, els quals van veure l'activitat amenaçada per la caiguda de l'activitat. Aquest impacte sobre el terrorisme es deu a l'objectiu d'aquests actes que freqüentment es caracteritzen pel desig de matar, atemptant contra tot el que no comparteix les mateixes creences.

Els atacs compten amb un punt detonant, l'afectació dels turistes, un objectiu vulnerable principalment per no ser a "casa seva". Per tant, aquests seran els principals causants de les variacions en la demanda del mercat turístic.¹

París és una destinació que atrau el turisme per la seva riquesa cultural, on la varietat de monuments i museus són el seu producte clau. Acompanyat de la seva imatge turística caracteritzada per la Tour Eiffel, els Champs Elysées o Disneyland Paris i amb museus reconeguts mundialment com és el Louvre. És el mateix cas que Brussel·les caracteritzat pel conjunt d'infraestructures arquitectòniques que barregen diferents estils que caracteritzen el centre històric i on és suma el detonant de ser la capital de la Unió Europea i atrau anualment reunions i convencions a nivell europeu que fan que el turisme de negocis cobri una importància del 90% del total del sector (*L'Echo*, 2016).

Els efectes del terrorisme sobre el turisme de negocis són poc perceptives ja que els turistes no disposen d'alternatives substitutives a aquests, degut a que les convencions ja han estat convocades. No obstant, el turisme d'oci s'ha vist clarament afectat ja que la por ha fet anul·lat o posposar els seus viatges a aquestes localitats².

Un impacte diferent es produeix després dels atemptats de Niça. Niça és un destí de Sol i Platja on la seva temporada turística es denota als mesos d'estiu i que es va veure esquingada amb els episodis terroristes del 14 de Juliol en commemoració del Dia de la presa de Bastilla i on es celebren arreu del país un seguit d'actes per celebrar la Festa

¹ Entrevista a Josep Abelló, extrebador d'una agència de viatges

² Comentari entrevista a Felisa Llevat, Halcon viajes

Nacional Francesa. Després d'actes com els de Niça, el món es consterna. La celebració d'una festa nacional fa que la gent s'identifiqui amb les víctimes i es reflexioni sobre "podria haver sigut jo"³

Els atacs terroristes cerquen la dominació per mitjà del terror i amb els atacs seleccionats com a objecte d'estudi, podem veure-hi la repercussió. D'una banda, França es troba amenaçada i en estat d'alerta, on només la capital ha patit 8 atacs protagonitzats per Estat Islàmic o per simpatitzants d'aquesta organització. Per l'altre banda, Bèlgica on hi ha la capital europea però es considerada com el bressol del yihadisme, amb el barri de Molenbeek.

No obstant, es tracta de destinacions turístiques que són difícilment substituïbles ja que les principals atraccions només s'hi troben al lloc en qüestió. Un altre exemple ben diferent és Niça, un pol d'atracció per tots aquells qui cerquen unes vacances acompanyades del bon temps i de la platja.

Les principals repercussions s'han vist en la davallada d'arribades a aquesta destinació i l'increment de turistes en destins com poden ser les illes Balears o les Canàries. Segons *ElDiario* i RTVC (2016) un estudi del BBVA constata per una banda, que França ha vist caure gairebé un 16% del seu turisme marcat pels darrers atemptats i per l'altre que els empresaris canaris asseguren que la meitat de l'increment de les arribades a les illes es deuen als conflictes i episodis terroristes que han esdevingut al Mediterrani, informacions que coincideixen amb les declaracions de la responsable d'Halcón Viatges de Reus.

L'increment de la demanda d'aquestes destinacions han fet augmentar el preu d'aquestes arribant al novembre a gairebé un 5% respecte l'any anterior en el cas de les Canàries (*Europa Express*, 2016) i gairebé el 2% en a Balears (*El Crònic Balear*, 2016).

Quant al transport després dels atemptats de Brussel·les, on es va veure afectat un dels principals aeroports internacionals d'Europa, també es va veure afectat. *Les preferències quant al transport s'han vist modificades ja que ara els viatgers desconfien més dels avions i si es tracta d'un destí mitjanament proper decideixen fer-ho amb vehicle*

³ Comentari entrevista a Antoni Gil, June Tours

*propi*⁴. Una repercussió diferent s'ha tingut vers la localització de l'allotjament que tot i haver-hi hagut diversos incidents en zones cèntriques i zones públiques, s'assegura que es segueix buscant allotjament el més cèntric possible.

Prescindint dels darrers atemptats, els governs no han utilitzats polítiques de reducció de preu sinó que campanyes publicitàries que permetin atraure novament als turistes. En són exemples, la campanya que va iniciar la regió de PACA (Provence, Alpès et Côte d'azur) a l'inici d'aquest any, tenint per objectiu la reanimació del turisme a la zona marcada pels atemptats promocionant les principals atraccions turístiques (Ouest-France, 2017). La política de preus no ha sigut utilitzada degut a la probable ineficàcia, ja que *si la gent té por és igual el preu perquè no hi anirà igualment, per tant, és millor esperar a que tot passi*⁵. Tot i l'afectació que s'ha produït en les tres destinacions, actualment la memòria del turisme és molt més breu en comparació als atemptats de l'11 de setembre, on es va produït una paràlisi total del sector.

En resposta a les noves tendències del mercat n'és un exemple l'increment d'arribades a Espanya, que durant els 6 primers mesos del 2016 van rebre més de 32 milions de visitants estrangers i que suposava un increment de la freqüentació del 11,7% respecte l'any anterior. L'increment de britànics durant el període era un 16% més elevat que a l'any 2015, dels alemanys gairebé un 7% i de francesos un 8%. (La Tribute, 2016) Això es deu a l'estancament de destins turístics de Turquia, Tunísia o Egipte però també com a destinació d'acollida i substitutiva després dels atemptats del 14 de juliol⁶.

⁴ Cita textual Comentari entrevista a Felisa Llevat, Halcón Viatges

⁵ Cita textual extreta de l'entrevista a Josep Abelló, extreballador d'una agència de viatges

⁶ Comentari extret de l'entrevista a Antoni Gil, Jhune Tours

V- LA PERCEPCIÓ D'IMATGE DE LA DESTINACIÓ ULTRA ELS ATEMPTATS

Un cop analitzades les dades estadístiques a partir de font de tot tipus, oficines de turisme, instituts estadístics, premsa i l'entrevista a professionals del sector per tal de copsar l'impacte des de la perspectiva de la demanda, s'ha realitzat un estudi. L'estudi es realitza a partir d'una enquesta aleatòries via web, que anava adreçada a tothom però principalment es buscava analitzar quina percepció de les ciutat afectades es tenia a Espanya i en certa mesura a vista de francesos i belgues i internacionalment. Per fer-ho es va confeccionar una enquesta online via GoogleDocs, aquesta era en Català, Castellà i Francès buscant el nostre públic objectiu. Aquesta va ésser compartida via Facebook amb l'objectiu que el mostreig fos aleatori i voluntari, al ser online dona l'oportunitat que aquesta sigui compartida per altre gents.

El resultat va ser de 214 enquestes respostes, el 67% del qual són dones i el 33% restant homes⁷. Així doncs, el 55% dels enquestats tenen entre 21-30 anys, en segon lloc, amb un 21,5% amb més de 40 anys públic important ja que generalment els viatges són en família i en tercer lloc, els joves entre 16-20 anys que comencen a integrar-se en el món del turisme independentment⁸.

Pel que fa a l'origen dels enquestats un 78% dels enquestats corresponen a persones d'origen espanyol, un 9% de belgues i un 8% de francesos. Tanmateix, l'enquesta ha arribat a altres regions i tenim més d'un 9% dels enquestats que provenen d'Algèria (1), Bolívia (1), Brasil (1), Irlanda (2), Mèxic (3), Romania (2) i Turquia (1).⁹

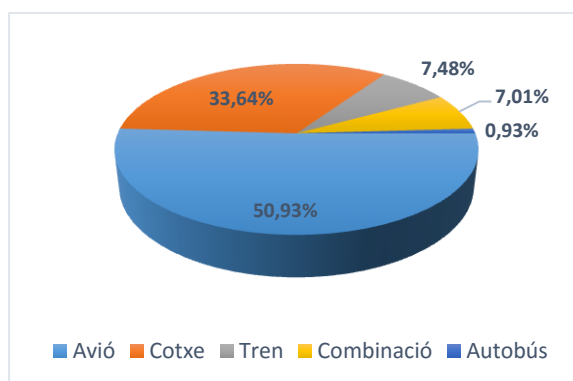
La democratització del sector turístic va venir de la mà del low-cost aeri que arribà als anys 90. Aquest que va permetre que el turisme deixes de ser per a classes benestant per poder arribar a totes les economies. L'avió és el transport hegemònic del sector turístic (Hosteltur, 2012) aquest fet es consolida en l'estudi on gairebé un 51% dels enquestats decideixen viatjar en avió, seguit d'un 34% que ho fan en cotxe, un 7,5% en tren i un 7% realitza combinacions de diferents mitjans de transport tals com avió/cotxe, vaixell/cotxe, avió/autobús, etc.

⁷ Pregunta 1 de l'enquesta

⁸ Pregunta 2 de l'enquesta

⁹ Pregunta 3 i 4 de l'enquesta

5.1 Mitjà de transport utilitzat

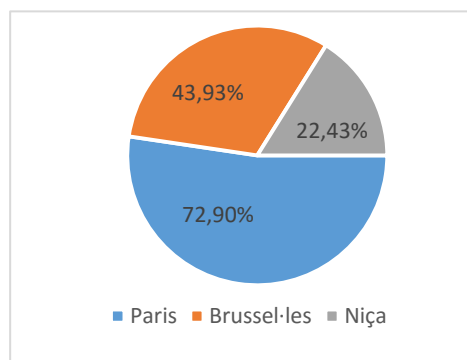


Font: Pregunta 8 de l'enquesta

Els darrers atemptats van fer caure un 27% (LeFigaro,2016) les reservacions aèries després dels atemptats de París en els dies posteriors als fets i els atemptats Niça van agreujar la situació de França, que va reviure un retrocés entre agost i setembre del 20% segons FordwardKeys (FranceSoir, 2016). Un impacte diferent es va produir després dels atemptats de Brussel·les, un d'ells afectant a l'aeroport internacional més important de Bèlgica, provocant que restes 12 dies tancat. Contràriament als fets, segueix essent el mitjà de transport més utilitzat però també és un dels ítems que es posa en el punt de mira després d'un atemptat, en l'estudi un total de 72 persones ho afirmen.

Per mesurar l'afectació d'un atemptat cal saber primerament quin nombre de persones han visitat la ciutat o el país abans dels fets i en segon lloc, cal saber si aquests ho farien per primer cop, en cas que no ho hagin fet encara, o si repetirien després dels atemptats. En el gràfic següent s'hi veuen desglossades les diferents opcions que han aparegut a l'estudi. En el gràfic de l'esquerra hi ha expressat el percentatge de viatgers que han realitzat estada en només una ciutat o bé totes. En el gràfic de l'esquerra, es mostren les combinacions: haver visitat Brussel·les i París, París i Niça o bé Brussel·les i Niça.

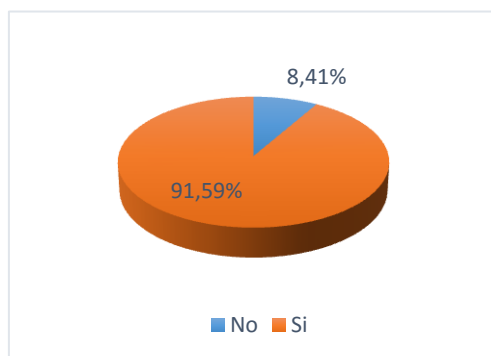
5.2 Ha visitat o ha tingut la intenció de visitar París, Brussel·les o Niça?



Font: Pregunta 9

Podem observar que la ciutat que més viatgers enquestats ha rebut és París amb un gairebé 37% que si sumem els que han visitats també Brussel·les i Niça, resulta un 71,43%. Cal anomenar que gairebé un 14% les ha visitat totes.

5.3 Intenció de visitar aquestes ciutats després dels atemptats



Font: Pregunta 11 de l'enquesta

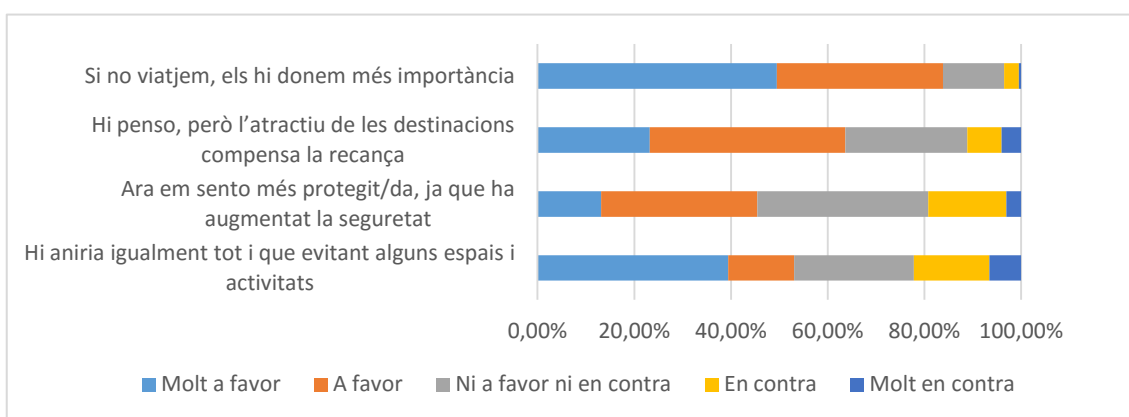
Seguidament, es pot observar gràficament la repercussió que han tingut els atemptats en la decisió de tornar o no a destinacions que han sigut afectades pel terrorisme. Tenint en compte que només un 17,76% dels enquestats no han visitat mai cap de les 3 destinacions, un 13,55% del total d'enquestat tot i no haver-les visitat ho faria tot i els atemptats.

En canvi, amb un 4,21% del total no visitaria les ciutats després dels esdeveniments terroristes, mateix percentatge (4,21%) es presenta en enquestats que si han visitat les ciutats en anterioritat als fets però que no ho farien després d'aquests. Per últim, cal destacar el 78% d'enquestats que han visitat la destinació i que no deixarien de fer-ho

després dels atemptats. Per tant, la majoria més concretament 91,6% viatjaria a les ciutats de París, Brussel·les i Niça malgrat els esdeveniments.

Un cop coneixem la posició de cada enquestat ver el retorn a ciutat europees que han patit atemptat analitzem quines opinions tenen al respecte. En cas d'haver contestat afirmatiu, l'enquesta presentava 4 afirmacions les quals els enquestat havien de seleccionar el seu grau de conformitat: 1) Molt a favor 2) A favor 3) Ni a favor ni en contra 4) En contra 5) Molt en contra.

5.4 Motius per tornar a les destinacions dels atemptats



Font: Pregunta 12

En aquesta gràfica hi ha exposades diverses afirmacions que posen de manifest les possibles opinions dels enquestats que tornarien a les destinacions que han sigut objectiu d'un atemptat terrorista, en aquest cas a París, Brussel·les i Niça. Tot i que siguin partidaris a tornar a les destinacions poden existir diferents posicions vers a la situació i el conflicte. Un 53,03% d'un total de 198 enquestats "hi aniria igualment tot i que evitant alguns espais i activitats" (Taula 2), aquests ho farien evitant espais o activitats que consideren de risc (molt a favor: 39,39% i a favor 13,64%), un 22,22% mostra en contra (15,66% en contra i un 6,57% molt en contra) i finalment hi ha gairebé un 25% d'enquestats que no es mostren ni a favor ni en contra. Llocs que podrien considerar-se com a perillosos podrien ser els que acumulen grans multituds, aquests tipus d'opinió vindria marcada pels atemptats de París que es van produir en llocs cèntrics i amb aglomeracions com la sala Bataclan o l'atemptat de Niça on en un passeig bàsicament turístic s'hi commemorava una celebració.

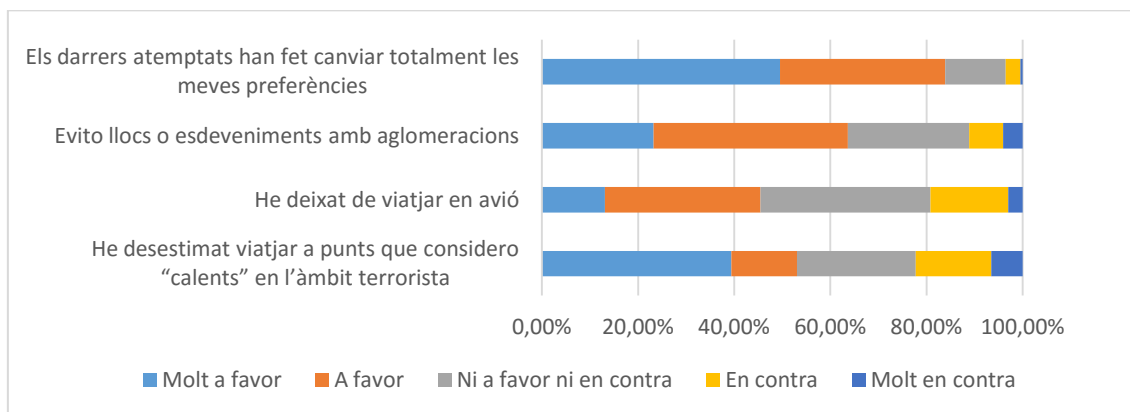
La seguretat passa a ser un aspecte indispensable per a continuar el ritme turístic d'una destinació que s'ha vist atacada d'aquesta manera es per això que s'ha aprofundit en l'opinió sobre la seguretat. "Ara em sento més protegit/da, ja que ha augmentat la seguretat" (Taula 3) Els resultats es concentra amb els que si mostren a favor (32,32%) i els que no estan ni a favor ni contra (35,35%), recolzat pels que estan molt a favor de l'afirmació que són un 13,13%. Així doncs, ens porta a reflexionar sobre si es percep la possible reincidència d'un atemptat en un lloc que ja sigut objectiu en algun moment. És cert, que les mesures de seguretat augmenten significativament quan després de fets com els analitzats, els quals van fer establir a Bèlgica el nivell màxim de 4 després dels atemptats de Brussel·les a mode d'exemple (France Inter, 2016) Tot i així un 20% dels atemptats es mostren en contra de que aquestes destinacions siguin més segures.

Malgrat l'afectació de les destinacions, aquestes no es veuen afectades totes de la mateixa manera i els atractius de l'indret jugaran un paper molt important amb "Hi penso, però l'atractiu de les destinacions compensa la recança" (Taula 4) amb aquesta afirmació es buscava comprovar l'objectiu de visita de les destinacions. París i Brussel·les són ciutats caracteritzades pel seu objectiu cultural i per tant, esdevenen en destinacions difícils de substituir a diferència de Niça que es catalogada com a turisme de "sol i platja". La hipòtesi es veu afirmada amb el 63% (23,23% molt a favor, 40,40% a favor) d'enquestats que afirmen que l'atractiu no es veu afectat pels fets. Seguit d'un 25,25% que no es mostren ni a favor ni en contra i d'un 11,11% (7,07% en contra i un 4,04% molt en contra) que es mostren contraris a l'afirmació i que per tant, podrien ser aquells que podrien tenir certs dubtes en visitar-les immediatament després.

Finalment, es pretenia corroborar la importància que se li donava als atemptats amb "Si no viatgem, els hi donem més importància" (Taula 5) aquesta afirmació permet veure clarament quina percepció de recança tenen els enquestats ver al grup terrorista. El 84% dels enquestats es mostren a favor de l'afirmació (49,5% molt a favor i 34% a favor) seguit d'un 13% que no es mostren ni a favor ni en contra i només un 3,5% es pronuncien en contra. Els resultats ens rebel·len l'actitud de lluita contra el terrorisme.

El mateix mecanisme es seguia si la resposta a *si es tornarien a visitar les ciutat després dels atemptats* era negativa, on hi havia 5 afirmacions.

5.5 Motius per evitar les destinacions després dels atemptats



Font: Pregunta 13

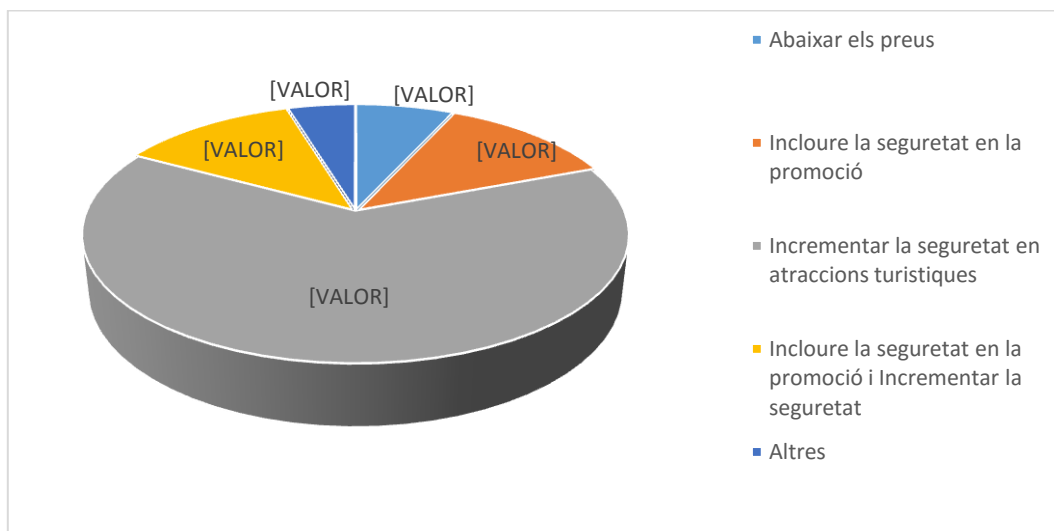
En aquesta gràfica hi ha exposades diverses afirmacions que posen de manifest les possibles opinions dels enquestats que no tornarien a les destinacions que han sigut objectiu d'un atemptat terrorista, en aquest cas a Paris, Brussel·les i Niça. Els darrers atemptats han pogut crear diverses postures "He desestimat viatjar a punts que considero "calents" en l'àmbit terrorista" (Taula 6) aquesta afirmació presenta l'objectiu d'esbrinar si és el risc a viatjar en llocs prèviament atacats la raó de no voler tornar-hi. No obstant, els resultats ens expressen que més del 52% del total de 12 contraris a la visita d'aquestes estan a favor de considerar-los punts calents i per tant, d'obviar la visita. Un 32% no està ni a favor ni en contra i un 15% es mostra contrària. El mitjà de transport més utilitzat actualment és l'avió i després dels atemptats a l'aeroport de Zaventem podria ser una de les raons d'inseguretat. "He deixat de viatjar en avió" (Taula 7) en relació a la pregunta 8 que ens mostrava que el transport més utilitzat pels enquestats era l'avió Això s'ha vist en els resultats obtinguts, ja que més d'un 52% dels que havien contestat que no visitarien les ciutats es mostren molt a favor (31,6%) o a favor (21%) a deixar de viatjar en avió. Només 3 persones (15%) són contràries a deixar d'utilitzar el mitjà de transport i un 31,2% no estan a favor ni en contra i per tant, podrien ser un públic força susceptible a ofertes que els tornarien a captar o un incident relaciona amb el sector els faria decantar-se per deixar d'utilitzar-lo.

Tal com s'expressava abans "Evito llocs o esdeveniments amb aglomeracions" (Taula 8) podria ser una conseqüència dels atemptats, els fets van tenir lloc en indrets amb acumulacions de gent tals com un partit de futbol o un concert en una discoteca al centre de ciutat, així doncs, era una possible repercussió. No obstant, el 47% s'ha mostrat contraris a haver d'evitar moments d'aglomeracions, un 31,6% ni a favor ni en contra, és a dir, que en algunes ocasions podria o no evitar-se aquest tipus de situacions. I només un 20% asseguren evitar llocs o esdeveniments que acaparin moltes persones, pel risc que perceben.

Per últim, es buscava saber si "Els darrers atemptats a Europa han fet canviar totalment les meves preferències" (Taula 9). L'afirmació tenia per objectiu descobrir si s'havien produït canvis radicals en els que havien decidit no tornar al lloc dels fets. Cal destacar, que en cap cas s'ha mostrat una contrarietat total però sí que un 26,3% han dit estar en contra tot i que hagin modificat els seus comportaments. Un 15,8% no estan ni a favor ni en contra d'haver-se vist afectats totalment pels atemptats i un 57% s'hi mostren d'acord, fet el qual podria explicar el perquè no voler tornar-hi.

Seguidament, es realitzaven dues preguntes de resposta múltiple que cercaven l'opinió i la visió dels enquestats. Els elements que més atenció fan els nostres enquestats després dels incidents són els mitjà de transport que s'utilitza i la seguretat que s'empra en monuments i atraccions turístiques. Els darrers atemptats a Europa han fet incrementar els viatges intraregionals, és a dir, a visitar el propi país però una altre regió. Fet que es deu a la davallada del turisme internacional als països afectats pel terrorisme, per tant, la proximitat del destí fa augmentar l'ús del vehicle propi. La decisió de no viatjar fora es pot deure tant al risc que es percep de la destinació com del mitja de transport més emprat, l'avió, amb antecedents com el de l'11-S.

5.6 Actuacions que podrien fer les destinacions a posteriori dels atemptats



Font: Pregunta 15 de l'enquesta

La seguretat que es transmet a l'exterior després dels atemptats és un ítem clau per a l'atracció de nou dels visitants i d'increment de la confiança per aquells que han decidit fer-ho. Sentir-se protegit permet transmetre tranquil·litat, la presència de policia o l'augment dels controls de seguretat són aspectes que poden resultar abusius, en alguns casos, però generen ben estar.

Després dels atemptats d'ateptats com els d'Istanbul o el de Bali, extrapolant la possible afectació, la ubicació de l'hotel podria veure's afectada. No obstant, tot i ser un ítem que es tingut en compte, es tendeix a la situació cèntrica.

Les aglomeracions són preses en compte per algun dels enquestats degut bàsicament a que els atemptats d'Estat Islàmic busquen la matança, per tant, situacions amb grans acumulacions de gent esdevenen prioritàries. Ressurten altres com l'augment de l'atenció en les persones del meu voltant o la importància dels centres educatius per fomentar la pau.

Tanmateix, hi hagut s'han obtingut respostes d'indiferència, en que els atemptats no els ha afectat i que per tant, després d'aquests no donen més importància a cap ítem en concret.

La darrera pregunta posava de manifest que dona més importància el turista en les destinacions en la situació generalitzada d'alerta terrorista. Tal i com s'ha especificat, aquests bàsicament busquen seguretat i per tant, la pregunta *Què podrien fer aquestes*

destinacions per contrarestar l'efecte negatiu dels atemptats? respon a les seves necessitats. El major nombre d'enquestats es situen entorn a la seguretat en allotjament i espais turístics; incrementant la seguretat i utilitzar la seguretat com a element imprescindible de la promoció turística.

Un altre punt de vista es focalitza en la baixada de preus i l'increment de les ofertes, les quals podrien atraure als menys "afectats" però seguiria sense atraure als més reticents, tal i com ens explicava la Felisa Llevat. Altres opinions ens brinden opinions tals com, no alimentar els mitjans de comunicació com en els recents atemptats de Londres on es va censurar bona part de les imatges, no realitzar canvis en la promoció de les destinacions ja que aquesta podria ésser percebuda com a un impacte al sector després dels fets o ja que el perill d'atemptat és generalitzat.

Un recull dels comentaris porten a finalment poder analitzar l'afectació més enllà de les estadístiques. El terrorisme és una guerra encoberta la qual no es pot preveure, no sabem quin serà el pròxim objectiu ni tampoc la localització d'aquest. La precaució esdevé un comportament força utilitzat en els turistes, però aquesta precaució no pot ser percebuda com a por, ja això paralizzaria la vida diària. Deixar de viatjar, visitar indrets o assistir a qualsevol lloc per temor al risc d'incident suposa declarar-los vencedors, ja que no oblidem que terrorisme, vol dir acte que té per objectiu provocar temor. Actituds contràries a deixar que els atemptats afectin les seves rutines i preferències i la voluntat de seguir lluitant contra el terrorisme, ens porta a confirmar que l'afectació d'aquestes destinacions la podem considerar a curt termini.

VI- CONCLUSIONS

El terrorisme el podríem definir com un fenomen global el qual afecta molts sectors en ell, i que per tant, aquests seran afectats consegüentment, tant positiva com negativament. És un d'aquests fenòmens i per tant té un efecte fortament negatiu en l'activitat turística, afectant a la imatge de la destinació i provocant al viatger una incertesa vers la visita que abans d'un atemptat no s'hagués plantejat. Els atacs terroristes però no només afecten a la destinació afectada sinó que es poden percebre les alteracions en la demanda turística mundialment, produint canvis de tendències però també brindant oportunitat a altres.

Com dèiem, l'afectació després d'un atac terrorista ha anat variant amb el pas dels anys. Després de l'11-S el sector turístic es va enfonsar per complet, el xoc va ser tal que la gent tenia por fins i tot de sortir de casa, i s'assegura que l'afluència turística dels Estats Units encara no ha tornat al mateix punt des de llavors. La freqüència d'atacs en zones alienes al conflicte com pot ser Europa i els Estats Units s'ha vist augmentada tot i que no de la mateixa manera que a l'Orient Pròxim el qual es troba en guerra des de fa dècades. Aquest augment de la freqüència d'atacs terrorista ha produït en la societat una assimilació d'aquests i a partir d'aquesta una resposta immediata que s'explicaria amb la reducció de l'afectació al curt termini.

No obstant, l'afectació turística s'ha comprovat a partir de diferents ítems que ha sigut ben variada en les tres destinacions. La major taxa de variació quant a les arribades turístiques es va produir a Brussel·les (15,16%) front al 9,4% de Niça i -4,5% de Paris. Una davallada de les arribades turístiques implica una afectació en el nombre de pernотacions, Brussel·les va patir una baixada del 16% anual respecte l'any anterior, Paris un 2,1% respecte l'any passat i un 8,2% l'any 2016 respecte 2015. Niça en canvi, la seva afectació en nº d'arribades i pernотacions es calcula respecte l'impacte immediat, ja que es tracta d'una destinació estacional que es va veure estroncada al 2016 degut als atemptats del 14 de juliol. Aquest resultat es podria explicar d'una banda, per la poca diferència temporal entre els atemptats de Paris i els de Brussel·les, només 4 mesos, que no va permetre recuperar-se de l'afectació del primer, i per una altra banda, per l'atribució de diverses xarxes islamistes localitzades a Bèlgica que fan créixer la inseguretat.

L'ocupació hotelera és un altre aspecte que ens dóna informació al relacionar-la amb les arribades i les pernoctacions, en aquest cas Niça va patir una baixada del 12% i Brussel·les un 10% (2016 respecte 2015).

Les atraccions turístiques de les ciutats també es van veure afectades sobretot a París, on 2016 respecte 2015 el Museu Louvre va acumular una pèrdua del l'Arc de Triomf de -23,8%, el Museu Louvre de -16,8%, la Tour Eiffel -14,25% i la Catedral de Notre Dame del -11,8%, es tracta dels principals emblemes de la ciutat i la por va fer caure en picat la seva visita. A Brussel·les l'afectació va ser de -6,62% anual 2016 respecte el 2015, llocs més afectats van ser Grand Place, l'Atomium o el Mannequin Pis.

Es pot afirmar a partir del nostre estudi que la gent tornaria a visitar les destinacions de París, Brussel·les i Niça i per tant es reafirma que tot i que l'afectació en el sector però va ésser evident i immediat en les tres destinacions ha resultat una afectació a curt termini. Aquest fet s'explica amb la variació de les reserves turístiques, a París 22% de reserves menys a Brussel·les un -17% al 2016 respecte el 2015 i Niça, esta comptabilitzat únicament en el curt termini amb un -30% al dia següent -20% en els següents dies.

París ha sigut la destinació que ha patit aquesta afectació en major mesura marcada pels 7 atemptats a diferent escala que ha patit des del 2015. Els fets del 14 de novembre van tenir un efecte per tot Europa i van iniciar un estat d'alarma arreu. La freqüentació turística s'ha calculat en relació al 2015 entre el 14 de novembre i final de febrer del 2016 amb un 12% a París i un 9% a Brussel·les i a Niça un 10%.

Tal i com s'expressava, després d'aquests atemptats s'ha pogut corroborar que la memòria és a curt termini i aquesta afirmació la podem fer a partir de l'anàlisi del nostre estudi, el qual ens ha brindat uns resultats del 91,59% d'enquestats que anirien o tornarien a visitar les destinacions i només un 8,41% no ho faria. Cal remarcar la diferent tendència del viatger de nacionalitat espanyola el qual no s'ha vist reduït en cap cas segons les font consultades i que s'ha comprovat amb les enquestes, on la major part dels enquestats són espanyols.

La persistència per seguir visitant aquestes destinacions per part del nostre objecte d'estudi ens mostra que la "memòria és curta" després d'esdeveniments com els de París, Brussel·les i Niça i que aquesta afectació vindrà clarament determinada per la

magnitud de l'atemptat però sobretot per la situació de la destinació *a posteriori* dels fets. És a dir, la resiliència dels atacs terroristes o dels conflictes en les destinacions poden causar entrebanc en la recuperació de la situació normal de la ciutat, la ciutat de París s'ha vist afectada per atacs terroristes de menor o major mesura set vegades des del 2015 que juntament amb l'atemptat de Niça s'ha dificultat la percepció de seguretat a la república francesa.

Els aspectes més afectats i per tant, on els viatgers hi posen més atenció després dels atemptats seria a indrets on s'hi puguin concentrar grans multituds de persones, malgrat que l'assistència a esdeveniments populars sigui constant la por entre els usuaris existeix i es pronuncia. És per això que la inversió en la imatge de destinació resulta indispensable per a garantir la seguretat i que aquesta sigui percebuda pels turistes. Aquests no es senten més segurs, tot i l'augment de la seguretat després dels atemptats, i cerquen la seguretat en els monuments i atraccions turistes com a principals aspectes a declarar, tal i com s'ha obtingut a l'enquesta gairebé el 70% dels enquestats creuen que és la millor acció que poden dur a terme les destinacions per contrarestar l'efecte negatiu dels atemptats. I es que resulta essencial preservar l'ambient i la imatge de la destinació, cadascuna amb els seus aspectes atractius, ja que en molts casos la motivació turística atira als viatgers tot i les circumstàncies actuals. No obstant, aquells qui no tornarien a les destinacions afectades les evitarien totalment. Altrament dit, la promoció de tals destinacions ha de ser dirigida a aquells viatgers que estan disposats a tornar-ho a fer ja que és la destinació la que atrau per sobre del context i passat un període de temps tornar a la promoció generalitzada, ja que com dèiem la memòria és curta.

En el tema transport, és un ítem important i el qual no ha quedat intacte després dels atemptats és a dir, és un dels aspectes en que els viatgers hi posen atenció. En concret, l'augment del turisme regional i la utilització del cotxe per fer-ho van ser una de les conseqüències més immediates.

Ara bé, el principal perjudicat en els més afectats pel terrorisme resulta l'avió que en majoria dels casos ja no s'utilitzaria en la mateixa freqüència que precedentment als atemptats. No obstant, feta l'èmfasi en "si es deixaria de viatjar en avió" en aquests que desestimen tornar a destinacions afectades pel terrorisme, s'ha obtingut un 52% de respostes que es mostren d'acord. I es que els atemptats no han deixat indiferent a ningú sigui quina sigui la situació personal, els darrers atemptats a Europa han fet canviar la

visió del món i del terror que atacs com aquests poden ocasionar. No obstant, la generalització de la conducta en lluita contra el terrorisme és clara obtenint un mostra de gairebé el 70% que afirma que si no es viatja, és dona importància als atacs, al grup terrorista, es dóna la raó i pot interpretar la por existent. En conjunt, l'afectació en el sector turístic va existir i s'ha pogut presenciar en aquest treball però també s'hi ha pogut detallar les diferències, tal i com dèiem en relació a la magnitud del desastre i de la represa de la normalitat del destí.

Des de la oferta turística s'ha pogut corroborar les diferents postures i opinions dels viatgers vers els conflictes. L'onada d'anul·lacions immediates al conflicte són una realitat però presenten una tendència a la baixa des del 2001 on es va produir una aturada completa del sector. En resposta als fets, hi ha diferents vessants: aquells qui anul·len la reserva i decideixen no viatjar, els que ho faran però amb vehicle particular i més propers a casa i els que no modifiquen les seves reserves. La recuperació de les destinacions però es cada cop més ràpida i menys greu.

I malgrat la situació actual on el grup terrorista ha focalitzat part dels seus objectius a Europa, la situació és privilegiada, ja que el grup Estat Islàmic atempta a Orient Pròxim freqüentment i l'afectació turística en aquesta ha sigut total. Una nova oportunitat de mercat ha sorgit de destinacions de sol i platja substitutives de Turquia o Tunísia han vist com incrementaven les arribades internacionals degut al conflicte bèl·lic i la inestabilitat regional. Espanya, ha sigut un dels principals substitutius amb les illes Canàries i Balears i en les zones costaneres aquest augment de la freqüentació és va veure reforçat amb l'atemptat de Niça, i es que en això consisteix la globalització.

La lluita però persisteix per sobre de qualsevol atac terrorista si més no augmenta i tot i percebre comentaris radicals, la majoria apunten al terrorisme, a l'evacuació d'aquest. S'ha de tenir en compte l'afany per continuar la vida normalment, amb precaució, però no s'observen indicis de canviar totalment les tendències del mercat i és que resultaria ineficaç. Actualment, el turisme és percebut com una manera de viure i d'aprendre altrament de la vida i per tant, deixar de viatjar és en part deixar de viure i fer-ho seria interpretar com convertir-los en guanyadors.

VII- FONTS I BIBLIOGRAFIA

Fonts:

- Enquesta per esbrinar l'impacte dels atemptats terroristes en potencials turistes (Cf. Annex)
- Entrevista a diverses agències de viatge sobre el canvi de comportament de l'usuari després dels atemptats (Cf. Annex)

- Informes i Estadístiques

Baromètre des Musées et Attractions- visit.brussels. VisitBrussels.be. (2016).
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNWYyMTQxMWEtNTkxMi00MTJhLWJlZGMtZTM3MzU3MDAxY2ZlIiwidCI6IjQ2MDgzNGE2LTUyZTgtNDNiYS1hOTQ0LTllMGI5ZjAzNGZmYyIsImMiOjh9>

DW (2011) Risk index maps world's disaster hot spots. <http://www.dw.com/en/risk-index-maps-worlds-disaster-hot-spots/a-15160415>

Office de Tourisme de París (2015 *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2014 (édition 2015)*) <http://presse.parisinfo.com/etudes-et-chiffres/chiffres-cles/le-tourisme-a-paris-chiffres-cles-2014-edition-2015>

Office de Tourisme de París (2016) *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2015.* <http://asp.zone-secure.net/v2/index.jsp?id=1203/1515/65204&lng=fr>

OMT: Las llegadas de turistas internacionales suben en 2015 un 4% hasta el récord de 1.200 millones. *OMT* (2016). <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-18/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-en-2015-un-4-hasta-el-record>

Synthese frequentation touristique de la Côte d'Azur 2016. (2016).
http://www.cotedazur-touriscope.com/pdf/infos_direct/288.pdf

Statistiques Barometre de la Côte d'Azur. Observatoire du tourisme de la Côte d'Azur
<http://www.cotedazur-touriscope.com/v2/statistiques/?action=tableaux&yann=DEMANDE>

Hosteltur (2017) La ocupación hotelera cayó en Bruselas un 10% por los atentados. https://www.hosteltur.com/119804_ocupacion-hotelera-cayo-bruselas-10-atentados.html

Hosteltur (2012) El avión ya es el transporte hegemónico en el turismo internacional. https://www.hosteltur.com/123010_avion-ya-es-transporte-hegemonico-turismo-internacional.html

Hosteltur (2017) 11-S: una fecha que cambi6 el turismo para siempre (2011).
https://www.hosteltur.com/132770_11-s-fecha-cambio-turismo-siempre.html

Hosteltur (2014): Caen las reservas francesas hacia Marruecos por la amenaza terrorista (2014). https://www.hosteltur.com/175760_caen-reservas-francesas-marruecos-amenaza-terrorista.html

Hosteltur (2016) El terrorismo sigue golpeando Turquía y cae el turismo un 28%. (2016). https://www.hosteltur.com/117651_terrorismo-sigue-golpeando-turquia-donde-turismo-cae-28.html

Hosteltur (2004) El sector turístico considera que los atentados del 11-M no afectaron al turismo, excepto en Madrid. https://www.hosteltur.com/23272_sector-turistico-considera-atentados-11-m-no-afectaron-al-turismo-madrid.html

Hosteltur (2002) Mundo: La OMT constata que los atentados del 11-S impulsaron el turismo nacional e intrarregional. (2002). https://www.hosteltur.com/10723_mundo-omt-constata-atentados-11-s-impulsaron-turismo-nacional-intrarregional.html

- Premsa

- *20 minutes*

Dunand, E. (2015). Tourisme, commerce, Bruxelles continue de souffrir de l'impact des attentats. *20 Minutes*. <http://www.20minutes.fr/economie/1845733-20160514-tourisme-commerce-bruxelles-continue-souffrir-impact-attentats>

- *A tout France*

#MadeIn : une campagne pour regagner la confiance des touristes étrangers. (2016). <http://atout-france.fr/actualites/madein-une-campagne-pour-regagner-la-confiance-des-touristes-etrangers>

- *ABC*

El turismo en Bruselas cae un 40% en julio por los atentados de marzo. (2016). *ABC*. http://www.abc.es/economia/abci-turismo-bruselas-40-por-ciento-julio-atentados-marzo-201608020111_noticia.html

- *BBC*

Siria: al menos 50 muertos en atentado reivindicado por Estado Islámico. (n.d.). *BBC*. http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/01/160131_internacional_siria_damasco_es_tado_islamico_lb

- *CNN*:

Botelho, G., Karimi, F., & Leposo, L. (2013). At least 30 killed in Nairobi mall attack; one of suspects dead. *CNN*. http://edition.cnn.com/2013/09/21/world/africa/kenya-mall-gunbattle/index.html?hpt=hp_t1

Dos atentados con 17 muertos y decenas de heridos consternan a Noruega. (2011). *Expansion*. <http://mexico.cnn.com/mundo/2011/07/22/dos-atentados-con-17-muertos-y-decenas-de-heridos-consternan-a-noruega>

- *Le Redactie:*

J.A. (2016). Les touristes belges remplacent les visiteurs étrangers à Bruxelles. *Flandreinfo.be*. <http://deredactie.be/cm/vrtnieuws.francais/Economie/1.2727364>

- *Diari L.A Times:*

Ali, Z., & Bengali, S. (2014). Taliban kills at least 104 people in attack on Pakistan military school. *Los Angeles Times*. <http://www.latimes.com/world/afghanistan-pakistan/la-fg-pakistan-taliban-attack-20141216-story.html>

- *Diari El Mundo:*

Atentado Charlie Hebdo: Al menos doce muertos en un tiroteo en la sede de Charlie Hebdo, el semanario francés que publicó las caricaturas de Mahoma. (2015). *El Mundo*. <http://www.elmundo.es/internacional/2015/01/07/54ad132422601d72428b4577.html>

Boko Haram quema a niños vivos en el norte de Nigeria. (2016). *El Mundo*. <http://www.elmundo.es/internacional/2016/01/31/56ae6f8d268e3e146e8b45e4.html>

El terrorismo también golpea el Louvre: bajan un 15% los visitantes. (2017). *El Mundo*. <http://www.elmundo.es/cultura/2017/01/05/586e18bde2704ebe6b8b46ad.html>

López, P. (2016). El ataque en el festival de Ansbach, obra del Estado Islámico. *El Mundo*.

<http://www.elmundo.es/internacional/2016/07/25/579615f022601d354d8b45ac.html>

Más de 80 muertos en una cadena de explosiones en la zona turística egipcia de Sharm el Sheij. (2005). *El Mundo*. <http://www.elmundo.es/elmundo/2005/07/23/internacional/1122073268.html>

Más de 200 muertos en Irak en el ataque más sangriento desde 2003. (2007). *El Mundo*. <http://www.elmundo.es/elmundo/2007/08/14/internacional/1187118881.html>

Un coche bomba mata en Beirut al ex primer ministro libanés Hariri. (n.d.). *El Mundo*. <http://www.elmundo.es/elmundo/2005/02/14/internacional/1108381224.html>

- *Diari El País:*

Bombay, una ciudad marcada por el terror. (2011). *El País*. http://internacional.elpais.com/internacional/2011/07/13/actualidad/1310508012_850215.html

De la Dehesa, G. (2004). Las consecuencias económicas de los ataques terroristas - *El País*. http://elpais.com/diario/2004/04/13/economia/1081807214_850215.html

Horror en la isla de Utoya: Debéis morir, debéis morir todos. (2011). *El País*. http://www.elpais.com/articulo/internacional/Horror/isla/Utoya/Debeis/morir/debeis/morir/todos/elpepuint/20110723elpepuint_5/Tes

Naím, M. (2016). Los números del terrorismo. *El País*. http://internacional.elpais.com/internacional/2016/03/26/actualidad/1459029036_595933.html

Otros grandes atentados en metros y trenes. (2017). *El País*. http://internacional.elpais.com/internacional/2017/04/03/actualidad/1491232904_386232.html

Un atentado doble golpea Noruega . (2011). *El País*. http://www.elpais.com/articulo/internacional/Explosion/centro/ministerial/Oslo/elpepuint/20110722elpepuint_7/Tes

Yárnoz, C. (2015). Dos muertos y varios heridos en dos ataques en Copenhague. *El País*. http://internacional.elpais.com/internacional/2015/02/14/actualidad/1423930814_931343.html

- *Diari Público:*

Los mayores atentados producidos en Europa en 2016. (2016). *Público*. <http://www.publico.es/internacional/mayores-atentados-producidos-europa-2016.html>

- *Eco Diario:*

Arranz, A. (n.d.). La huella del Estado Islámico en Occidente: repaso a los principales atentados terroristas en 2016. *Eco Diario*. <http://ecodiario.economista.es/internacional/noticias/8047239/12/16/La-huella-del-Estado-Islamico-repaso-a-los-principales-atentados-terroristas-en-2016.html>

- *El Confidencial*

Terrorismo islamista: Así se financia el terrorismo yihadista: una macabra industria. (2015). *El Confidencial*. http://www.elconfidencial.com/economia/2015-11-17/asi-se-financia-el-terrorismo-yihadista-una-macabra-industria_1098852/

- *El Diario*

Un estudio vincula la mitad del alza del turismo en Canarias a los conflictos en el Mediterráneo. (2016). *El Diario*. http://www.eldiario.es/tenerifeahora/economia/estudio-turismo-Canarias-conflictos-Mediterraneo_0_582692773.html

- *El Periodico*

Alba, A. (2016). Al menos 60 muertos en tres explosiones en Damasco. *El Periodico*. <http://www.elperiodico.com/es/noticias/internacional/menos-muertos-dos-explosiones-una-zona-chii-sureste-damasco-4859940>

Martinez, S. (2017). La doble pesadilla de los atentados de Bruselas. *El Periodico*.
<http://www.elperiodico.com/es/noticias/internacional/doble-pesadilla-los-atentados-bruselas-5914433>

- *Europa Press*

Canarias registra el mayor aumento de los precios en turismo y hostelería en noviembre. (2016). *Europa Press*. <http://www.europapress.es/islas-canarias/noticia-canarias-registra-mayor-aumento-precios-turismo-hosteleria-noviembre-20161214103843.html>

- *Express*

Terror attacks timeline: From Paris and Brussels to most recent attack. (2017).
<http://www.express.co.uk/news/world/693421/Terror-attacks-timeline-France-Brussels-Europe-ISIS-killings-Germany-dates-terrorism>

- *France soir*

Tourisme: Les réservations de vols vers la France chutent après l'attentat de Nice
FranceSoir. (2016). <http://www.francesoir.fr/lifestyle-tourisme/tourisme-les-reservations-de-vols-vers-la-france-chutent-apres-lattentat-de-nice>

- HRW

Kenia: Brutal ataque en Garissa deja al menos 147 muertos. (2015).
<https://www.hrw.org/es/news/2015/04/07/kenia-brutal-ataque-en-garissa-deja-al-menos-147-muertos>

- *La Capital*

El impacto de los ataques terroristas frena el turismo en Francia. (2016). *La Capital*.
<http://www.lacapital.com.ar/el-mundo/el-impacto-los-ataques-terroristas-frena-el-turismo-francia-n1213902.html>

- *La libre*

Clevers, A. (2016). Le tourisme bruxellois plonge à cause des attentats. *LaLibre.be*.
<http://www.lalibre.be/economie/conjoncture/le-tourisme-bruxellois-plonge-a-cause-des-attentats-infographie-5808f443cd70dfb1a5543a4>

Clevers, A. (2016). Après les attentats, la reconquête des touristes japonais -
LaLibre.be. <http://www.lalibre.be/economie/conjoncture/apres-les-attentats-la-reconquete-des-touristes-japonais-57fd1ea1cd70cd5761c92c32>

- *La tribune*

L'Espagne, refuge des touristes échaudés par les attentats. (2016). *La Tribune*. <http://www.latribune.fr/entreprises-finance/services/tourisme-loisirs/l-espagne-refuge-des-touristes-echaudes-par-les-attentats-589845.html>

Torre, M. (2015). Tourisme : les Français plébiscitent les destinations refuges. *La Tribune*. <http://www.latribune.fr/entreprises-finance/services/tourisme-loisirs/tourisme-les-francais-plebiscitent-les-destinations-refuges-comme-l-espagne-536687.html>

- *LCI*

Vanel, N. (2016). Après l'attentat de Nice, la saison touristique fortement compromise. *LCI*. <http://www.lci.fr/societe/apres-lattentat-de-nice-la-saison-touristique-fortement-compromise-15153>

- *La Vanguardia*

Todo sobre Yihadismo en LaVanguardia.com. (n.d.). *La Vanguardia*. <http://www.lavanguardia.com/temas/yihadismo>

- *L'Echo*

Lawson, P. (2016). Le taux d'occupation des chambres d'hôtels et les prix en baisse à Bruxelles - L'Echo. <http://www.lecho.be/economie-politique/belgique-bruxelles/Le-taux-d-occupation-des-chambres-d-hotels-et-les-prix-en-baisse-a-Bruxelles/9845063?ckc=1&ts=1493212313>

- *Le figaro*

Les secteurs du tourisme et des transports affectés par les attentats de Bruxelles - Indices & Actions - Le Figaro Bourse. (2016). *Option Finance Agence*. <http://bourse.lefigaro.fr/indices-actions/actu-conseils/les-secteurs-du-tourisme-et-des-transportes-affectes-par-les-attentats-de-bruxelles-5135507>

- *Le soir* :

Belga. (2016). Bruxelles a perdu 40% de ses touristes étrangers en juillet | Economie - lesoir.be. *Le Soir*. <http://www.lesoir.be/128-2/article/economie/2016-08-01/bruxelles-perdu-40-ses-touristes-etrangers-en-juillet>

- *Les Echos* :

14 février 2005 : Rafic Hariri est assassiné dans un attentat sanglant à Beyrouth. (2012). *Les Echos*. Retrieved from <http://blogs.lesechos.fr/echos-d-hier/14-fevrier-2005-rafic-hariri-est-a9082.html>

- *Noticias Guipuzcoa*

Un hombre ataca con un machete a grupo de militares junto a museo del Louvre. (2017). *Noticias de Guipuzcoa*. <http://www.noticiasdegipuzkoa.com/2017/02/03/mundo/un-militar-abre-fuego-tras-ser-atacado-cerca-del-museo-louvre-en-paris>

- *NY times :*

Walsh, D. (2014). Pakistani Taliban Attack on Peshawar School Leaves 145 Dead. http://www.nytimes.com/2014/12/17/world/asia/taliban-attack-pakistani-school.html?_r=0

- *Ouest-France :*

Tourisme. Après l'attentat de Nice, la région Paca lance une campagne. (2017). *Ouest France, Justice et Liberté*. <http://www.ouest-france.fr/societe/faits-divers/attentat-nice/tourisme-apres-l-attentat-de-nice-la-region-paca-lance-une-campagne-4896702>

- *Periodico el Mirador:*

Efectos sociales, económicos, geofísicos y ambientales del huracán “Wilma”.(2016) *Periodico Mirador*. <http://www.periodicomirador.com/2016/05/19/efectos-sociales-economicos-geofisicos-y-ambientales-del-huracan-wilma>

- *RFI*

De la Moissonnière, M. (2016). Les conséquences économiques des attentats terroristes en France. *RFI*. <http://www.rfi.fr/emission/20161227-consequences-economiques-attentats-france-societe-finances-tourisme>

- *RTBF*

Belga. (2016). Bilan en demi-teinte pour le tourisme belge après un mois de vacances. *RTBF.be*. https://www.rtbf.be/info/societe/detail_bilan-en-demi-teinte-pour-le-tourisme-belge-apres-un-mois-de-vacances?id=9366054

Carlot, P. (2016). Call Brussels: une campagne pour redorer le blason de Bruxelles. *RTBF.be*. https://www.rtbf.be/info/regions/bruxelles/detail_call-brussels-une-campagne-pour-redorer-le-blason-de-bruxelles?id=9179955

- *RTV*

Canarias bate récords con turistas “prestados” a destinos en conflicto. (2016). *RTVC*. <http://www.rtv.es/noticias/canarias-bate-records-con-turistas-prestados-a-destinos-en-conflicto-157943.aspx#.WRMLzoyjIU>

- *Samaa*
26 killed as terrorists attack Peshawar school. (2014). *Samaa*.
<http://www.samaa.tv/pakistan/16-Dec-2014/gunmen-attack-army-school-in-peshawar-two-kids-injured>

- *Skyscanner* :
A los turistas les desanima más para viajar una epidemia que un ataque terrorista. (2010). <https://www.skyscanner.es/noticias/los-turistas-les-desanima-mas-para-viajar-una-epidemia-que-un-ataque-terrorista>

- *Tasnimnews*
Iran Condemns Terrorist Attack in Kenya. (2013). *Tasnim News Agency*.
<http://www.tasnimnews.com/english/Home/Single/146593>

- *Tourmag*
Hadj-Djilani, S. (2016). Attentat de Nice : la Côte d'Azur se retrouve les manches pour relancer le tourisme. *TourMag*. http://www.tourmag.com/Attentat-de-Nice-la-Cote-d-Azur-se-retrouve-les-manches-pour-relancer-le-tourisme_a83426.html

- *Última hora*
La Policía francesa mata al hombre que atacó una comisaría al norte de París. (2016). *Última Hora*. <https://ultimahora.es/noticias/internacional/2016/01/07/171436/produce-tiroteio-junto-comisaria-del-norte-paris.html>

Referències

- Babinger, F. (2012). El turismo ante el reto de peligros naturales recurrentes: una visión desde Cancún. *Investigaciones Geográficas*, 78: 75-88. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-46112012000200007

- Bianchi, R. (2006). Tourism and the globalisation of fear: Analysing the politics of risk and (in)security in global travel. *Tourism and Hospitality Research*, 7 (1): <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1057/palgrave.thr.6050028>

- Borrás, BC (2007) El efecto de los atentados del 11-S sobre el turismo en España. *Estudios de Economía Aplicada*, 25 (1): 366-368. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2328021>

- Castaño, JM (2005) - Reseña del libro: Psicología social de los viajes y el turismo. *Gestión Turística*, 11: 113-118. <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n11/art07.pdf>

- Chen Mok, S. (2014). Turismo en el Pacífico costarricense: Análisis de oferta y demanda. *Diálogos Revista Electrónica de Historia*, text en línia: <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/dialogos/article/view/14015/15672>
- Clavé, i Reverté, F.G. (2008) *A propósito del turismo: la construcción social del espacio turístico*. Barcelona, UOC. https://books.google.es/books?id=oAOEvV4gS_0C&printsec=frontcover&hl=ca&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Esteban, J. de (Coord) (2014) *Turismo y Relaciones Internacionales. Aspectos sociales, culturales, económicos y ambientales*. Madrid, Dykinson. <https://books.google.es/books?id=8jWXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ca#v=onepage&q&f=false>
- Fernandez, M.T. (2012) Adaptación del transporte aéreo a las necesidades de los turistas discapacitados: el caso de los aeropuertos españoles. *Papers*, 51: 22-39. <file:///D:/Downloads/195-886-1-PB.pdf>
- Garcia Parra, E. (2015). *Terrorismo y turismo*. Universitat Jaume I. http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/152645/TFG_2014_garciaE.pdf?sequence=1
- Hernández Romero, S. L.; Solís Martínez, U. (2009). *Imagen turística de México, percibida por visitantes japoneses* - Departamento de Administración de Empresas y Mercadotecnia <http://libros.duhnae.com/2017/apr/149146811018-Capitulo-2-Marco-Teorico-Imagen-turistica-de-Mexico-percibida-por-visitantes-jap.php>
- Lodeiro, JCG (2004) -Incidencia del terrorismo sobre el turismo. *Dialnet*, Disponible a: [file:///D:/Downloads/Dialnet-IncidenciaDelTerrorismoSobreElTurismo-4580135%20\(2\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-IncidenciaDelTerrorismoSobreElTurismo-4580135%20(2).pdf)
- Molina, A., Matarredona, E., & Padilla, A. (2000). La dimensión espacial de los riesgos geomorfológicos. *Boletín de la A.G.E.*, 30 85-101 [file:///D:/Downloads/Dialnet-LaDimensionEspacialDeLosRiesgosGeomorfologicos-1122897%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-LaDimensionEspacialDeLosRiesgosGeomorfologicos-1122897%20(1).pdf)
- Moral, P. (2016). El impacto del terrorismo internacional en la industria del turismo: balance y perspectivas en el Mediterráneo. *Boletín del Instituto Español de Estudios Estratégicos*. En [línia: http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEE076-2016_Turismo_Mediterraneo_PabloMoral.pdf](http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEE076-2016_Turismo_Mediterraneo_PabloMoral.pdf)
- Muro Rodríguez, A. I., y Pérez Jiménez, I. R. (2016). La intermodalidad aéreo-ferroviaria del turismo en la ciudad de Toledo. *Investigaciones Turísticas*. 12, 121-141 <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/61328>

- Korstanje, M. (2010). El 11 de septiembre y la teoría de la percepción del riesgo. *Pasos, Revista de Turismo Y Patrimonio Cultural*. 8 (2): 389-402
http://www.pasosonline.org/Publicados/8210/PS0210_11.pdf
- Korstanje, M. (2011). *Economia autònoma*. Grupo Eumed.net.
<http://www.eumed.net/rev/ea/07/mek.html>
- Rubilar, M. Gabriela, M. (2011). Observando desastres y comunidades: Análisis comparado de experiencias comunitarias en contextos de emergencia y reconstrucción <http://siare.clad.org/fulltext/0067805.pdf>
- Santana-Gallego, M., Rosselló-Nadal, J., Fourie, J., & Santana-Gallego, M. (2016). *The effects of terrorism, crime and corruption on tourism*. ERSA, Working Paper 95.
https://econrsa.org/system/files/publications/working_papers/working_paper_595.pdf
- Villamarin, L. A. (2015). *ISIS: Estado Islámico: Yihad, terrorismo y barbarie* S.ed - Google Llibres. Retrieved from https://books.google.es/books?id=28dECgAAQBAJ&pg=PA11&dq=historia+estado+islámico+isis&hl=ca&sa=X&ved=0ahUKEwi2o8X_57_TAhVJChoKHRU1CRIQ6AEIMjAC#v=onepage&q&f=false

VIII- ANNEXOS

FONTS:

FONT 1. ENQUESTA

Afectació del terrorisme al Turisme a París, Brussel·les i Niça

Amb aquesta enquesta es busca analitzar la repercussió i afectació que han tingut els darrers atemptats de París, Brussel·les i Niça, en els ciutadans d'Espanya, França i Bèlgica.

Sexe

Dona

Home

Edat

País d'origen

País de residència

Quantes vegades sol viatjar a l'any?

Cap

1-2

3-5

Més de 5

De quin tipus de viatge es tracta?

Nacional

Internacional

Ambdós

Quin mitjà de transport acostuma a utilitzar?

Tren

Avió

Cotxe

Altres

Heu visitat o bé ha tingut en algun moment intenció de visitar alguna d'aquestes destinacions?

Si

No

Altres

Quina?

París

Brussel·les

Niça

Les visitaríeu després dels atemptats?

Sí

No

En cas afirmatiu, valori la seva conformitat amb les afirmacions següents

	Molt favor	A favor	Ni a favor ni en contra	En contra	Molt en contra
Ara em sento més protegit/da, ja que ha augmentat la seguretat					
Hi penso, però l'atractiu de les destinacions compensa la recança					
Hi aniria igualment, per bé que evitant alguns espais i activitats					
Si no viatgem, els hi donem més importància					

En cas negatiu, valori la seva conformitat amb les afirmacions següents

	Molt favor	A favor	Ni a favor ni en contra	En contra	Molt en contra
He desestimat viatjar a punts que considero "calents" en l'àmbit terrorista					
He deixat de viatjar en avió					
Evito llocs o esdeveniments amb aglomeracions					
Els darrers atemptats a Europa han fet canviar totalment les meves preferències					

Quins són els ítems que doneu més importància després dels últims episodis terroristes?

Ubicació de l'hotel

El mitjà de transport que s'utilitzarà

La seguretat en els monuments i atraccions turístiques

Altres

Què podrien fer aquestes destinacions per contrarestar l'efecte negatiu dels atemptats?

Abaixar els preus

Incrementar la seguretat amb vigilància reforçada sobre allotjaments i espais

Incloure qüestions de seguretat en la promoció de la destinació

Altres

Si ho desitja, pot fer un comentari del tema tot seguit

FONT 2. ENTREVISTA

Entrevista a les agències de viatge

Els atemptats de Paris, Brussel·les i Niça, han suposat una gran repercussió en la societat europea, però voldria aprofundir millor en la repercussió que tenen aquests darrers atacs terroristes en aquestes destinacions i en general.

- 1) De quina classe d'agència es tracta? (Majorista, minorista)
- 2) Està especialitzada en un tipus de destinació? Quin?
- 3) I en un tipus de clients? Quin?
- 4) Paris, Brussel·les i Niça són tres destinacions molt potents turísticament. Què busquen els turistes en una destinació com Paris? I a Niça? I a Brussel·les?
- 5) Des de l'agència heu pogut experimentar canvis en la tendència turística d'aquestes?
- 6) Podríeu explicar més explícitament, quins són els canvis que s'ha produït des dels atemptats a dia d'avui?
- 7) Com han afectat els atemptats en les preferències dels viatgers?
- 8) Heu rebut algun tipus d'informació des del govern sobre la modificació en les mesures de seguretat adoptades des dels atemptats?
- 9) S'han utilitzat polítiques de preus per fer més competitives aquestes destinacions? Quines?
- 10) Quins objectius tenien aquestes polítiques?
- 11) Quin resultat han donat?
- 12) Quines projeccions de futur es tenen per a aquestes destinacions?

- 13) Ara aprofundint una mica en l'àmbit personal, quina es la seva opinió sobre aquesta qüestió?

ANNEX 1

Atemptats

- París, 13 de novembre del 2015

El 13 de novembre del 2015, París va resultar abatut per un múltiple atac terrorista protagonitzat per l'ISIS. L'atac es produí en 6 indrets diferents amb els quals hi van participar tres cèl·lules¹⁰ que sumaven un total de 8 terroristes.

A l'atac van perdre la vida unes 132 persones i unes 352 van resultar ferides, de les quals 99 ferides greus o mortals.

En aquest atac però, no podem dir que segueix les directrius habituals del grup terrorista pel principi d'accions aïllades i per no estar dirigides per aquesta. En el cas de París però, l'atac a ésser programat i dirigit per activistes a Síria i la organització operativa, logística i d'intel·ligència de l'acció va tenir lloc principalment a Bèlgica.

Seguint l'informe realitzat el dia 6 de novembre de 2015 pel *Centre General Meir Amit d'informació intel·ligència i terrorisme*, es procedeix a explicar detalladament els diferents atacs que van tenir lloc a París, el 13 de novembre del 2015.

1. Estadi de França:

Es tracta del primer atac que va encapçalar la nit tràgica viscuda a París, el 13 de novembre del 2015.

Ens situem a l'estadi de França, al barri de Saint Denis on es disputava un partit amistós entre França i Alemanya. L'atac es protagonitzà per tres terroristes, els quals havent comprat entrades per al partit però els agents de seguretat del camp es van negar a deixar-los entrar. Els tres terroristes inicien un seguit d'explosions consecutives als voltants de l'estadi: la primera, a les 21:20 al carrer Jules Rimet, a les 21:30 un dels terroristes es fa explotar al costat de l'entrada i

¹⁰ S'enten per un grup reduït de persones que funcionen de manera independent dins d'una organització terrorista. Definició extreta de <http://www.fundeu.es/recomendacion/celula-terrorista-no-cedula-terrorista/>

per últim a les 21:53 es fa explotar el tercer terrorista. Els dos terroristes en aquest escenari també es fan explotar amb cinturons explosius.

Els tres atacs deixaran un mort en la primera de les explosions.

2. El teatre Bataclan:

Es tracta de l'atac més important. Va tenir lloc a les 21:40, quan els tres terroristes armats van entrar a la sala on s'estava protagonitzant un concert de rock. Els assaltants comencen a disparar al públic.

Sobre les 22:00 arriben les primeres patrulles policials que van ser avisades del que estava passant. Es comencen a formar els primers hostatges amb 2 dels 3 terroristes. L'altre, es fa explotar amb un cinturó d'explosius, són les 22:07.

L'hostatge es troba en un passadís de la part superior de l'edifici i perduraran allà gairebé dues hores, on vers 23:15 els policies arribaran i rebran els números per poder fer les negociacions. El primer contacte es realitza a les 23:27 i el darrer a 00:18 per informar que iniciava la fugida.

Acte seguit, els policies arriben al lloc on hi ha l'hostatge i els dos terroristes dels quals un, es farà explotar novament amb un cinturó d'explosius i un policia rep 27 trets, dos dels quals resultaren mortals.

L'atac al teatre Bataclan deixa 89 persones mortes i un centenar de ferides.

Múltiples atemptats al cor de París paral·lelament als altres. En un cotxe de marca Seat dos terroristes arriben al centre de la ciutat, els quals realitzaran tres atemptats amb trets i novament una auto-explosió.

3. A les 21:25 arriben els terroristes al restaurant *Le Carrillon* situa al carrer Alibert. Els terroristes inicien els trets contra el restaurant i el restaurant del costat anomenat *La petite Cambodia*. L'atac té per objectiu disparar als comensals i tothom que passés pel voltant. es duu a terme amb Kalachnikov, causa 15 morts i 10 persones resulten ferides.

4. A les 21:32 els terroristes arriben al bar *Bonne Bière*, al carrer *La Fontaine au Roi*. L'atac segueix la mateixa dinàmica de l'anterior i deixa 5 persones mortes.

5. A les 21:36 arriben els terroristes en un altre restaurant anomenat *La Belle Equipe*, al carrer de *Charonne*. Novament, l'atac es caracteritza per múltiples trets que provoquen la mort de 19 persones.
6. Un terrorista suïcida s'explota a *Boulevard Voltaire* a prop novament d'un restaurant. L'explosió suïcida no causa ferits.

- Brussel·les, 22 de març del 2016

El 22 de març del 2016, Brussel·les es sacsejada per un nou múltiple atac terrorista protagonitzat per l'ISIS. La font consultada és el diari francès LeMonde.

1. A les 7:58 del matí, dos homes accionen les seves bombes amb alguns segons d'interval entre ambdues a la porta de les sortides de l'aeroport internacional de Zaventem a Brussel·les, un dels més freqüentats d'Europa. En aquesta explosió moren 16 persones. Aquest atemptat el duen a terme 3 persones, 2 suïcides i un que aconsegueix escapar.
2. Una hora més tard esdevé un nou atemptat suïcida a l'estació de metro Molenbeek, l'estació es troba molt prop de la quarter europea. Un germà del suïcides de l'atac a l'aeroport fa explotar la seva armilla explosiva, en hora punta d'utilització de metro.

Aquest atemptat deixa un balanç de 32 morts i més 300 ferits. Es trobat un ordinador dels kamikazes en una paperera de Brussel·les indicat pel xofer de taxi el qual els va conduir fins a l'aeroport, tal i com explica Le Monde. L'ordinador pertanyia a un dels terroristes i en ell hi havia diverses gravacions, documents, testaments, consignes a persones còmplices, etc., això permet poder realitzar als agents de seguretat internacional una investigació més real i profunda.

- Niça, 14 de juliol del 2016

El 14 de juliol del 2016, Niça esdevé la nova víctima d'un nou atemptat protagonitzat per un seguidor de la ISIS.

En motiu de la celebració del dia de la proclamació de la República francesa, Niça al igual que moltes altres localitats franceses celebren la festivitat amb un espectacle de focs artificials.

Poc abans de les 23h, instants després que el final dels focs artificials un home al volant d'un camió comet un atropellament múltiple. L'home condueix un camió frigorífic de gelats arriba gran velocitat a la *Promenade des Anglais* i es disposa a atropellar tothom que hi havia per davant, el camió transcorre dos quilometres en menys de 5 minuts, segons informa el diari *Le Libre.es*.

El camió circulava a gran velocitat i fins i tot realitzant zig-zag per atropellar el nombre més elevat de persones. Les forces de seguretat realitzen diverses persecucions amb l'objectiu d'abatre'l, finalment s'aconsegueix.

El conductor va ser identificat com a un ciutadà tunisià amb antecedents per delinqüència comuna però no per terrorisme. Tot i així, segons *El Mundo*, en l'anàlisi profund que realitza de l'assassí aquest va confessar dies abans a la seva família la seva radicalització islamista.

En el mateix article de *El Mundo* sobre l'anàlisi de l'atemptat a Niça va deixar 84 morts, dels quals 10 són nens, 202 ferits i 54 amb estat crític.

Després de l'atemptat de París el president França Hollande proclama l'estat d'emergència, amb el qual es persegueix el esforç de la seguretat en tots els àmbits. Aquest estat d'emergència hauria d'haver tingut fi el dia 26 de juliol del 2016, degut però a l'atemptat de Niça del dia 14 de juliol la situació s'allarga tres mesos més. "No es pot negar el caire terrorista d'aquest acte" i "No es pot negar que França es troba amenaçada pel terrorisme" són les paraules que pronuncia el president de la República francesa hores després de l'atemptat de Niça, segons el diari *Ara*.

ANNEX 2

Principals atemptats al món des de 11-S

Data	Lloc	Morts	Ferits	Grup terrorista	Fets
-------------	-------------	--------------	---------------	------------------------	-------------

Afectació del terrorisme al turisme. El cas dels atemptats de París, Brussel·les i Niça

11 setembre 2001	Nova York Washington DC Pennsilvania	3.000	9.000	Al-Qaeda	1r. Atemptat a World Trade Center. Segrest 2 avions que s'estavellen contra les Torres Bessones 2n. Un avió s'estavella contra el Pentàgon (Virginia) 3r. Un avió s'estavella a Pennsilvània
12 octubre 2002	Kuta, Bali	202	209	Grup terrorista islàmic	1r. Bomba en una motxilla per un terrorista suïcida 2n. Cotxe bomba s'estavella al centre nocturn 3r. Dispositiu més petit al consolat dels Estats Units
23 octubre 2003	Moscú	159		Yihadistas txetxens	Assaltament en un teatre de Dubrivka
2 març 2004	Kerbala Bagdad	106 65	235 320	Al-Qaeda	Múltiple atemptat contra la comunitat Shiïta a Irak, durant la celebració del dia de Ashura.
11 març 2004	Madrid	191	2.062	Al-Qaeda	10 explosions en cadena amb motxilla-bomba en 4 trens de Madrid. 2n atac terrorista més important d'Europa
1 setembre 2004	Beslan (Rússia)	331 (186 nens)	700	Terroristes vinculats al txetxè Basáyev	Uns 40 de terroristes prenen com a hostatge més de 1.000 persones, la majoria nens en una escola de Beslan. Les forces de seguretat aconseguixen assaltar-los 2 dies després.
14 febrer 2005	Beirut (Liban)	22	100	Al Nasir i Yihad	L'atemptat és en contra de l'exprimer ministre libanès Rafic Hariri, el qual resulta mort, juntament amb 21 membres de la seva comitiva.
7 juliol 2005	Londres (Gran Bretanya)	56	700	Islamistes	4 explosions: 3 al metro i 1 en un autobús.
23 juliol 2005	Sharm el Sheij (Egipte)	88	150	Al Qaeda	7 explosions simultànies, coincideix amb el Dia Nacional de la Revolució d'Egipte
9 novembre 2005	Amán (Jordania)	67	300	Al-Qaeda	Sèrie d'accions terroristes coordinades contra 3 hotels. 2 accions van ser executades per terroristes suïcides i la 3a. per un cotxe bomba.
11 juliol 2006	Bombay (India)	185	100		Sèrie d'explosions en un tren, en concret 7 i una bomba es desactivada.
14 agost 2007	Ninive (Irak)	250	375		Múltiples atemptats suïcida amb 4 camions cisterna plens de combustible. Tenien per objectiu una comunitat yazidi, una secta rebutjada per la majoria musulmana.

Afectació del terrorisme al turisme. El cas dels atemptats de París, Brussel·les i Niça

18 octubre 2007	Karachi (Pakistan)	140	500		Múltiples explosions dirigides a l'exministre de Pakistan. L'atac es va dur a terme hores després de que aterrés a l'Aeroport internacional Jinnah
27 desembre 2007	Rawalpindi (Pakistan)	54	43		Atemptat contra l'exministre en un meeting electoral. Bhutto va rebre diversos trets al coll i al pit per un suïcida que posteriorment va activar una bomba
26-29 novembre 2008	Bombay (India)	166		Grup islamista amb base al Pakistan	Múltiples atemptats al centre de la ciutat. Els terroristes anaven armats amb rifles i granades, disparaven de forma indiscriminada i van segrestar un grup de turistes i un centre jueu.
22 juliol 2011	Oslo (Noruega)	77	100	Anders Behring Breivik (ultradretista, nacionalista, pro-israelí, islamofob)	1r. Explosió al districte d'Oslo 2n. Tiroteig dos hores més tard a l'illa d'Utoya
21-24 setembre 2013	Nairobi (Kenya)	72	175	Milícia islamista Al-Shabbaab	Entre 10 i 15 homes armats ataquen el centre comercial Westgate. Els homes disparen indiscriminadament contra civils i retenen a diversos hostatges
16 desembre 2014	Peshawar (Pakistan)	126	110	Moviment Tehrik e Taliban Pakistan	Atemptat protagonitzat per 6 homes armats en una escola pública administrada per l'Exèrcit de paquistanès, es prenen com a hostatge alumnes i personal.
7 març 2015	París (França)	12	10	Germans Kouachi, branca d'Al-Qaeda a Yemen	Tiroteig a l'edifici del setmanari satíric Charlie Hebdo i presa de hostatges en un supermercat jueu
19 març 2015	Saná (Yemen)	130	300	Estat Islàmic	4 homes es fan autoexplotar els cinturons explosius que portaven a dos mesquites durant les pregaries del divendres. Les mesquites són freqüentades per rebels xiïtes i per tant, eren el principal objectiu, després que prenguessin el poder de la ciutat l'any anterior.
2 abril 2015	Garissa (Kenya)	170		Milícia somalí Al Shabab	La Universitat de Garissa va ser atacada per diversos homes armats que van atrapar com a hostatges a alumnes i treballadors durant hores.

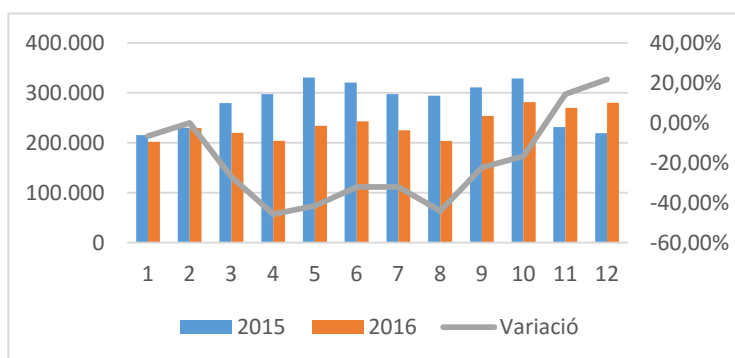
Afectació del terrorisme al turisme. El cas dels atemptats de París, Brussel·les i Niça

4 juliol 2015	Susa (Tunisia)	39		Estat Islàmic	Atac a 2 hotels de les costes de Tunísia. L'explicació de l'atac és la fornicació, el vici i la blasfèmia vers la religió de la ciutat
10 octubre 2015	Ankara (Turquia)	100	245	Estat Islàmic	Atemptat durant la manifestació organitzada durant un meeting per la pau, el treball i la democràcia i contra les polítiques del partit governant (islamista moderat del Partit de la Justícia i el desenvolupament)
31 octubre 2015	Península Sinai (Egipte)	224		Estat Islàmic reivindica l'atac però Rússia i Egipte ho desmenteixen	Un avió de passatgers rus s'estavella a la península de Sinaí. Es descarta l'existència de supervivents.
12 novembre 2015	Beirut (Liban)	40	230	Estat Islàmic	Immolació de dos suïcides que tenien per objectiu musulmans shiïtes.
14 novembre 2015	París (França)	132	352	Estat Islàmic	Atac múltiple en restaurants i sales d'espectacles amb armes, cinturons explosius i pressa d'hostatge.
7 gener 2016	Zliten (Libia)	60	150	Branca d'Estat Islàmic a Líbia	Un cotxe bomba s'estavella en un camp d'entrenament de policies
7 gener 2016	París (França)	1		Tarek Belgacem, en nom de la yiha però sense vincles islamistes	Un home armat entra en una comissaria però es abatut per la policia. Un any després de la massacre de Charlie Hebdo
11 gener 2016	Bagdad Sharaban (Iraq)	132	12	Estat Islàmic	1r. Un cotxe bomba explota davant d'un centre comercial i prenen hostatges 2n. Doble explosió en una cafeteria, un suïcida explota un vehicle. 3r. Dos explosions, una en una sala de té i l'altre en un mesquita.
31 gener 2016	Damasc (Siri)	50	110	Estat Islàmic	1r. Un cotxe bomba explota en un garatge de transports públics. 2n. Dos suïcides s'immolen mentre es rescataven les víctimes
1 febrer 2016	Dalori (Nigeria)	85	100	Grup yihadista Boko Haram	Sacseig de la ciutat amb un grup de cotxes tot terreny i motos amb trets indiscriminats a la població i la calant foc a cases amb gent a dins.
22 març 2016	Brussel·les (Bèlgica)	32	300	Estat Islàmic	1r. Dos suïcides s'immolen a l'aeroport internacional de Zaventem 2n. Un suïcida fa explotar la seva armilla en una estació de metro

12 juny 2016	Orlando (EUA)	50	53	Estat Islàmic	Tiroteig massiu en una discoteca gay amb pressa d'hostatges.
14 juliol 2016	Niça (França)	84	202	Estat Islàmic	Un camió atropella indiscriminadament la multitud que presenciava els focs artificials en motiu del 14-J, festa nacional francesa

Font: Elaboració pròpia a partir de dades extretes de *El Mundo*, *Le Monde*, *Diari ARA*, *LeFigaro*, *BBC*.

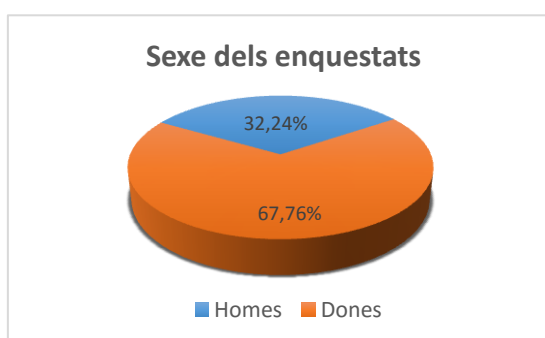
ANNEX 3: N° arribades a Brussel·les i la variació entre els dos anys



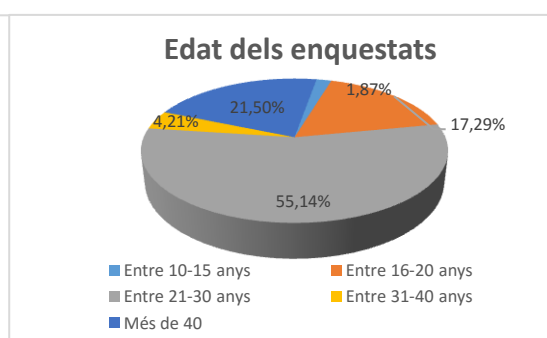
Font: Elaboració pròpia a partir de dades de *Direction générale Statistique - Statistics Belgium*

ANNEX 5: Resultats enquestes

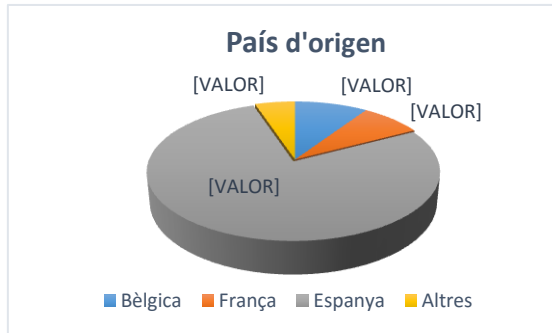
■ Gràfic 1: Sexe



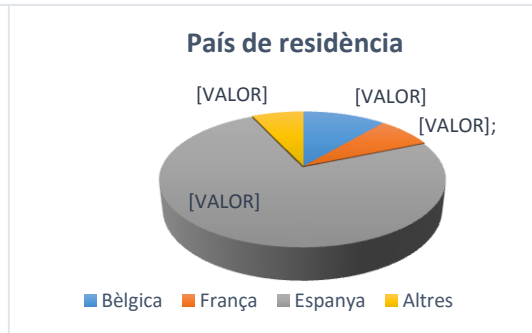
■ Gràfic 2: Edat



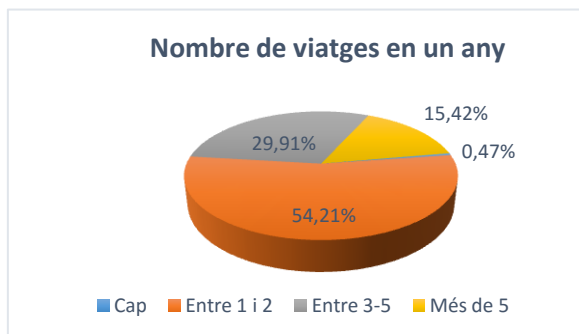
■ Gràfic 3: País d'origen



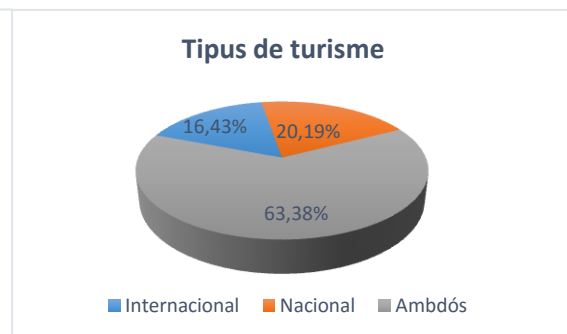
■ Gràfic 4: País de residència



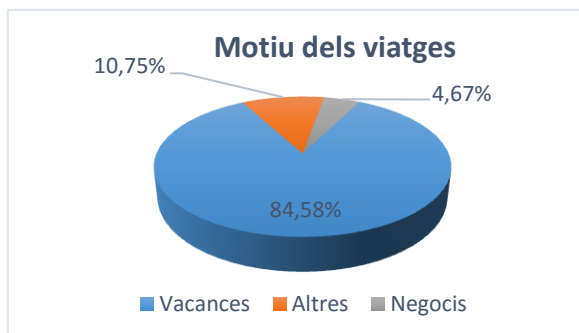
■ Gràfic 4: Quantes vegades sol viatjar durant l'any?



■ Gràfic 5: De quin tipus de viatge es tracta?



■ Gràfic 6: Quina és la raó dels seus viatges?



Taula 1: Quin mitjà de transport acostuma a utilitzar segons el motiu del viatge

	Vacances		Negocis		Altres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		%
Avió	91	50,00%	7	70,00%	11	50,00%	109	50,93%
Cotxe	67	36,81%	1	10,00%	4	18,18%	72	33,64%
Tren	12	6,59%	2	20,00%	2	9,09%	16	7,48%
Combinació	11	6,04%			4	18,18%	15	7,01%
Autobús	1	0,55%			1	4,55%	2	0,93%
Total	182		10		22		214	

Taula 2: En cas afirmatiu, “Hi aniria igualment tot i que evitat alguns espais i activitats”

	Nº enquestats	%
Molt a favor	78	39,39%
A favor	27	13,64%
Ni a favor ni en contra	49	24,75%
En contra	31	15,66%
Molt en contra	13	6,57%

Taula 3: En cas afirmatiu: “Ara em sento més protegit/da, ja que ha augmentat la seguretat”

	Nº enquestats	%
Molt a favor	26	13,13%
A favor	64	32,32%
Ni a favor ni en contra	70	35,35%
En contra	32	16,16%
Molt en contra	6	3,03%
TOTAL	198	100,00%

Taula 4: En cas afirmatiu: “Hi penso, però l’atractiu de les destinacions compensa la recança”

	Nº enquestats	%
Molt a favor	46	23,23%
A favor	80	40,40%
Ni a favor ni en contra	50	25,25%
En contra	14	7,07%
Molt en contra	8	4,04%
TOTAL	198	100,00%

Taula 5: En cas afirmatiu: “Si no viatgem, els hi donem més importància”

	Nº enquestats	%
Molt a favor	98	49,49%
A favor	68	34,34%
Ni a favor ni en contra	25	12,63%
En contra	6	3,03%
Molt en contra	1	0,51%
TOTAL	198	100,00%

Taula 6: En cas negatiu: “He desestimat viatjar a punts que considero “calents” en l’àmbit terrorista”

	Nº enquestats	%
Molt a favor	6	31,58%
A favor	4	21,05%
Ni a favor ni en contra	6	31,58%
En contra	2	10,53%
Molt en contra	1	5,26%
TOTAL	19	100,00%

Taula 7: En cas negatiu: “He deixat de viatjar en avió”

	Nº enquestats	%
Molt a favor	6	31,58%
A favor	4	21,05%
Ni a favor ni en contra	6	31,58%
En contra	2	10,53%
Molt en contra	1	5,26%
TOTAL	19	100,00%

Taula 8: En cas negatiu: “Evito llocs o esdeveniments amb aglomeracions”

	Nº enquestats	%
--	----------------------	----------

Molt a favor	1	5,26%
A favor	3	15,79%
Ni a favor ni en contra	6	31,58%
En contra	8	42,11%
Molt en contra	1	5,26%
TOTAL	19	100,00%

Taula 9: En cas negatiu: “Els darrers atemptats a Europa han fet canviar totalment les meves preferències”

	Nº enquestats	%
Molt a favor	3	15,79%
A favor	8	42,11%
Ni a favor ni en contra	3	15,79%
En contra	5	26,32%
Molt en contra	0	0,00%
TOTAL	19	100,00%