



## 25.2.4 - Els punts crítics I

Els responsables del desenvolupament turístic del municipi hauran de tenir en compte aquells **elements que s'han de treballar, ineludiblement**, si es vol estructurar l'activitat turística.

Es tracta d'una sèrie de punts crítics que s'hauran detectat a través de l'anàlisi DAFO o el Diamant Competitiu de Porter, en la Fase d'Anàlisi i Diagnosi. Bàsicament, són elements de **l'oferta** (o bé tenen incidència sobre l'oferta) i, per tant, són elements sobre els quals es pot actuar.

Els punts crítics **indiquen aquelles àrees on, necessàriament, han de concentrar-se els esforços** de la comunitat local de cara a aconseguir el desenvolupament turístic.

Hi ha punts crítics que poden fer referència a aspectes concrets de l'oferta i altres, d'un caràcter més transversal, que poden afectar el conjunt de la destinació, els anomenats punts crítics genèrics.

Els més comuns d'aquests solen fer referència als aspectes que expliquem a continuació.



## 25.2.5 - Els punts crítics II

- Accessibilitat, que ha de permetre que els visitants arribin amb facilitat a la destinació. Si aquest aspecte no es desenvolupa, la dificultat d'accés desincentivarà bona part dels potencials visitants. Convé recordar que l'aparcament és una part de l'accessibilitat.
- Senyalització, que és percebuda com una important adequació de la destinació als visitants. Sense senyalització es dificulta l'accés als atractius i serveis i la percepció final del visitant pot ser molt negativa. Aquest tema és un dels més comuns com a punt crític en qualsevol destinació, perquè els esforços de senyalització tenen com a deficiència que no estan fets pensant en un visitant que desconeix el territori.
- Qualitat del servei, suposa un esforç de conscienciació dels treballadors de les empreses i serveis turístics que estan en contacte amb el visitant. No es tracta que disposin de formació tècnica, que d'altra banda es suposa que ja la tenen, sinó de desenvolupar les actituds de servei adequades. Desenvolupar empatia, amabilitat, capacitat de solucionar problemes, etc. No hi ha res més positiu que un personal de contacte amable i disposat. Fins i tot uns atractius limitats poden quedar compensats en la satisfacció del visitant per una actitud positiva.
- Sostenibilitat, en la seva lectura de percepció per part del visitant. La sensació de massificació tan sols és acceptada per determinades tipologies de visitants. Cal fer, doncs, un seguiment d'aquest tema en les valoracions que els visitants fan de la destinació i reorientar aquells aspectes que suposin una millora en la percepció del visitant.

Els punts crítics marquen actuacions que s'han de desenvolupar, i això ja havia quedat clar en fer la diagnosi. Un cop definits els objectius, el posicionament i les línies estratègiques que hem de prioritzar, aquests punts crítics queden també emmarcats en les estratègies i són discriminats en funció de la seva importància i coincidència amb les estratègies i posicionament.