

Smart Office Santa Susanna. Cap a un nou model de governança en la gestió dels serveis públics a les destinacions turístiques intel·ligents

Rafael Moreno Sánchez, Ajuntament de Santa Susanna

Antecedents

L'octubre del 2019, l'Ajuntament de Santa Susanna va entrar a formar part de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), i el 2020 es va presentar la Diagnosi i el Pla d'Accions DTI que identificava 130 actuacions per aconseguir una transició digital i ecològica alineada amb la metodologia DTI, basada en 5 eixos: governança, innovació, tecnologia, sostenibilitat i accessibilitat.

Amb aquest document estratègic, aprovat i presentat al sector turístic, es va decidir posar la sostenibilitat com a eix tractor dels canvis i, amb el suport de la Diputació de Barcelona, es va redactar el document «Estratègia de Sostenibilitat de la zona turística de Santa Susanna». Aquest treball prioritzava 30 inversions i 5 línies estratègiques que fonamenten la profunda transformació de la gestió dels serveis públics, especialment aquells que afecten directament la destinació turística i la petjada de carboni generada per la indústria.

Per tal d'integrar la sostenibilitat en els vectors clau de l'activitat turística al municipi de Santa Susanna, l'Estratègia es proposa una sèrie d'objectius que, juntament amb la definició de criteris ambientals que constitueixen un marc global de sostenibilitat, han de permetre encaminar les línies estratègiques i les accions que les desenvolupen.

Objectius de l'Estratègia:

- Objectiu 1: Reduir la petjada ecològica de la indústria turística
- Objectiu 2: Fomentar la mobilitat turística sostenible
- Objectiu 3: Adaptar la franja litoral per fer-la resilient davant dels previsibles efectes del canvi climàtic
- Objectiu 4: Promoure la circularitat de l'economia a través dels productes km 0 agrícoles entre el sector turístic i el comerç de proximitat
- Objectiu 5: Conservar les platges, la biodiversitat i el paisatge: els principals atractius turístics

Alhora, i per tal de garantir que l'Estratègia incorporés les variables ambientals i territorials que defineixen l'ús sostenible del medi natural, s'hi van incorporar els següents criteris ambientals que esdevenen el marc general sota el qual es proposaven estratègies i accions més concretes que les desenvolupen i que, de forma interrelacionada, permetien desenvolupar un model territorial coherent i saludable.



Unes platges sostenibles i amb activitats respectuoses amb l'entorn

Uns establiments i activitats turístiques sostenibles i de baix impacte ambiental

Treballar per la circularitat dins el municipi, uns espais agrícoles valorats i que produeixen aliments de qualitat

Una xarxa d'itineraris ciclables i per a vianants ben connectats i ben senyalitzats

Santa Susanna, un municipi resilient que s'adapta al canvi climàtic

L'«Estratègia de Sostenibilitat de la zona turística de Santa Susanna» va ser la base i inspiració del Pla de Sostenibilitat Turística en Destinacions finançat amb el Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència - Next Generation, dotat amb una inversió de 5 milions d'euros.

Descripció

El Pla d'acció proposat per al Pla de sostenibilitat turística de Santa Susanna consisteix en:

- La construcció d'un pas subterrani per a vehicles i vianants que serveixi d'accés al front marítim i limiti l'accés dels vehicles mitjançant la regulació dels accessos i les zones d'aparcament, amb la finalitat de reduir els impactes ambientals derivats del trànsit rodat sobre els ecosistemes litorals i el benestar de les persones. (Competitivitat).
- L'ordenació i urbanització del passeig marítim com a senda marítima natural, que permeti la confluència i el gaudi de diverses activitats en l'espai natural del camí paral·lel a la platja i a la platja mateixa, tot creant un espai de benestar, idoni per a la pràctica d'esport i activitat física, accessible, i que afavoreixi els estils de vida actius i saludables. (Transició verda i sostenible).
- La implantació de tecnologia en el destí amb la finalitat de millorar la governança i sostenibilitat i permetre l'obtenció de dades mediambientals, la seva gestió i comunicació, així com la sensibilització de residents i turistes. (Transició digital).
- La reorganització de l'oferta turística i del model de gestió de la informació i la promoció, impulsant la digitalització del sector turístic. (Transició digital i competitivitat).

La implantació de tecnologia ha estat fonamental per aconseguir els objectius fixats. El projecte Smart Office promou la creació de verticals amb solucions tecnològiques i plataformes tals com : l'enllumenat públic; la gestió del reg, les dutxes i les fonts; la seguretat; la mobilitat amb càmeres de control de matrícules; la gestió de l'energia fotovoltaica de tots els edificis públics; la creació d'un ecosistema tecnològic per a la gestió del turisme (CMS que gestiona web, les pantalles i els punts d'informació a les recepcions dels hotels) o la creació d'un sistema d'intel·ligència turística que recull i integra dades de connectivitat del wifi públic; la xarxa LoRaWAN (senyors d'IoT); les dades externes de plataformes de comercialització (*dashboard* de demanda/oferta); l'escolta activa de les xarxes socials; la monitorització amb tecnologia via satèl·lit per fer seguiment de la regressió del litoral o d'altres esdeveniments climatològics, com la previsió d'aiguats. Per finalitzar, la part més important del projecte Smart Office és la creació d'un bessó digital amb sistema SIG que permet recollir, integrar i analitzar grans quantitats de dades que faciliten la presa de decisions segons els resultats, i també creant models predictius en base als històrics.



Conclusions

En aquest moment, el projecte Smart Office es troba en període de posada en marxa, d'aprenentatge de les noves eines i de capacitació dels professionals de l'Ajuntament per tal d'aconseguir el màxim de les solucions implementades i assolir els objectius previstos.

En una segona fase es preveu integrar tots els verticals a la plataforma Smart Region de la Diputació de Barcelona, així com tots els serveis comuns oferts per SEGITTUR a la Plataforma Intel·ligent de Destinos (PID). També es preveu el desenvolupament d'un sistema expert de coneixement, desenvolupat per l'UPC amb intel·ligència artificial, que de ben segur serà la part més innovadora del projecte.

En una tercera fase es preveu crear un espai compartit de dades amb els empresaris del sector turístic. Serà un gran repte.

El moment que estem vivint és únic: som conscients de la importància de la profunda transformació que el model de governança està vivint que ens exigeix per afrontar els reptes del futur amb garanties i seguir essent competitius com a poble i com a destinació turística intel·ligent.