

OBJETIVOS DEL OBSERVATORIO TURÍSTICO DE A CORUÑA

ANUALIDAD 2022

El Consorcio de Turismo y Congresos de A Coruña, en el marco del Plan de Marketing recientemente aprobado, está comprometido con el desarrollo de herramientas para la planificación y gestión del Turismo tanto en el ámbito municipal, como en el área metropolitana. El desarrollo de estas herramientas debe permitir no solo un seguimiento de los flujos turísticos en el área de influencia, sino también la monitorización de datos cualitativos como el grado de satisfacción de los turistas, el análisis de la calidad de los servicios turísticos ofertados, y la valoración del impacto económico del Turismo en general, pudiendo particularizarse en todo caso según los diferentes puntos de interés turístico de la ciudad (Museos, monumentos, centros comerciales, puerto y dársenas, zonas comerciales, playas, etc....)

Toda esta información se debe concentrar por lo tanto en el Observatorio Turístico de A Coruña, orientado fundamentalmente a la realización del seguimiento en tiempo real de todos estos parámetros e indicadores, y a la utilización de esta información de alto valor para la reorientación de las políticas municipales en materia de Turismo.

Siendo conocedores de las capacidades existentes en la Universidade da Coruña y de los equipos de profesores e investigadores que trabajan en este campo, es de interés para el Consorcio promover una colaboración institucional con la UDC de cara a desarrollar los trabajos necesarios para crear y mantener las líneas de acción del Observatorio, no solo en el momento inicial de configuración de la herramienta e indicadores, sino en un futuro también para el mantenimiento de la plataforma de información.

Por este motivo, y para esta primera anualidad, se han previsto los siguientes objetivos, que en cualquier caso deben ser acotados en cuanto a su alcance e intensidad:

OBJETIVO 1: AUDITORIA DE DATOS

Es necesario abordar un primer análisis y organización de los datos de interés turístico que obran en el Ayuntamiento y en otras entidades del sector para valorar el alcance de los mismos, y organizarlos de acuerdo a los parámetros de control de interés para la gestión turística. Entre estos datos podemos poner como ejemplo: visitas a oficinas de turismo, llegadas a puerto, llegadas a aeropuerto, ocupación hotelera, afluencia a centros comerciales, etc....

OBJETIVO 2: DISEÑO Y CONFIGURACIÓN DE LOS INDICADORES

De forma paralela, y teniendo en cuenta la información disponible actualmente, es necesario definir el Cuadro de Mando de control para el Observatorio, utilizando para ello indicadores claros y precisos sobre la información más relevante. Para ello debe tenerse en cuenta la existencia de otros Observatorios de referencia, y los estándares de información que actualmente hay en el sector turístico, para poder realizar fácilmente comparativas entre destinos. Es igualmente importante procurar la utilización de estándares nacionales e internacionales, dado que existe una creciente tendencia a que este tipo de sistemas de información tiendan a

normalizarse con el tiempo. Esto permitirá en un futuro la integración del Observatorio Turístico de A Coruña, en agrupaciones de mayor entidad, y en redes de Observatorios Turísticos comparables.

Por ello, los indicadores deben referirse tanto a parámetros sectoriales y estándares del sector, para poder ser comparados con los de otros destinos de manera sencilla (por ejemplo distribución por países o regiones de los turistas en A Coruña, o tendencias mensuales de oferta y demanda turística en el Destino), como también han de referirse a los objetivos estratégicos definidos por el Consorcio (por ejemplo, relativos a visitantes anuales, impacto económico de determinados eventos, afluencia a festivales, conciertos, usuarios de servicios turísticos, visitas a museos, etc)

OBJETIVO 3: DESARROLLO DE LA HERRAMIENTA

Estos indicadores, deben integrarse en una herramienta de uso colaborativo y compartido, para que la información pueda ser incorporada y consultada por diferentes unidades y servicios municipales. Es por esto que se requiere de una herramienta informática o aplicación para soportar todo el sistema. Se pretende que el volcado de datos cada vez sea más automatizado y evitar con ello la recogida o volcado manual de datos, y se pretende también que los datos puedan ser recabados con la mayor inmediatez posible, evitando tener que esperar a informes mensuales o históricos que poco ayudan a la gestión, sobre todo teniendo en cuenta la gran incertidumbre de los últimos años. Esta herramienta debe permitir también en un futuro más o menos próximo la aplicación de técnicas y herramientas de Inteligencia de Negocio (Business Intelligence) para cruzar datos, identificar conductas y patrones, y así promover acciones más eficientes y eficaces desde el punto de vista de la promoción del Destino.

OBJETIVO 4: VISUALIZACIÓN Y LANZAMIENTO DEL OBSERVATORIO

Por último, se pretende la integración de los resultados de estas observaciones y de la monitorización de estos datos a través de un interfaz amigable, tanto en la Intranet del Consorcio, para aquellos datos o indicadores previstos para uso interno, como a través también de la web pública del Consorcio para aquellos datos que puedan tener interés de cara al público general (por ejemplo: afluencia a las playas, asistencia a eventos, conciertos al aire libre, visitas a centros de interés, etc)

Desde el Consorcio somos conscientes de que el alcance de un Observatorio Turístico puede ser más o menos amplio, y por este motivo, el cumplimiento de estos cuatro objetivos puede dimensionarse con el tiempo, por ejemplo a través del número de indicadores a ir incorporando en el sistema, por lo que en esta primera anualidad, podría centrarse la atención en un conjunto determinado de indicadores a definir con el equipo de investigadores de la UDC que pudiera llevar a cabo la propuesta (10, 20, 30 indicadores), y que deberían estar completados y publicados antes del 31/12/2022

A partir de ese momento en las sucesivas renovaciones del acuerdo de colaboración, podría ir ampliándose el número de indicadores para recoger nueva información de interés turístico, lo que supondría nuevos trabajos de diseño de los mismos, o incluso, nuevas herramientas de captación de datos de interés para el sector. En este punto resulta especialmente interesante la implementación de sistemas de captación de datos a través de la telemetría, por lo que el Consorcio no descarta considerar estas nuevas propuestas como proyectos nuevos a definir y desarrollar en un futuro próximo en colaboración con la UDC, en los que incluso podría optarse a financiación ad hoc a través de fondos públicos, siguiendo ejemplos similares realizados en otras ciudades o destinos (por ejemplo, la instalación de caudalímetros en instalaciones

municipales tales como museos, recintos feriales, centros de interés turístico, etc... para la monitorización de consumo de agua)

Todo ello debe ir siempre acompañando los objetivos de desarrollo sostenible con los que el Concello y el Consorcio estamos comprometidos y por ende, parte de estos indicadores a incorporarse en el Observatorio Turístico de A Coruña, deben atender también a la sostenibilidad de la actividad turística en nuestra ciudad.

En resumen, se trata en esta primera anualidad de revisar toda la información que actualmente se dispone en el Consorcio, para valorar la utilidad de la misma y las deficiencias que pueda haber, e integrar toda esa información en una herramienta útil, eficiente y eficaz de monitorización de esos flujos turísticos para servir como una ayuda más a la gestión turística que se aborda desde el Concello, y a contribuir también a una información pública y accesible a la sociedad sobre el Turismo en A Coruña.