Costa Cálida
Región de Murcia

LA RED DE OFICINAS DE TURISMO INICIA SU TRANSFORMACIÓN AL MODELO DE OFICINA DEL SIGLO XXI

INNOVACIÓN/ RED DE OFICINAS DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

5 SEPTIEMBRE 2017

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

Atendiendo a los datos de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia en el año 2016, el **95%** de los servicios de información turística fueron prestados de manera **presencial**, el **33%** de los usuarios atendidos fueron de origen **extranjero**, en su mayoría (70.8%) **visitantes** de un día al municipio y predominantemente (38.84%) con una edad superior a los **60 años**.

El perfil del visitante /turista del siglo XXI está cambiando radicalmente; con la incorporación de las nuevas tecnologías e internet este visitante lleva a cabo la planificación de su viaje usando como principal fuente de información webs y blogs de viajeros, compara las ofertas en diversos buscadores y consulta la opinión de otros usuarios antes de realizar la reserva, todo ellos a través de dispositivos móviles.

Los cambios en la demanda de los usuarios está induciendo un cambio profundo de los servicios de información turística municipal y de las herramientas y soportes usadas para ello (App, pantallas táctiles, tótem, realidad aumentada, etc.), por lo que el papel de las oficinas de turismo está evolucionando a un concepto de oficina con **fuerte base tecnológica** y capacidad de informar y comercializar el destino **en tiempo real**: oficinas virtuales 24 horas, uso de redes sociales para atender las demandas de información, información personalizada que tienda a convertir el servicio en una experiencia para el usuario, etc.

Las actuales estrategias de gestión del turismo en España, van encaminadas a la gestión de los destinos turísticos como Smart Destination, esta nueva forma de gestión es uno de los objetivos principales del plan integral nacional de turismo (PNIT) y de la Agenda Digital de Turismo de España, donde las Oficinas de Turismo tienen un papel relevante.

En respuesta a estas necesidades el ITREM marco como una de las líneas estratégicas para el 2017 la realización de un **informe de diagnóstico** que evaluara la situación actual en el que se encuentran las oficinas de turismo municipales incorporadas en la Red y se establecieran las recomendaciones y una hoja de ruta que permitiera adaptar el modelo de gestión y funcionamiento actual a las necesidades demandadas por el e-turista y al modelo de **Oficinas de Turismo del Siglo XXI**.

Los objetivos de este estudio son:

- ✓ Evaluar el nivel de digitalización de cada oficina de turismo, la disponibilidad de nuevas tecnologías y herramientas de información.
- ✓ Identificar las necesidades derivadas de la adaptación a este modelo de gestión.
- ✓ Establecer el nivel de sensibilización y conocimiento del modelo DTI que se dispone en cada oficina de turismo.
- ✓ Desarrollar una hoja de ruta para la conversión de las oficinas de turismo en Oficinas del siglo XXI.

Paralelamente a este estudio se están desarrollando por parte del área de innovación de la Oficina de Promoción diversas herramientas tecnológicas en caminadas a incrementar el servicio de información 24 horas en las diferentes oficinas de turismo.

- ✓ Sistema de encuestacíón on line del nivel de satisfacción de los clientes mediante pantallas táctiles que agile el proceso de recogida de la opción del usuario con respecto a los servicios de

información recibida y que permita analizar las demandas y expectativas de los usuarios para crear servicios personalizados que contribuyan de manera positiva a la experiencia del viaje.

- ✓ El desarrollo de servicios open data que permitan a las webs municipales mostrar la información detallada de los eventos y recursos turísticos municipales y regionales, albergados en la base de datos regional del portal murciaturística.es.
- ✓ Incrementar los canales de información turística on line mediante servicios 24 horas que de manera automática den repuesta a las necesidades específicas de información generadas por los usuarios a través de formularios web integrados en los portales municipales.
- ✓ Desarrollo de App personalizables para cada municipio que muestren al usuario los recursos geolocalizados, la información sobre los mismos, la posibilidad de reserva on line, la agenda de los principales eventos y una oferta de rutas turísticas. También con la posibilidad de que interactúen los usuarios de la App con la oferta turística y de comercios del destino, mediante ofertas concretas o promociones destinadas a los usuarios de la App.
- ✓ Para esta línea estratégica se ha planteado un plan de formación 2017 destinado a los técnicos de las oficinas de turismo y centrado en la sensibilización en el modelo DTI (Destino Turístico Inteligente), las Oficinas del Siglo XXI y las tecnologías de la información aplicadas a al comercialización del destino, hasta la fecha se han llevado a cabo 10 acciones formativas con una asistencia de 120 técnicos

ANTECEDENTES

El proyecto de la Red de Oficina de Turismo de la Región de Murcia se inició en 2002 con el objetivo de convertir las oficinas municipales en una red de información regional, bajo una metodología de trabajo unificada, manteniendo una información turística regional actualizada que permitiera aunar esfuerzos en la promoción de la Región de Murcia como destino turístico.

Para la materialización de este objetivo, se creó una imagen corporativa en todas las oficinas municipales, se unificó la manera de prestar los servicios y se dotó la red de una herramienta de gestión interna (RITMO) que conectase a todas las oficinas y en la que se volcaran los datos derivados de los servicios de información prestados, permitiendo así la explotación de los mismos a tiempo real. En 2003 la Red de Oficinas de turismo obtuvo la certificación de calidad bajo la norma UNE EN ISO 9001 como reconocimiento a la prestación de los servicios bajo estándares internacionales de calidad, reconocimiento que ha mantenido hasta el momento.

Con **27 oficinas adheridas** al proyecto y más de **6 millones de usuarios atendidos** a lo largo de estos 14 años de andadura, la Red de Oficinas se ha consolidado como herramienta fundamental de gestión del turismo local e impulsor de las iniciativas de innovación turística, tanto a nivel de información como de comercialización de la oferta municipal, con proyectos concretos como el Programa de Visitas Guiadas Gratuitas que en 2017 cumple su octava edición, la creación de una única base de datos de todos los recursos turísticos regionales que alimenta el portal murciaturística.es o la incorporación de las oficinas de turismo como agentes activos a la plataforma de destino Turístico Inteligente de la Región de Murcia (NEXO).

El Plan Nacional e Integral de Turismo (PNIT), 2012 – 2015, se trata de un conjunto de medidas para el periodo 2012-2015 que buscan impulsar la competitividad de las empresas y los destinos turísticos españoles y contribuir a la generación de riqueza, empleo y bienestar de los ciudadanos. Se concibe como respuesta a las principales necesidades manifestadas por el sector turístico, destacando entre otros

pilares la colaboración público-privada, la generación de políticas turísticas alineadas con una visión innovadora y la orientación de los servicios hacia el ciudadano.

En este plan estratégico se encuentra incluida la Oficina del Siglo XXI, como parte fundamental de un Destino Turístico Inteligente (DTI), siendo los principales objetivos:

- ✓ La definición de un nuevo modelo de oficina de información turística en destinos, que facilite su estandarización y puesta en marcha por las CC.AA y localidades: la "Oficina de Turismo del Siglo XXI".
- ✓ Dicha oficina, no sólo deberá facilitar información y promoción del destino, sino también ayudar a su comercialización, segmentando el producto del territorio en función de las preferencias del visitante.
- ✓ Será un espacio innovador que se constituirá como el punto de encuentro de referencia entre el territorio y el visitante, utilizando para ello las nuevas tecnologías y las aplicaciones más avanzadas.
- ✓ Proyecto con gran componente tecnológico, multicultural y multilingüe, permitirá el acercamiento y la interacción del visitante con el destino turístico y aquellos otros próximos menos conocidos, así como permitirá al destino recabar y analizar mucha información sobre sí mismo que aporten los propios turistas sobre el lugar.

CONTACTO

Kristian Kamplade/ Belén Hidalgo

Oficina de Promoción del ITREM.

Teléfono / email: 968 277686