



El projecte Destinacions Turístiques Intel·ligents: el paper de la Diputació de Barcelona com a promotor del model DTI a la província de Barcelona

Montserrat Giró Torrens. Cap de la Unitat d'Anàlisi i Formació de l'Oficina Tècnica de Turisme. Diputació de Barcelona

1. Introducció

El projecte Destinacions Turístiques Intel·ligents, de la Gerència de Serveis de Turisme de la Diputació de Barcelona, es va iniciar el 2021 amb l'aprovació de l'adhesió de la Diputació de Barcelona, en condició de membre titular, a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI), impulsada per la Secretaria d'Estat de Turisme del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme, a través de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas S.A.M.P. (SEGITTUR). El projecte aborda el repte de contribuir a la competitivitat de les destinacions turístiques de la província de Barcelona, amb base local o comarcal, de manera alineada amb els objectius de l'Agenda 2030, els Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides (ODS), les agendes rurals i urbanes locals, i les aportacions de les institucions internacionals, estatals i nacionals, com ara el Transition Pathway for Tourism, el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, España Puede o el Compromís Nacional per un Turisme Responsable.

El projecte Destinacions Turístiques Intel·ligents consisteix en la implantació de diferents programes, eines i metodologies de suport a les destinacions de la província de Barcelona per al desenvolupament d'accions en els àmbits de la sostenibilitat, l'accessibilitat, la governança turística, la innovació i la tecnologia, seguint el model de Destinació Turística Intel·ligent estatal. Aquests àmbits de treball esdevenen factors clau per mantenir i millorar la competitivitat del sector i, per tant, contribuir al creixement econòmic i la creació d'ocupació al sector turístic.

2. El model de governança i gestió territorial de la Gerència de Serveis de Turisme. Antecedents

La Diputació de Barcelona basa el seu model de desenvolupament turístic territorial en la concertació de polítiques amb les 11 comarques de la província. Aquest model es desenvolupa a través d'un Contracte Programa que permet abastar la totalitat del territori provincial.

El Contracte Programa és un conveni de col·laboració quadriennal entre la Diputació de Barcelona, a través de la Gerència de Serveis de Turisme, i els ens de gestió turística comarcals del territori provincial, ja siguin consells comarcals o consorcis de turisme comarcals. Mitjançant aquesta fórmula, es concerta un marc de treball en el qual s'especifiquen els objectius estratègics i les línies de treball amb un horitzó de quatre anys. Concretament, aquests contractes inclouen, com un dels objectius, orientar la destinació comarcal cap a la gestió sostenible i responsable del turisme.

Les comarques, dotades dels recursos necessaris a través del Contracte Programa, tenen una capacitat d'incidència real en el sistema turístic comarcal i garanteixen la relació i el treball conjunt amb els agents públics i privats del territori i un contacte proper amb el resident.

Per tant, i en termes generals, podem afirmar que aquesta relació conveniada dels Contractes Programa, establerts des de l'any 2016 amb les comarques de Barcelona, ha contribuït a l'alineació



dels eixos de treball entre la Gerència de Serveis de Turisme de la Diputació de Barcelona i el conjunt d'ens comarcals de la Xarxa Territorial de Turisme, i, per tant, ha afavorit la millora de la competitivitat turística de les destinacions de la província de Barcelona. En aquest sentit, el Contracte Programa 2024-2027 proposa com a objectiu estratègic l'adopció del model de Destinació Turística Intel·ligent a la província.

Antecedents

Utilitzant el model de governança turística comarcal, l'any 2015 la Diputació de Barcelona va desenvolupar un projecte de competitivitat turística fonamentat en la qualitat adherint-se al **Sistema de Qualitat Turística en Destinació (SICTED)**, un sistema de qualitat turística impulsat per la Secretaria General de Turisme del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç i la FEMP (Federació Espanyola de Municipis i Províncies). L'objectiu del SICTED és millorar la competitivitat de les destinacions turístiques augmentant la qualitat del servei ofert al turista en tots aquells elements de la cadena de valor que conformen la destinació turística (allotjament, museus, serveis de platges, infraestructures, etc.; serveis, per tant, que van més enllà del sector pròpiament turístic). El pilar bàsic de la implementació del SICTED a la província de Barcelona va ser l'existència d'un ens gestor del turisme, assumit per les comarques gràcies a la posada en marxa del Contracte Programa. El SICTED es va implementar durant deu anys des de la Gerència de Serveis de Turisme, amb el suport de la Cambra Oficial de Comerç, Indústria, Serveis i Navegació de Barcelona.

Al 2015, la Diputació de Barcelona va iniciar una nova estratègia de competitivitat territorial alineada amb el compromís cap a un model de turisme sostenible des del punt de vista econòmic, ambiental i social, amb l'objectiu de fer de la Destinació Barcelona una destinació turística més cohesionada i més desenvolupada econòmicament. El mateix any es va signar la Carta de Compromís pel Turisme Responsable amb el Consell Global de Turisme Sostenible (GSTC)¹ com a ferm compromís per avançar cap un model nou de desenvolupament turístic basat en els principis de sostenibilitat, diversitat cultural i responsabilitat social.

L'any 2017, la Diputació de Barcelona va obtenir la certificació Biosphere Responsible Tourism per a la destinació turística «Barcelona és molt més» i les marques turístiques territorials Costa Barcelona, Paisatges Barcelona i Pirineus Barcelona, certificació atorgada pel Responsible Tourism Institute, un organisme soci de l'Organització Mundial del Turisme i del Global Sustainable Tourism Council. Es tracta d'una certificació pionera basada en els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible de les Nacions Unides, integrats a l'Agenda 2030, i l'any 2018 s'hi va sumar el reconeixement Gold Destination.

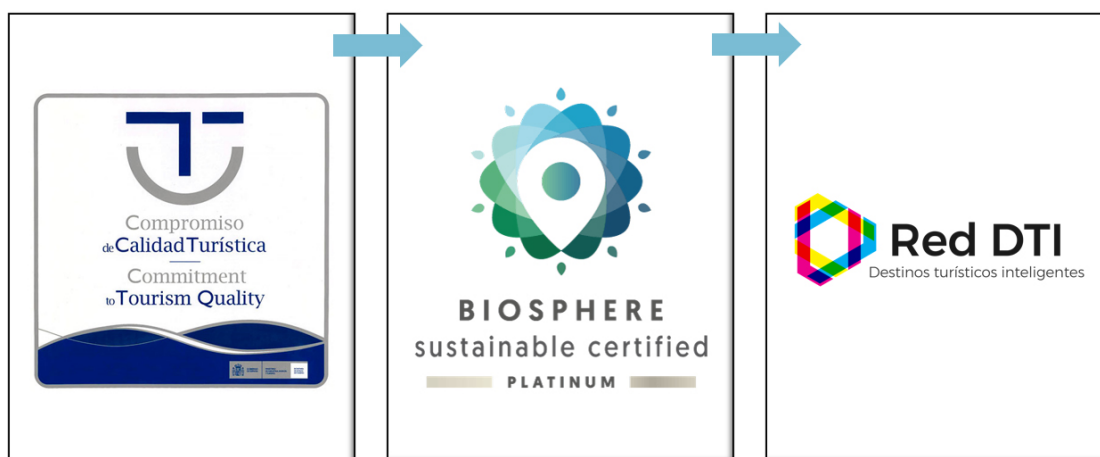
A més, juntament amb la Cambra de Comerç de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona i Turisme de Barcelona, la Diputació de Barcelona impulsa el programa **Compromís per la Sostenibilitat Turística Destinació Barcelona Biosphere**, per facilitar que les empreses i serveis turístics de tota la província (ciutat i comarques) també puguin evolucionar en aquesta direcció.

El 2022, la Diputació de Barcelona va rebre la certificació Platinum, que reconeix l'esforç de la Destinació Barcelona per assolir l'excel·lència en sostenibilitat turística.

Actualment, el Compromís per la Sostenibilitat Biosphere compta amb la participació de més de 1.000 empreses a tota la província.

El Compromís per la Sostenibilitat Turística es proposa fer evolucionar el projecte de Qualitat turística utilitzant també les comarques com a ens gestor del projecte.

¹ El Consell Global de Turisme Sostenible (GSTC) estableix i gestiona els estàndards mundials de sostenibilitat per a destinacions, indústria i turisme MICE.



Finalment, la Diputació va adoptar una nova estratègia de competitivitat turística orientada a la Intel·ligència turística. Amb el nou projecte **Destinacions Turístiques Intel·ligents (DTI)** es busca accelerar la transformació cultural, tecnològica i digital dels ens locals que desenvolupen polítiques turístiques de cara a una major governança del turisme (entenent el turisme com un sistema complex en què interactuen administracions, residents, empreses i altres agents en un mateix territori) en un entorn competitiu, però condicionat per una emergència climàtica, l'assoliment dels objectius de l'Agenda 2030 i la necessària transició digital del sector. En aquesta nova estratègia, el Contracte Programa constitueix un instrument vertebrador de la governança territorial turística.

3. La Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents de SEGITTUR

El programa de Destinació Turística Intel·ligent (DTI) és una iniciativa impulsada per la Secretaria d'Estat de Turisme del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme, a través de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas S.A.M.P. (SEGITTUR), que promou la implantació d'un model de gestió que té en compte la transversalitat de l'activitat turística i les característiques diferenciadores de cada destinació.

SEGITTUR és una societat participada íntegrament per l'Administració General de l'Estat i tutelada pel Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme del Govern d'Espanya. A través de la Secretaria d'Estat de Turisme, SEGITTUR és la responsable d'impulsar la investigació, el desenvolupament i la innovació (I+D+i) al sector turístic espanyol, tant en l'àmbit públic (nous models i canals de promoció, gestió i creació de destinacions intel·ligents, etc.) com en el privat (suport a emprenedors, nous models de gestió sostenible i més competitiu, etc.).

Des de l'any 2012, SEGITTUR duu a terme el projecte de Destinacions Turístiques Intel·ligents (DTI) per impulsar un nou model de desenvolupament i gestió turística més digital, sostenible i competitiu, perquè les destinacions puguin fer front als nous reptes i desafiaments en contextos de creixent incertesa com els actuals. En el marc del projecte DTI i com a suport al seu desenvolupament, el 2018 es va constituir la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents (Xarxa DTI) amb l'objectiu de:

- Fomentar la col·laboració pública-pública i publicoprivada en el desenvolupament de productes, serveis i actuacions de les Destinacions Turístiques Intel·ligents;
- Contribuir a garantir el lideratge d'Espanya en matèria d'intel·ligència turística;
- Garantir la qualitat i l'evolució del projecte DTI.

Actualment, la Xarxa està formada per 577 membres, dels quals 424 són destinacions (municipis o comarques), 72 són membres institucionals i 74 són membres col·laboradors, públics o privats, que, pel seu coneixement i àmbit de treball, poden aportar valor al desenvolupament de les DTI.



577 miembros

424

DESTINOS

72

INSTITUCIONES

74

EMPRESAS

Una Destinació Turística Intel·ligent «és una destinació turística innovadora, consolidada sobre una infraestructura tecnològica d'avantguarda, que garanteix el desenvolupament sostenible del territori turístic, accessible per a tothom, facilitant la interacció i integració del visitant amb l'entorn i incrementant la qualitat de la seva experiència en el destí, juntament amb la millora de la qualitat de vida dels residents» (SEGITTUR, 2015).

Una Destinació Turística Intel·ligent, per tant, es caracteritza per:

- Incrementar la qualitat de l'experiència dels visitants a la destinació i millorar la qualitat de vida dels residents
- Estar consolidada sobre una infraestructura tecnològica d'avantguarda
- Garantir el desenvolupament sostenible del territori turístic
- Promoure l'accessibilitat
- Facilitar la interacció i la integració del visitant amb l'entorn
- Ser innovadora

Figura 1

Característiques d'una DTI





El model DTI incorpora el compromís universal Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible (Nacions Unides, 2015) posant l'accent en el creixement econòmic i l'ocupació (ODS 8), la producció i el consum sostenibles (ODS 12) i la vida submarina (ODS 14). Es tracta d'un model compromès amb la construcció de destinacions turístiques que tinguin en compte la protecció del medi ambient, el benestar local i el desenvolupament humà.

És un model desenvolupat a partir del concepte de ciutat intel·ligent que trasllada el focus del resident al visitant i incorpora elements que van més enllà de l'aplicació tecnològica, com ara la governança, la tecnologia, la innovació o l'accessibilitat.

El model de Destinació Turística Intel·ligent ofereix un full de ruta comú, d'aplicació local, pel qual els municipis poden transitar i evolucionar per convertir-se en destinacions més resilents i sostenibles.

Metodologia DTI

SEGITTUR impulsa la metodologia DTI a les destinacions per afrontar els seus objectius fonamentals, alineats amb les Directrius Generals de l'Estratègia de Turisme Sostenible d'Espanya 2030:

- Millorar la governança de les destinacions turístiques.
- Fomentar la sostenibilitat econòmica, social i mediambiental del turisme.
- Afavorir la transformació digital d'empreses i destinacions turístiques.
- Promoure un turisme accessible per a tothom.
- Millorar l'experiència del turista (vinculada a l'accessibilitat universal, però també a la millor qualitat de l'experiència a la destinació gràcies a la digitalització i la sostenibilitat).

El model DTI, revisat recentment, el 2023, es basa en 5 eixos que han de garantir el present i el futur del turisme:



A) Eix de Governança. L'objectiu és promoure una governança turística més eficient i eficaç a les destinacions turístiques. La governança sintetitza els principis de la transparència en la gestió, la participació pública i l'aplicació de polítiques, la responsabilitat de tots els agents que hi intervenen, l'eficàcia i la coherència de les accions. Els àmbits d'actuació de la governança aplicada al sector turístic són quatre: visió estratègica, eficiència en la gestió, responsabilitat i control, i transparència i participació, que es tradueixen en 12 requisits i 26 indicadors.

B) Eix de Sostenibilitat. Una destinació intel·ligent ha de ser sostenible i, per tant, ha de satisfer les necessitats de les regions i els turistes, protegint i millorant les oportunitats de futur. La sostenibilitat aplicada a una destinació amb el model DTI es basa en els àmbits d'actuació següents: gestió de la sostenibilitat turística; conservació, millora i recuperació del patrimoni cultural; conservació i millora del medi ambient, i desenvolupament socioeconòmic i economia circular. Aquest eix aborda la sostenibilitat des de totes les seves perspectives,



incorporant com a elements destacats aspectes com ara la lluita contra el canvi climàtic, la monitorització dels ODS de les Nacions Unides (ODS) o el suport a les pimes turístiques. Es monitoritza a través de 4 àmbits, 38 requisits i 116 indicadors. És l'eix amb major pes dins del model DTI.

- C) Eix de tecnologia. La transformació digital del turisme implica canvis en la manera com s'organitza el treball i es presten serveis. La tecnologia i la digitalització presenten oportunitats des del punt de vista de la gestió de la destinació, atès que aquest és un factor clau en el procés de presa de decisions. A més, els turistes són usuaris hiperconnectats, amb noves necessitats, i les destinacions han d'adaptar-se a la nova realitat a través de les noves tecnologies d'informació i comunicació. En la metodologia DTI, la tecnologia s'aplica en diferents dimensions: tecnologia aplicada a la governança, infraestructures, tecnologies i connectivitat, i tecnologies per a la gestió intel·ligent del turisme.

La tecnologia ha de tenir un propòsit, i cal destacar la capacitat del turisme de relacionar-se amb aquelles estructures tecnològiques existents sota la forma de projectes de Smart City, plataformes integrals de ciutat o plataformes de dades obertes, en què el turisme s'articula com un vertical més. També pel que fa a la incorporació d'elements de ciberseguretat i blockchain, de sistemes conversacionals o d'altres sistemes de gestió (sistemes de pagament sense contacte, sistemes de reserva, de gestió de fluxos, etc.). Aquest eix inclou 3 àmbits, 21 requisits i 62 indicadors.

- D) Eix d'innovació. En turisme s'entén que la innovació és qualsevol canvi —basat en el coneixement i capaç de generar valor— de producte o servei, de procediment de producció o distribució, de comercialització, o d'organització. La innovació ha estat tradicionalment un element complicat d'aplicar dins del model de diagnòstic DTI. S'incorpora al model DTI com una nova visió de la innovació més propera al darrer Manual d'Oslo 2018 per al mesurament de la innovació, publicat per l'OCDE, que assenyalava per primera vegada que la innovació no és exclusivament un procés orientat al mercat, sinó que també innoven les persones i les administracions públiques, i, en general, es produeix en tots els àmbits econòmics i socials amb l'objectiu de fer front als reptes futurs. Es destaquen aspectes com ara la compra pública innovadora, la innovació oberta o la innovació social aplicades a la destinació. Es monitoritza a través de 9 requisits i 14 indicadors.

- E) Eix d'accessibilitat. Millorar l'accessibilitat de les destinacions turístiques. En termes operatius, una destinació que vulgui implantar el model DTI-Base ha d'evolucionar en la política de disseny de productes i serveis turístics per a tothom, és a dir, universal. Aquest turisme ha de permetre l'accés, l'ús i el gaudi de manera normalitzada, segura i autònoma de qualsevol individu. Per tant, cal tenir present que existeixen capacitats sensorials, físiques i cognitives. Entre els principals requisits de l'eix hi ha: la inclusió de l'accessibilitat en la planificació turística, l'assignació de recursos humans i materials específicament dedicats a aquesta matèria, el desenvolupament d'inventaris de recursos accessibles, l'adaptació d'infraestructures i vehicles de mobilitat, i l'avaluació de l'accessibilitat als diferents elements de la destinació (espais naturals, platges, zones d'esbarjo, oficines d'informació turística, punts d'interès turístic, etc.). Es monitoritza a través de 17 requisits i 43 indicadors.

La posada en marxa del model DTI implica la implementació d'un procés, amb l'actuació conjunta i concertada de les administracions públiques i altres agents rellevants del sector turístic a la destinació, així com del sector privat i el sector acadèmic.

Per tal de facilitar el procés d'implantació del model DTI per part de les destinacions, s'ha elaborat una metodologia que s'articula en cicles i fases. Mitjançant un diagnòstic, dins del **cicle inicial (cicle 1)**, es contrasta la situació de cada destinació amb les variables de referència del model en cadascun dels seus cinc eixos. A partir d'aquesta revisió, es dedueix aquells àmbits de millora per avançar en el full de ruta de la destinació intel·ligent.



Figura 2

Metodologia DTI-SEGITTUR



El procés metodològic arrenca amb la sol·licitud d'un diagnòstic DTI a SEGITTUR per part de la destinació, cosa que implícitament comporta el compromís de la destinació amb el disseny i l'execució posterior del Pla d'acció DTI, així com la formalització de l'adhesió de la destinació a la Xarxa de Destinacions Turístiques Intel·ligents (Fase 1. Incorporació).

Amb l'acceptació de la sol·licitud s'inicia la Fase 2, que correspon al diagnòstic, el resultat del qual permet fixar el punt de partida de tot el procés de conversió a DTI. Així, a través de 97 requisits i 261 indicadors, distribuïts sota l'estructura dels cinc eixos, i mitjançant un treball de camp exhaustiu, es valora el grau de maduresa de la destinació en relació amb la metodologia i s'obté una bateria de recomanacions que deriven en un Pla d'acció, el qual inclou la caracterització de la destinació, l'anàlisi per eixos dels requisits d'una DTI, les recomanacions i la plantilla del Pla d'acció.

A la Fase 3, d'Estratègia i Planificació, es procedeix a establir el procés d'execució de les accions integrades al Pla d'acció DTI, des de la seva prioritització i calendarització, així com la identificació de responsables o d'inversió, segons sigui necessari.

Amb el lliurament i l'acceptació del Pla d'acció per part de la destinació, se li atorga un primer reconeixement de l'esforç i el treball inicial realitzat per convertir-se en una DTI, mitjançant la distinció de «Destinació Turística Intel·ligent adherida» si no assoleix un grau de compliment superior al 80 % dels requisits, o bé «Destinació Turística Intel·ligent» si assoleix un grau de compliment igual o superior al 80 %. En tots dos casos es passa al **cicle 2**, Execució i Seguiment.

Al segon cicle es duu a terme la posada en marxa efectiva del Pla d'acció, així com el seguiment i la renovació de la distinció aconseguida.

Les Destinacions Turístiques Intel·ligents adherides accedeixen a la Fase 3 (Execució del Pla d'acció) i procedeixen a executar les accions proposades en el Pla d'acció, un procés que té un termini màxim de 5 anys. Dins d'aquesta fase, SEGITTUR fa avaluacions com a mínim amb periodicitat anual per confirmar que s'està treballant en l'assoliment dels objectius del projecte segons el cronograma acordat. Aquesta fase culmina amb una nova revisió del grau de compliment dels requisits per eixos de la destinació per poder atorgar el segell distintiu «Destí Turístic Intel·ligent». Aquella destinació que es consideri preparada per passar a la Fase 4 (Renovació) pot sol·licitar l'avaluació a SEGITTUR en qualsevol moment.

La renovació s'executa cada dos anys, després d'actualitzar la diagnosi i validar de nou el grau de compliment dels requisits i indicadors DTI, donat que el distintiu Destinació Turística Intel·ligent té una validesa de dos anys des del seu lliurament.



El model espanyol de Destinacions Turístiques Intel·ligents s'ha consolidat com una referència indiscutible en matèria de polítiques públiques turístiques, proporcionant una eina de gestió estratègica que integra els principals desafiaments de les destinacions turístiques i ofereix orientacions per fer-hi front.

4. El rol de la Diputació de Barcelona dins de la Xarxa DTI i el protocol DIBA-SEGITTUR

El març del 2021 es va aprovar l'adhesió de la Diputació de Barcelona, en condició de membre titular, a la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI), impulsada per la Secretaria d'Estat de Turisme del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme, a través de la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas S.A.M.P. (SEGITTUR).

El 6 de juliol del 2022, la Diputació de Barcelona i SEGITTUR van subscriure un **Protocol General d'Actuació** com a acord marc de col·laboració per al desenvolupament en l'àmbit territorial de les comarques de Barcelona del model de Destinació Turística Intel·ligent en el seu conjunt.

Mitjançant aquest Protocol General d'Actuació, tots dos organismes mostren interès a cooperar, promoure i impulsar, en l'àmbit territorial de les comarques de Barcelona, i dins de les seves respectives competències, el model de Destinació Turística Intel·ligent (DTI). És una col·laboració basada en l'experiència de totes dues institucions i de les destinacions turístiques implicades, amb l'objectiu de concretar-se en accions que permetin la coordinació d'actuacions i la recerca de sinèrgies, així com la transmissió de coneixement a través de formació, de la difusió dels beneficis de la implantació del model DTI o de l'anàlisi conjunta de resultats i bones pràctiques que portin, alhora, a la consecució dels objectius del programa en el territori tenint en compte les seves característiques.

El Protocol, que té una vigència de quatre anys prorrogables a un període de quatre anys més, s'estableix per desenvolupar les activitats de cooperació següents:

1. Disseny i desenvolupament d'una estratègia i un programa de treball conjunt en matèria de Destinacions Turístiques Intel·ligents a l'àmbit territorial de les comarques de Barcelona per promoure-hi l'extensió del model, així com la seva adaptació a les destinacions d'aquest territori.
2. Disseny i implantació d'un procediment, entre la Diputació de Barcelona i SEGITTUR, mitjançant el qual la Diputació de Barcelona exerceix de punt d'accés DTI al territori. Aquest punt d'accés DTI, sota la denominació que es determini en cada cas, s'encarregarà de coordinar amb SEGITTUR les sol·licituds d'entrada a la Xarxa DTI i les sol·licituds de Diagnòstic i Pla d' Acció per aconseguir el distintiu DTI de les destinacions incloses a l'àrea territorial de les comarques de Barcelona.
3. Accés al reconeixement de la Diputació de Barcelona com a Membre titular promotor del model DTI al seu territori, a través del lliurament d'un distintiu que serà vigent mentre ho sigui el Protocol entre la Diputació de Barcelona i SEGITTUR.
4. Dissenyar, crear o promoure programes d'assistència tècnica, formació i capacitació conjunta, i realització de conferències i seminaris especialitzats per a l'àmplia difusió del model de Destinacions Turístiques Intel·ligents al territori de les comarques de Barcelona. Aquests programes anirien dirigits tant als tècnics de les destinacions com a la ciutadania o l'empresariat.
5. Promoure la utilització d'eines i serveis comuns en l'àmbit DTI entre les destinacions del territori de les comarques de Barcelona.
6. Establir àrees de treball comunes o espais compartits per a l'intercanvi d'informació, així com articular un procés de gestió, accés i explotació conjunta de les dades recollides de les DTI del territori.



7. Realització conjunta d'actes de sensibilització i difusió dels beneficis i obligacions de la participació conjunta de les destinacions del territori al projecte, així com dels resultats dels treballs realitzats en matèria DTI.
8. Participar conjuntament en les jornades tècniques, taules de treball, seminaris, congressos i altres fòrums de debat i reflexió que tinguin lloc en el marc dels dos projectes.

El mateix 2022, la Gerència de Serveis de Turisme va elaborar el document «**Estratègia d'impuls del programa de Destinacions Intel·ligents a l'àmbit territorial de la província de Barcelona**», amb l'objectiu de dissenyar l'estratègia i el programa de treball en matèria de Destinacions Turístiques Intel·ligents en l'àmbit territorial de les comarques de Barcelona, i promoure l'extensió del model en aquest territori, així com l'adaptació a les seves destinacions.

Els objectius que es fixen en el programa de treball DTI de la Diputació de Barcelona són els següents:

- I. Difusió del model DTI. Realitzar conjuntament actes de sensibilització i difusió dels beneficis i obligacions de la participació conjunta de les destinacions del territori al projecte, així com dels resultats dels treballs realitzats en matèria DTI, incloent-hi la possible elaboració i desenvolupament d'un pla conjunt de comunicació del projecte.
- II. Qualificació dels gestors de les destinacions. Dissenyar, crear o promoure programes d'assistència tècnica, formació i capacitat conjunta, i realització de conferències i seminaris especialitzats per a l'àmplia difusió del model de Destinacions Turístiques Intel·ligents al territori de les comarques de Barcelona. Aquests programes anirien dirigits tant als tècnics de les destinacions com a la ciutadania o l'empresariat.
- III. Generació de coneixement del sistema DTI. Promoure la utilització d'eines i serveis comuns en l'àmbit DTI entre les destinacions del territori de les comarques de Barcelona i establir àrees de treball comunes i/o espais compartits per a l'intercanvi d'informació. Facilitar la coordinació permanent, així com articular un procés de gestió, accés i explotació conjunta de les dades recollides de les DTI dels seus respectius territoris.
- IV. Extensió i gestió territorial del model DTI. L'àmbit prioritari d'aplicació del projecte seran, inicialment i de manera progressiva, les 11 comarques de la demarcació, sense comptar el Barcelonès per la seva especificitat, i una selecció de municipis, entre els quals figuren les destinacions ja adherides a la Xarxa DTI de SEGITTUR (12 destinacions a juny del 2024).

Figura 3

Destinacions membres de la Xarxa DTI a la província de Barcelona

DESTINACIONS INCORPORADES (Membres titulars adherits que no han iniciat el procés de Diagnosi)	DESTINACIONS ADHERIDES (Membres titulars que han fet la Diagnosi i tenen el distintiu)	MEMBRES TIPUS INSTITUCIONAL	PROMOTOR DEL MODEL DTI
❖ Igualada ❖ Esplugues ❖ Pineda ❖ Calella ❖ Baix Llobregat ❖ Berguedà (en curs)	❖ Castelldefels (diagnosi 2019) ❖ Santa Susanna (diagnosi 2020) ❖ Sitges (diagnosi 2022) ❖ Malgrat de Mar (diagnosi 2023) ❖ Barcelona (diagnosi 2023) ❖ Vilanova i la Geltrú (diagnosi 2024)	❖ CPT Costa Maresme	❖ Diputació de Barcelona





El desplegament d'aquestes accions serà executat pels serveis tècnics de l'Oficina Tècnica de Turisme en col·laboració amb els ens turístics comarcals.

La Diputació de Barcelona, des de la seva adhesió a la Xarxa DTI de SEGITTUR, ha participat activament com a membre titular impulsor i promotor del model a les comarques de Barcelona.

A banda, la Diputació de Barcelona lidera i coordina el Grup de Treball de Diputacions, Cabildos i Consells Insulars de la Xarxa DTI per definir el paper d'aquestes institucions supramunicipals en el projecte i proposar eines per materialitzar la seva contribució com a membres promotors del model DTI. Dins d'aquest grup es va coordinar l'elaboració del *Manual de experiencias de diputaciones, cabildos y consejos insulares*, que es va presentar a FITUR el gener del 2023.

La Diputació també participa, com a membre d'altres grups de treball dins la Xarxa: Turisme Esportiu, Turisme Rural, Sol i Platja i Zones de Bany Interior, Patrimoni Cultural i Sistema d'Intel·ligència Turística (SIT).

5. El model DTI-Base

Per donar resposta als objectius i les actuacions definides al Protocol i l'estratègia d'impuls del projecte DTI a la província de Barcelona, la Diputació de Barcelona proposa el disseny i implementació d'una metodologia pròpia, anomenada DTI-Base. Aquesta metodologia, actualment en desenvolupament, basada en la metodologia DTI estatal i que ha de comptar amb la validació de SEGITTUR, pretén afavorir el desplegament del model a la província de Barcelona. Ha de ser aplicable tant a municipis com a comarques, i s'ha d'ajustar a les necessitats territorials de la província de Barcelona, si bé també ha de ser aplicable i extrapolable a altres territoris de l'Estat espanyol.

La justificació de l'aplicació d'aquest nou model respon als objectius següents:

- Millorar la competitivitat turística al territori, de manera adaptada al context actual.
- Impulsar un model de gestió basat en la millora contínua.
- Consolidar la governança entre les administracions públiques locals del sector.
- Facilitar l'accés de les destinacions al model DTI estatal.

Per tant, el model DTI-Base és una eina de gestió que ajudarà a millorar la competitivitat turística del territori, basada en la Governança, la Sostenibilitat, la Innovació, la Tecnologia i l'Accessibilitat, i s'inspira i està alineada amb el model de SEGITTUR.

Com en el model DTI de SEGITTUR, el model DTI-Base consta de diferents indicadors per realitzar una diagnosi territorial, a partir de la qual s'elabora un Pla d'acció per millorar la destinació en els 5 eixos DTI. No obstant això, és important entendre que el model DTI-Base no és un model reduccionista en quant a indicadors o la metodologia del model estatal. El DTI-Base vol facilitar aquest nou model de gestió integral per tot el territori, tant a escala comarcal com municipal.

La bateria d'indicadors del model DTI-Base s'inspira en altres bateries d'indicadors, com ara del DTI de SEGITTUR, el Biosphere o el model DTI de la Comunitat Valenciana (Invattur).

El DTI-Base vol arribar a tot el territori de la província de Barcelona, mostrant-se sensible a la realitat territorial i de gestió. Per aquest motiu hi ha dos àmbits d'actuació: un dirigit a municipis i un altre a comarques. Cada àmbit disposa de la seva bateria d'indicadors, que, sempre que sigui possible, seran els mateixos. Les diferències entre un àmbit o l'altre venen marcades principalment per la diferència de competències que tenen els ens locals respecte als comarcals. Així mateix, la metodologia i, per tant, l'aplicació del model al territori s'adaptaran a cada estrat territorial.



La proposta metodològica es basa en:

1. Diagnosi territorial: es realitzarà donant resposta als indicadors. Els indicadors estan classificats en els 5 eixos d'actuació del model: Governança, Sostenibilitat, Innovació, Tecnologia i Accessibilitat, i es reparteixen de la manera següent:

	Nre. d'indicadors municipals	Nre. d'indicadors comarcals
Governança	11	11
Sostenibilitat	14	12
Innovació	9	9
Tecnologia	11	10
Accessibilitat	12	9
Total nre. d'indicadors	57	51

2. Pla d'acció: com a resultat de la diagnosi, està previst un Pla d'acció per facilitar la millora i orientació de la destinació.

Addicionalment, tant la diagnosi com el Pla d'acció comptaran amb acompanyament i assessorament per part de la Diputació de Barcelona, que vol facilitar l'aplicació d'aquesta nova metodologia de treball al territori. Amb la mateixa finalitat, es valora la creació de grups de treball i formacions dirigides als responsables del projecte al territori.

La implementació del model DTI-Base a les comarques es realitzarà a través del Contracte Programa de la Diputació de Barcelona amb els consells comarcals. Per altra banda, la implementació als municipis es realitzarà de manera voluntària amb el suport de la Diputació.

Actualment, aquest model es troba en fase de prova pilot, és a dir, s'han triat dues comarques i tres municipis de la província de Barcelona, que han volgut participar al projecte, i amb aquestes destinacions es realitzaran tres sessions de testatge del model per acabar de definir indicadors i la metodologia, i garantir la participació en el procés.

El model DTI-Base no substitueix altres programes de la Gerència de Serveis de Turisme de la Diputació de Barcelona, com ara el Biosphere, perquè tenen objectius diferents, però complementaris.

6. Conclusions

En el marc dels processos de disseny i impuls del Pla d'actuació de mandat 2024-2027 (PAM), s'ha plantejat el projecte Destinacions Turístiques Intel·ligents a la província de Barcelona com el projecte transformador de la Gerència de Serveis de Turisme, d'acord amb el compromís de la Diputació de Barcelona amb l'Agenda 2030 de les Nacions Unides per un Desenvolupament Sostenible, així com la seva contribució a l'Agenda Urbana i Rural.

Atesa la diversitat de tipologies de destinacions turístiques de la província de Barcelona (sol i platja madur, rural, interior, ciutat patrimonial, ciutat mitjana metropolitana, etc.), el principal valor públic del projecte consisteix en la proposta d'eines de millora competitiva adaptades a les diferents realitats turístiques, tot buscant l'alineament de totes les destinacions al model i mantenint l'autonomia local.

En aquest sentit, s'abordaran la governança, la sostenibilitat, l'accessibilitat, la innovació i el progrés tecnològic com a àmbits de treball motors per promoure el sector turístic i l'economia local.

La implantació del projecte DTI implica, per una banda, la certificació de destinacions consolidades (que ja participen a la Xarxa DTI estatal o bé han manifestat el seu interès i la seva capacitat per



formar-ne part) i, per l'altra, la implantació gradual del model DTI-Base, desenvolupat per la Diputació de Barcelona, a un bon nombre de destinacions locals i comarcals. Amb aquesta visió, l'objectiu plantejat per al període 2024-2027 és que 15 destinacions turístiques siguin certificades segons el model DTI i un total de 50 destinacions turístiques siguin distingides amb el model DTI-Base de la Diputació de Barcelona.

El plantejament de gestió territorial propi de la Diputació de Barcelona serà determinant en el desplegament del projecte Destinacions Turístiques Intel·ligents, ja que la governança territorial que s'estableix amb la figura del Contracte Programa entre les comarques i la institució serà l'instrument a través del qual s'implantaràn les accions DTI al territori. De la mateixa manera que el desplegament del Compromís per la Sostenibilitat Biosphere ja es vehicula a través de l'esmentat Contracte Programa, el projecte Destinacions Turístiques Intel·ligents també s'hi incorporarà.

Així, les comarques, a més de proposar el moment de la seva entrada al procés de certificació com a Destinació Turística Intel·ligent, decidiran conjuntament amb la Diputació de Barcelona quins municipis del seu territori accediran cada any a aquest procés de certificació, entre els que compleixin els criteris definits per la institució, i col·laboraran en el desplegament de les actuacions de difusió, formació, seguiment tècnic i anàlisi de les dades de les DTI del seu territori, que portarà a terme l'Oficina Tècnica de Turisme.