

INDEX:

pág

INTRODUCCIÓ:

–Objectius del treball. 2

–Definició d'Oficina de Turisme 2

ANALISIS DE L'OFICINA TURÍSTICA.

–Situació geogràfica i ubicació. 3

–Descripció de l'Oficina. 3

–Funcionament intern. 4–5

–Públic. 6

–Eines de màrketig utilitzades 7–8

PROPOSTA DE MILLORA DE L'OFICINA DE TURISME 9

BIBLIOGRAFÍA. 10

INTRODUCCIÓ

OBJECTIU DEL TREBALL:

L'objectiu principal d'aquest treball és conèixer el funcionament, l'organització, el manteniment d'una Oficina de Turisme. Nosaltres hem escollit l'Oficina de Turisme de Badalona, per una raó de proximitat geogràfica. Aquesta ciutat no és propiament turística però té un fluxe de visitants considerables degut a la seva proximitat amb la capital, Barcelona, i també degut a les bones infraestructures de les que disposa Badalona, com per exemple, Palau Olímpic de Badalona, l'Escola Nàutica,...

Alguns apunts sobre Badalona:

Cal recordar que actualment Badalona afronta un ambiciós projecte de transformació urbanística que, sens dubte, ha de contribuir a impulsar el turisme a la ciutat. Es tracta de la remodelació de la façana marítima, amb la construcció del port; de projectes com el parc temàtic Badalona, capital europea del bàsquet, el complex esportiu del Torrent de la Batllòria o el centre de formació i difusió musical Ciutat de la Música, juntament amb el Pla Director de Localització d'Hotels, que preveu la construcció de vuit establiments hotelers a la ciutat.

DEFINICIÓ D'OFICINA DE TURISME:

Entenem per Oficina de Turisme, una dependència creada per l'Administració Pública o en col.laboració amb

altres entitats, a fi de gestionar tots els serveis relacionats amb l'acollida del turista i organitzar els treballs de coordinació, promoció i comercialització dels productes turístics de la seva àrea geogràfica. En el nostre cas, l'O.T. de Badalona depèn directament de l'Ajuntament de la vila, és a dir, que està classificada a nivell local.

ANALISIS DE L'OFICINA TURÍSTICA

SITUACIÓ GEOGRÀFICA I UBICACIÓ:

L'oficina de Turisme de Badalona, esta ubicada al passatge de la Plana nº 14. És una zona bastant tranquil·la de la part baixa de la població, gairabé tocant a la platja. Aquesta oficina es relativament nova, ja que l'antiga estava situada just davant de l'ajuntament al carrer Francesc Layret. També destacar que durant l'estiu, s'acostuma a muntar una oficina mobil al c/ de Mar, un dels carrers principals que va desde la platja fins a la zona comercial de Badalona.

Ptge.delaPlana, 14
08912 Badalona (Barcelona)
Tel: 93 483 29 90 – Fax: 93 384 25 08
otb@aj-badalona.es

DESCRIPCIÓ DE L'OFICINA DE TURISME

L'oficina, com és lògic a ser nova, es molt moderna. Té una gran vidriera a l'entrada i un disseny molt vanguardista. A l'entrada hi ha un mostrador per atendre els clients amb una porta al darrere i a mà dreta dos grans taules amb dues persones treballant amb l'ordinador. Per tot arreu hi ha prestatgeries amb opuscles de diverses destinacions. Aquests estan ordenats amb criteris geogràfics, és a dir hi ha una part de guies de Badalona, altra a nivell autonòmic, estatal... Dins de l'oficina hi ha altre part de en la que només es pot passar si creuem la porta de darrere del mostrador. Allà dins hi ha cinc o sis taules amb gent treballant i dos despatxos privats corresponents al director de l'oficina i a un altre cap superior.

FUNCIONAMENT INTERN

Fent referència al funcionament intern de l'oficina de turisme de Badalona, podem dir que les seves tasques, funcions es divideixen en quatre parts, d'acord amb la Normativa turística corresponent als Decrets 94/1994 i 300/1998.

Decrets que fan referència a la regulació d'uns serveis mínims i d'unes activitats homogeneïtzades i la seva identificació mitjançant una placa oficial que les distingeixi com a activitat turística registrada. Aquesta normativa fa referència a l'article 9.12 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, a proposta del conseller de Comerç, Consum i Turisme i d'acord amb el Govern del país.

La primera de les parts en les que podem dividir el funcionament d'aquesta oficina, es la corresponent a la informació de l'oferta de la qual disposa la ciutat.

En segon lloc, el referent a la informació turística sobre l'exercici adequat dels seus drets com usuari.

Seguidament la distribució de plànols, opuscles, i altre material informatiu, promocional, relatiu a l'oferta turística del municipi.

I per últim, farem referència a les la facilitació de les possibles gestions de reserves en hotels, espectacles, etc.

Existeixet també tota una sèrie de serveis considerats en un ventall de altres, com pot ser reclamacions, visites

guiades, recepcions, traduccions, ajuda al turista, organitzacions d'actes, entre d'altres. Serveis considerats com un apartat divers, ja que aquesta agència no té una especialització, per exemple en traduccions, sinó que són serveis que es veuen obligats a donar, per tal de donar el millor servei i una imatge de la seva ciutat lo més bona possible.

Com ens va dir el Sr. Antoni Matrínez el turista, hem d'aconseguir que l'oficina sigui un punt de recolçament tant pel turista com al sector turístic, i a la població. L'oficina està obligada a conèixer tots els recursos de la zona i intentar també proposar iniciatives diverses per provocar una curiositat que es tradueixi en demanda pel sector.

L'apartat anterior fa referència a les funcions que ha de tenir l'oficina de turisme de cara al turista, en definitiva als clients, però no ens oblidem pas, que les oficines de turisme tenen més tasques a realitzar, com són la cerca i tria de la informació, publicacions, plànols, és a dir tot el material del qual disposa l'oficina.

Val a dir, que a s'instal·la una oficina turística mòvil, que la ubiquen a la platja per tal de estar més pròxims als possibles turistes, que es veuen incrementats a l'època estival per causa de la saturació de la ciutat condal de Barcelona.

PÚBLIC

Considerem pel públic, totes aquelles personas, institucions i organitzacions a les que va dirigida la informació de la què disposen les oficines de turisme, en aquest cas l'Oficina de Badalona.

Oficina que dirigeix els seus serveis a d'altres patronats o ajuntaments, dirigit també a les empreses turístiques de la zona, agències de viatges i touoperadors turístics, les escoles, associacions, clients particulars i també per els mitjans de comunicació, com pot ser la premsa.

En definitiva observem que aquesta oficina és dirigida a un tipus de públic molt variat. També podem afirmar tal i com ens van comunicar el dia que vem realitzar l'entrevista, que degut a aquesta varietat del públic els tipus de informació hauran de ser més amplis, i els seus continguts, i recursos també.

Haurem de disposar desde material pels infants com per una agència de viatges. Aquesta diversitat, implica que han de estar molt ben informats, i organitzats per poder satisfer totes les necessitats, depenent del client que puguin tenir en cada ocasió, ja que tant poden ser nens d'una escola, com periodistes.

EINES DE MÀRKETING UTILITZADES

Una de les principals eines de promoció que l'oficina utilitza és la divulgació de materials, es a dir, tríptics, opuscles, mapes...

Hem fet una llista del material editat per l'Ajuntament de Badalona sobre la ciutat així com sobre la mateixa oficina de turisme.

Material de divulgació

- Catàleg turístic amb el títol de "Badalona, ciutat oberta", que fa un repàs del patrimoni històric, comerç, cultura, esport i oci de la ciutat.
- "Badalona, guia de serveis": on apareixen les adreces dels serveis de la ciutat i un calendari de les seves festes i tradicions.
- "Badalona, visites i itineraris": que ofereix una explicació de les visites i itineraris que es poden realitzar a Badalona de manera programada durant aquest any i el 2002. Es tracta de les visites al Monestir de Sant Jeroni de la Murtra, a *Baetulo, ciutat romana* i a la fàbrica Anís del Mono, i dels

itineraris pel nucli antic Dalt de la Vila i per la Badalona industrial i modernista.

- "Badalona, ciutat gastronòmica": guia amb una relació de més de 50 restaurants badalonins amb una detallada descripció de cadascun d'ells.
- Plànol de Badalona amb informació dels serveis de la ciutat i de les visites i itineraris.
- Joc de sis postals i un pòster.

Com hem vist durant les classes realitzades al Campus Virtual de l'UAB Internet i en general tots els Nous Sistemes d'Informació són una eina molt important dins del marketing que realitza una Oficina de Turisme avui en dia.

Tot i això l'Oficina de la que nosaltres realitzem aquest treball, no disposa d'una pàgina web pròpia. Només ha editat una menció dins de la pàgina de l'Ajuntament de Badalona: www.aj_badalona.es.

En el moment de realitzar l'entrevista amb el responsable de l'oficina, ens va comentar que de cara al l'any nou tenen previst d'obrir-ne una on els clients puguin trobar tota l'informació que desitgin.

PROPOSTA DE MILLORA

Nosaltres, desde el nostre punt de vista creiem que l'Oficina de Turisme de Badalona està força bé.

Les instal·lacions són bastant noves, l'única pega o punt feble que hem trobat és la seva localització.

La Plaça de la Plana, és una plaça molt bonica però no està molt cèntrica. La veritat que va resultar una mica complicat de trobar-la per nosaltres a pesar que tenien l'adreça al davant..

Per això creiem que seria més acertat haver situat l'oficina en algun lloc de més afluència de públic o si més no, en un lloc de pas de ciutadans com pot ser la zona comercial .

En quant als recursos humans dels que disposa l'oficina, tot i que ens van rebre molt amablement, ens van posar algunes trabes a l'hora de realitzar l'entrevista.

També volíem destacar que ,tot i que abans hem esmentat el material didàctic que es reparteix a l'oficina, considerem que el material que trobem a les prestageries és bastant escàs i a més no es pot treure de l'oficina., només es de consulta.

Respecte a les noves tecnologies, seria molt recomanable disposar d'una pàgina web on els clients puguin fer la reserves d'allotjaments i altres serveis. Això agilitzaria molt les comunicacions i permetria una millor previsió dels recursos.

BIBLIOGRAFIA

Informació trobada a les pàgines web següents:

- <http://www.gencat.es/turisme>
- http://www.aj_badalona.es

Avel·lí Blasco i Francesc Segura, Legislación turística bàsica, serveis de Publicacions de

l'universitat de les Illes Balears, Palma de Mallorca, 1994