



6.2.26 - La qualitat turística a les destinacions I

El **desenvolupament competitiu** de l'activitat turística i la **mundialització** del fenomen del turisme ha fet necessari que aquelles destinacions ja consolidades com en són bona part de les nostres hagin hagut de modificar les seves estratègies de competitivitat. La tradicional **competitivitat en preu** és ara com ara un factor negatiu front al desenvolupament de noves destinacions en països amb unes condicions de vida més econòmiques i que poden oferir preus més baixos.

Paral·lelament, els mercats turístics són cada com més exigents, tenen més experiència en turisme i demanen serveis amb **valors afegits**. El servei de baixa qualitat només s'accepta en noves destinacions i les nostres ja no ho són.

De la confluència d'aquestes dues circumstàncies es fa palès que una de les orientacions més competitives actualment és la **qualitat**. La qualitat per a una destinació és un concepte molt ampli que inclou qualitat del servei de la pròpia administració (punts d'informació, senyalització, etc), però també qualitat del servei de les empreses (recolzant la millora d'aquestes mitjançant els certificats de qualitat i qualitat d'entorn (urbanisme, protecció del medi natural).



6.2.27 - La qualitat turística a les destinacions II

Els processos de qualitat per a destinacions són, ara com ara, un dels eixos principals per a destinacions estatals de la mediterrània europea occidental (França, Espanya, Itàlia). A Espanya aquesta línia d'actuació apareix fa més d'una dècada amb projectes com el de la Q de qualitat, força orientat a la **qualitat de les empreses**. També des de la Secretaria de Turisme es proposen programes de millora de la qualitat en destinacions, són els anomenats **Plans de competitivitat**, que s'apliquen a destinacions consolidades (majoritàriament litorals o urbanes). El seu objecte és recolzar financerament des de l'Estat i des de les CCAA la millora d'infraestructures i equipaments, de forma que millori la qualitat global de la destinació.

Més recentment, i també des del govern estatal, s'ha desenvolupat un projecte específic que s'orienta més cap a la qualitat de les destinacions enteses aquestes com un complex sistema d'interrelacions. És l'anomenat **SICTED** (Sistema Integral de Qualitat Turística en Destinacions). Aquest projecte suposa un pas endavant en la gestió de la qualitat a la destinació en la mesura que defineix una bateria d'indicadors que actuen com a referent de gestió.

En aquest sentit cal dir que el desenvolupament de moltes **Agendes 21** va suposar un revulsiu per la millora general del servei més enllà de la seva qualitat ambiental. Les Agendes 21 en zones turístiques van consolidar la necessitat d'establir un *feed-back* amb els visitants i conèixer la seva satisfacció de l'estada i els punts febles que hi veien. La cultura d'**obtenir informació** de qualitat dels visitants ha estat, molt probablement, una de les grans aportacions dels darrers temps a la gestió de la qualitat en destinacions.