

article

Greening-Turisme: una plataforma d'intercanvi de coneixement orientada a la difusió del turisme sostenible a través de les TIC

Francesc González, Oriol Miralbell, Marta Gemma Nel-lo i Francesc Romagosa

Data de presentació: febrer de 2007

Data de publicació: maig de 2007

Resum

En aquest article s'explica l'experiència d'un fòrum de coneixement que s'ha dut a terme des de la diplomatura de Turisme, amb l'objectiu que funcioni com una xarxa virtual, que ajudi a la generació de propostes i a la seva reflexió, aprofitant el format dels fòrums virtuals, però volent ser, a la vegada, un arxiu d'idees i propostes de millora i de bones pràctiques en la gestió sostenible en el turisme.

Com a conclusions d'aquesta experiència, els autors aposten per obrir el fòrum més enllà de l'entorn universitari: per l'actualitat del *greening* en el turisme, per a ampliar la xarxa i per a reforçar l'estratègia de reflexió i conscienciació en el sector. Per això també conclouen que cal anar recollint en formats més operatius la informació d'ús pràctic que es va incorporant al fòrum. Finalment, consideren que cal veure el fòrum com un element potencial de la cadena de recerca, docència i difusió social del coneixement.

Paraules clau

greening, fòrum virtual, innovació, bones pràctiques ambientals, turisme sostenible

Abstract

This article explains the experience of a knowledge forum carried out from the Tourism diploma course, with the aim of its functioning as a virtual network that helps generate proposals and reflection on this, making full use of the virtual format forum, yet, at the same time, wanting to be an archive of ideas and proposals for improvements and good practices in sustainable management within tourism.

*As a conclusion to this experience, the authors are committed to opening the forum beyond the university environment: to update *greening* in tourism, expand the network and strengthen the reflection and awareness strategy within the industry. For this reason, they also conclude that we should collect information on the practical use in more operational formats which will be incorporated into the forum. Finally, they feel that the forum will need to be viewed as a potential element in the research, teaching and social dissemination of knowledge chain.*

Keywords

greening, virtual forum, innovation, good environmental practice, sustainable tourism

Les noves tendències d'innovació i sostenibilitat en el turisme

El turisme, que és una activitat econòmica que en les darreres dècades ha crescut amb una força especial a tot el món, significa a casa nostra l'11% del PIB, a la vegada que ocupa el 13% de la població activa, i la tendència de creixement no s'atura.

Ara bé, el turisme és una indústria canviant, i des de la globalització hi ha factors externs i interns que obliguen a plantejar-se una revisió de la forma com es planifica, com es gestiona i com s'estudia l'activitat turística arreu del món per tal que les destinacions puguin seguir competint entre elles.

En aquest sentit, la Generalitat de Catalunya, per exemple, va presentar l'any 2006 un nou *Pla estratègic de turisme de Catalunya*, en l'elaboració del qual la UOC va participar a través del professorat del programa de Turisme,¹ i on es marcaven les línies principals que ha de seguir la política i la planificació turística en els propers anys a Catalunya.

En el pla estratègic s'inclouen clares directrius en tres àmbits que són de gran interès per al futur del turisme a casa nostra, però també arreu del món. Primer, es parla de la necessitat d'innovar a través de la recerca, de la millora dels processos, de la incorporació de les tecnologies, així com de la millora de la capacitació i la formació dels professionals del sector. En segon lloc, el pla estratègic té molt en compte la necessitat que l'activitat turística es faci dins del més gran respecte al territori i al paisatge, i finalment, el tercer àmbit important és el que fa referència a la sostenibilitat del sector, que cal preservar per la importància que té en l'economia catalana i pel que ha contribuït a la creació i la distribució de riquesa en el nostre territori.

Aquestes tres línies d'acció marquen també les principals tendències que experimenta el turisme avui, i que han estat el motiu que des de diferents iniciatives internacionals s'hagin endegat accions a favor de la definició i el debat de quines eren les pautes i les bones pràctiques que han d'ajudar a assolir l'excel·lència en aquests tres àmbits.

El perfil curricular del programa de Turisme de la UOC

Els estudis de Turisme tenen unes característiques especials per la seva transversalitat. Els estudiants no només reben formació en la gestió empresarial, sinó que se'ls forneix de coneixements amplis i extensos en àmbits com la geografia i el territori, la cultura, el paisatge i el medi ambient, és a dir, en tots aquells elements

que, o bé conformen l'entorn en el qual es desenvolupa el turisme (cas del territori i el paisatge), o bé formen part de l'activitat turística en si mateixa (cas de la cultura i el medi ambient). Tant pels seus materials i continguts com per l'especialització dels seus professors, l'aposta de la UOC per emfatitzar un seguit de temàtiques en expansió com eren la sostenibilitat i el territori o la gestió cultural, juntament amb la planificació estratègica, suposa una línia de treball complementària i innovadora en el si de l'oferta formativa universitària de turisme a Catalunya. Així, doncs, els continguts curriculars justifiquen iniciatives de debat sobre les pràctiques *greening* en el turisme que serveixen perquè els alumnes i els professors de turisme primer, però tota la comunitat UOC, en definitiva, pugui aprofitar una eina d'intercanvi i de generació de coneixement en total sintonia amb la voluntat d'innovació que té la nostra universitat.

Aprofitar els avantatges dels fòrums virtuals

Com a universitat a internet, la UOC disposa de recursos en línia que la seva comunitat sap aprofitar millor que la mitjana de la comunitat universitària de Catalunya, i ens atreviríem a dir que de l'entorn universitari internacional. Aquesta capacitat de servir-se dels recursos d'internet com a eina de generació i compartició de coneixement ha permès que iniciatives que requereixen grans esforços de coordinació i nombroses reunions presencials a través d'internet hagin pogut fer-se realitat en menys temps del previst. Un exemple el tenim en la brillant iniciativa de l'ONG Turisme Just, impulsada per dos professors² de la UOC, i que avui és un referent a Espanya.

Això va esperar-nos, a un grup de professors de la UOC, a crear el novembre del 2005 un fòrum on es poguessin recollir les bones pràctiques i els estudis sobre una de les línies de millora del turisme, com és la sostenibilitat i les innovacions que respectin l'entorn i el medi ambient. A aquesta pràctica, alguns experts l'han anomenada *greening*, recollint en aquest terme la voluntat d'actuar, és a dir l'acció innovadora, a través del respecte a la natura i l'entorn. Per això els fundadors del fòrum vàrem creure que aquest nom contribuiria a identificar la temàtica del fòrum, a la vegada que ajudava a introduir una nova manera d'entendre aquesta temàtica. El terme no va ser acceptat per tothom amb facilitat, i es va aprofitar aquest debat per a explicar millor els objectius del fòrum. Així, la definició que s'ha donat al fòrum per a explicar el nom *Greening-Turisme* és: «Entre els àmbits de coneixement del turisme, n'hi ha que mereixen una atenció especial per la seva actualitat i per la seva projecció com a àmbits

1. Ester Pérez, Francesc González, Joan Miquel Gomis, Oriol Miralbell i Marta Viu.

2. Joan Miquel Gomis és president de l'ONG Turisme Just i Carles Tudurí n'és el vice-president.

d'especialització en altres disciplines aplicades al turisme. Un d'aquests àmbits és el conegut com a *greening tourism* i que fa referència a les accions del turisme sobre el medi ambient, el territori, i que en general demanen models de bones pràctiques. Podríem resumir-ho com a turisme d'acció verda».

Val la pena esmentar dos fòrums a internet que han estat pioners en aquesta tasca de difusió i debat sobre la problemàtica del turisme sostenible. Es tracta de *Tourisme-Durable.net* i *Green-Travel*. Tots dos fòrums pretenen també afavorir l'intercanvi de coneixement entre experts i persones interessades en el turisme sostenible i en la difusió d'iniciatives. La diferència amb *Greening-Turisme* és la seva condició de fòrums oberts al públic en general i el fet que *Greening-Turisme* pretén ser una eina dedicada especialment a la recollida de casos i informació sobre bones pràctiques.

Objectivar el coneixement

Atès que estem parlant d'un fòrum dins d'un campus virtual universitari, els objectius del fòrum *Greening-Turisme* passaven per una consideració bàsica de necessitat de formació i de generació de coneixement intrínseques a la missió acadèmica de la UOC. Per això i per a aprofitar el fòrum com a plataforma d'aprenentatge en la compartició de coneixement objectiu, es va fixar com a condició per a la participació en el fòrum la inclusió en els missatges d'informació i coneixement que fes referència a les bones pràctiques en l'àmbit ja explicat del *greening*.

Per a facilitar aquesta tasca es varen crear carpetes per a cada un dels temes de major incidència en els debats d'innovació del *greening*. Després de sis mesos de funcionament, es va modificar l'estructura dels continguts fruit d'una anàlisi de funcionament del fòrum. Aquesta nova classificació sembla que ha estat positiva, de manera que podem destacar que els àmbits temàtics que han rebut més comunicacions han estat els que plantegen més necessitat d'intervenció *greening* en la sostenibilitat: mobilitat, territori i paisatge, arquitectura i energia.

Establir una xarxa d'interès i innovació

Una de les característiques de la societat en xarxa que defineix Manuel Castells (1999) és el dinamisme de les xarxes. Aquest dinamisme és determinat tant per elements exògens a les xarxes, com són la situació canviant que experimenta la societat, com endògens, per la mateixa cultura de xarxa que impulsa la compartició de coneixement. Aquests trets es donen perfectament a *Greening-Turisme*, tot i les limitacions que suposen les condicions de participació i que han restringit d'alguna manera l'afluència de membres, circumscriuint-los al cercle de persones que tenen

veritable interès en el tema. D'aquesta manera s'ha constituït una xarxa de trenta-nou membres subscrits al fòrum, els qual aporten coneixement qualitatiu de primera mà, a la vegada que permeten ampliar la xarxa a través de la publicació de les fonts d'aquests coneixements que aporten els socis.

Fruit d'aquesta activitat de xarxa, semblaria aconsellable que *Greening-Turisme* unís els seus treballs i els seus resultats als d'altres col·lectius, acadèmics o no, que arreu del món duen a terme activitats semblants. En aquest sentit, seria lògic que internet fos el nexa d'unió i comunicació entre aquestes diferents plataformes, per la qual cosa caldrà estudiar si no convindria obrir el fòrum a participants interessats de fora de la UOC i establir l'anglès com a llengua de comunicació.

Queda, doncs, oberta la via per la qual *Greening-Turisme* pot imbricar-se en la societat virtual, mantenint un contacte estret amb el dia a dia del sector turístic i amb el món acadèmic. A continuació descriurem amb més detall els àmbits d'intervenció del fòrum.

Difondre les bones pràctiques en el turisme i el medi ambient

El primer àmbit en el qual el fòrum ha volgut intervenir és el de la sostenibilitat mediambiental. Al llarg dels darrers anys en l'àmbit internacional hi ha hagut una consciència creixent dels impactes negatius que el turisme ha generat sobre el medi ambient i les societats, i s'ha reconegut la necessitat de tendir cap a un nou model turístic: el turisme sostenible. El turisme sostenible és una manera d'entendre el nou turisme, aplicable a totes les formes de turisme, a totes les destinacions i a totes les empreses turístiques, siguin del tipus que siguin. El turisme sostenible és un turisme que vol ser econòmicament viable, socialment just, culturalment i ambientalment respectuós. Un turisme que, en definitiva, vol ser viable a llarg termini.

És un repte difícil en una societat, com l'occidental, on el que prima és l'estímul al consum i la mentalitat de disponibilitat il·limitada de recursos. Malgrat tot, darrerament alguns símptomes evidencien que hi comença a haver un canvi de tendències i està augmentant la consciència sostenibilista entre un major nombre de segments socials i econòmics, entre els quals hi ha l'àmbit del turisme. I és dins del vessant ambiental de la sostenibilitat on cal situar les pràctiques de *greening*.

Així, la connexió entre turisme i medi ambient, en el sentit positiu d'integració, s'ha anat potenciant. Pensem en el cas del «nou turista» que, com més va, demanda més qualitat ambiental. Efectivament, el medi ambient és objecte de creixent interès per part dels turistes, a causa d'un doble procés paral·lel. D'una banda, hi ha un augment del nombre de turistes interessats en destinacions alternatives que ofereixen un entorn menys transformat que les tradicionals destinacions del turisme de masses

(en definitiva, busquen una major qualitat ambiental). De l'altra, augmenta l'oferta de nous productes turístics de major qualitat ambiental, tant per part d'empreses com de destinacions. A més a més, la major consciència ambiental en tots els àmbits de la societat (administracions, empresaris, turistes, científics, població en general) ha fet augmentar la convicció que cal avançar cap a una integració entre el turisme i el medi ambient.

L'ambientalització del sector, és a dir, la reducció o minimització dels impactes ambientals negatius, és vista, doncs, com una necessitat ineludible, atesa la creixent preocupació social pel deteriorament del medi ambient, tant localment com globalment. És per això que si es vol apostar per un turisme sostenible, cal tenir molt presents les repercussions negatives sobre el medi ambient que pot comportar l'activitat turística i intentar fer-hi front, tant des del mateix sector com des de les actituds dels mateixos turistes. És així que, amb l'objectiu de contribuir a una millora ambiental del turisme, al llarg dels darrers anys han anat sorgint una sèrie de propostes i recomanacions per a les destinacions turístiques i també per a les empreses turístiques i els turistes. Aquestes propostes són les anomenades *bones pràctiques ambientals*, és a dir, formes d'actuar que es considera que minimitzen l'impacte del turisme sobre el medi, de manera que incideixen sobre el vessant ambiental de la sostenibilitat. Les bones pràctiques són recomanacions que solen estar agrupades en grans temes (els aspectes ambientals) sobre els quals pot incidir l'empresa o la destinació des d'un punt de vista ambiental: gestió de residus, consum d'aigua i energia, compres verdes, mobilitat, etc.

En aquest sentit, el fòrum *Greening-Turisme* constitueix, al nostre entendre, un bon exemple de plataforma electrònica que permet donar a conèixer i intercanviar informació relacionada amb les bones pràctiques de turisme i medi ambient entre la comunitat acadèmica. Els usuaris/visitants del fòrum tenen al seu abast la possibilitat de donar a conèixer experiències interessants d'ambientalització aplicades en el sector turístic o en d'altres camps que potencialment també podrien ser d'aplicació en el turisme. En termes generals, es tracta o bé de 1) documents publicats per administracions, empreses o associacions que treballen en l'àmbit de l'ambientalització, 2) pàgines web que tracten aquests assumptes, 3) aportacions personals en forma d'opinions, experiències, etc. per part dels participants del fòrum.

Així, les bones pràctiques s'estructuren en les que estan dirigides a l'allotjament turístic de forma específica, les que tracten aspectes relacionats amb l'arquitectura i la construcció d'edificis des d'una òptica *greening*, les relacionades amb l'energia i el seu consum, les que versen sobre aspectes més amplis de territori i paisatge (en aquest cas es tractaria d'ambientalització de destinacions més que d'empreses, com succeiria amb els primers aspectes mencionats), fins les que tracten sobre la mobilitat, sense oblidar altres temàtiques que queden recollides en un epígraf més general que serveix de calaix de sastre.

Fòrums com el que aquí ressenyem poden constituir un instrument important de cara a la divulgació de bones pràctiques i contribució per a un turisme més sostenible en la mesura que es vagin divulgant i se n'incrementi l'ús i la participació.

Qualitat i innovació de l'oferta turística. Les TIC com a paradigma

La idea de bones pràctiques no té sentit si no s'inscriu dins d'una voluntat de millora i d'innovació, com a estratègia de millora competitiva, però també com a resposta a les noves condicions climàtiques, a la vulnerabilitat del medi ambient, per tant, a la cura per la sostenibilitat de l'entorn i de l'activitat turística i, finalment, a la creixent demanda del turista per uns serveis i unes destinacions on les pràctiques siguin respectuoses amb els principis del *greening*.

Les administracions de l'Estat i autonòmiques s'han preocupat d'introduir també molts d'aquests principis de bones pràctiques en les seves campanyes de qualitat i foment de la innovació en el sector. A continuació s'explica un altre àmbit del *Greening-Turisme*: la qualitat i la innovació de l'oferta turística.

Els canvis constants de les motivacions de la demanda, la seva major exigència i experiència i l'aparició de nous productes turístics i destinacions cada cop més competitius fan necessària –i pot resultar de vital importància de cara a consolidar la posició d'empreses i països dins del mercat internacional– la incorporació del concepte de qualitat dins de les seves estratègies de futur. La qualitat s'entén com un tret diferencial, com un procés de millora permanent, és incorporar la tecnificació i la professionalització, implica aplicar criteris de sostenibilitat, l'adaptació a les innovacions tecnològiques, vendre una imatge de qualitat, etc.

La qualitat ha de constituir un referent, però no només ha de ser una preocupació i una responsabilitat del sector privat, sinó que ha de ser també una estratègia i una aposta de futur estratègica de les administracions públiques. I així es constata si es repassen les polítiques turístiques tant d'àmbit autonòmic, –és el cas de Catalunya–, com de l'Estat espanyol.

El Pla integral de qualitat del turisme espanyol (2000-2006) integra deu programes de qualitat en les següents àrees d'actuació: qualitat dels destins, qualitat en els productes, qualitat en els sectors empresarials, formació de qualitat, desenvolupament i innovació tecnològica, internacionalització de l'empresa turística, cooperació internacional i promoció. En el *Pla estratègic de turisme de Catalunya 2005-2010*, que fixa els objectius de la política turística dels propers cinc anys, un dels objectius genèrics és el d'incrementar la competitivitat del sector turístic mitjançant la millora de la qualitat i la innovació tecnològica. Dels deu programes d'actuació redactats, en el programa número sis es fa referència exclusivament a la qualitat encaminada a establir criteris

de qualitat, elaboració i promoció d'instruments adaptats a la millora de la qualitat i la promoció de l'oferta de qualitat.

En aquests darrers quinze anys han aparegut iniciatives i accions encaminades a l'aplicació de tecnologies de qualitat. S'han dissenyat sistemes i estàndards de qualitat per sectors empresarials i s'han creat eines per a mesurar i certificar la qualitat, com pot ser en l'àmbit estatal la marca Q de qualitat turística espanyola, segell gestionat per l'Institut per a la Qualitat Turística Espanyola, i que acredita establiments i destinacions, que és una opció voluntària de l'empresari amb la qual l'establiment pren la decisió d'aplicar un sistema de gestió que asseguri la qualitat i satisfaci les expectatives del client.

En el cas de Catalunya també trobem un distintiu que fa que la qualitat sigui una realitat, i és el distintiu de garantia de qualitat ambiental (DGQA), que atorga el Departament de Medi Ambient a allotjaments hotelers, càmpings i establiments de restauració que ho vulguin i que compleixen les condicions establertes.

Actualment a Europa hi ha altres sistemes, segells o certificacions voluntàries més vinculats a la qualitat ambiental que tothom coneix i que contribueixen a augmentar el prestigi del producte o del servei turístic a escala internacional, com poden ser la certificació ISO, Green Globe 21, el programa Bandera Blava, les directrius fixades pels operadors de turisme de la International Ecotourism Society o les recomanacions de la International Hotels Environmental Initiative, etc.

Però la recerca de la qualitat, com bé diuen Senlle i Bravo (2000, 9) no només passa per la implantació de sistemes de qualitat o estàndards, sinó per altres factors interrelacionats que també intervenen en la qualitat del servei o producte turístic, com per exemple, l'entorn urbà, les infraestructures, el transport, els equipaments, etc. Aquestes aspectes revaloritzen l'oferta i la satisfacció del client.

Junt amb la qualitat també hi ha la innovació. En aquests darrers anys les empreses turístiques i el sector turístic en general han estat portant a terme importants processos d'innovació, tant de productes i de serveis com tecnològics per a reorientar l'oferta i per a ser més competitius (Rodríguez i Oliva).

Arribats a aquest punt, val la pena remarcar la incorporació de ple i el pes cada cop més creixent de les TIC en el turisme com a gran procés d'innovació, i com arran d'això s'està transformant el panorama mundial del turisme (*Seminari Internacional d'Innovació en Turisme*).

Les tecnologies de la informació i les comunicacions ofereixen un ampli nombre de solucions útils per al sector turístic. Amb la incorporació de les TIC s'han pogut obtenir grans beneficis, com són conèixer millor les necessitats del client, oferir millor el servei, arribar a un nombre més gran de clients, optimitzar els recursos i augmentar la seva eficàcia, etc. Els casos més paradigmàtics i per tothom coneguts d'aplicació de les TIC en el turisme són: la gestió de centrals de reserves, l'anàlisi i difusió d'informació estadística, les reserves en línia, la promoció i venda de produc-

tes i viatges per internet, el comerç electrònic, els sistemes de facturació telemàtica aplicada al turisme, els sistemes d'informació de gestió, els SIG (sistemes d'informació geogràfica, GIS en anglès) i bases de dades espacials, etc. No es pot negar que el turisme ja no és el mateix amb l'ús d'internet.

Però l'ús de les TIC no només és un punt estratègic i clau en les empreses turístiques com els hotels, les agències de viatges, les companyies aèries, sinó també en camps com la docència, la formació i la investigació en turisme, on té un paper clau, generant el naixement de noves professions, permetent una educació permanent i un accés i tractament de dades i informació de qualsevol tipus i de forma ràpida i directa.

Interacció en el fòrum

Tal com ja s'ha explicat en aquest article, la dinàmica de funcionament del fòrum, que consta en la seva descripció, es fonamenta en la condició que les aportacions dels membres del fòrum siguin de caire informatiu, per tal d'evitar que l'opinió no esborri el rigor acadèmic volgut. Aquesta interacció ha estat portada a terme de forma molt respectuosa pels quaranta-tres membres subscriptes al fòrum.

Resulta interessant fer algun esment a les xifres que resulten de la interacció en el fòrum *Greening-Turisme*. El nombre total de missatges ha estat de 491 en un any, és a dir, uns 9 missatges per setmana. En aquests missatges, els temes que més participació han tingut han estat, per ordre d'importància, les bones pràctiques en mobilitat, amb un 75,8%; les del territori i paisatge, amb un 52,7%; les d'energia, amb un 46,1%, i les bones pràctiques d'arquitectura, amb un 40,6%; com a més destacats. Un possible argument d'aquest comportament el podem trobar en la coincidència d'aquests temes amb les principals iniciatives o preocupacions que hi ha en el turisme respecte a la sostenibilitat i el canvi climàtic.

Pel que fa a les informacions aportades, les hem classificat i analitzat segons els temes als quals feien referència les aportacions, que d'alguna manera explicarien l'ús que se'n podria treure. Si bé no s'han fixat uns indicadors que ajudin a explicar aquesta pretesa utilitat, sí que creiem que analitzar la referència d'ús de cada informació pot permetre conèixer millor l'estat de la qüestió dels treballs sobre *greening* en el turisme. Així, resulta que un 39,6% de les aportacions han fet referències a informes i a l'anàlisi de la situació del *greening* en el turisme. També és interessant comprovar que el 26,3% de les aportacions han informat de guies i manuals de bones pràctiques de *greening* en el turisme. D'aquestes dades podem deduir que hi ha un creixent interès entre els experts en el tema del nostre fòrum. En canvi, pel que fa a missatges que fessin referència a polítiques *greening* o a empreses i organitzacions que hagin decidit dur a terme bones pràctiques en el *greening*, només n'hi ha hagut

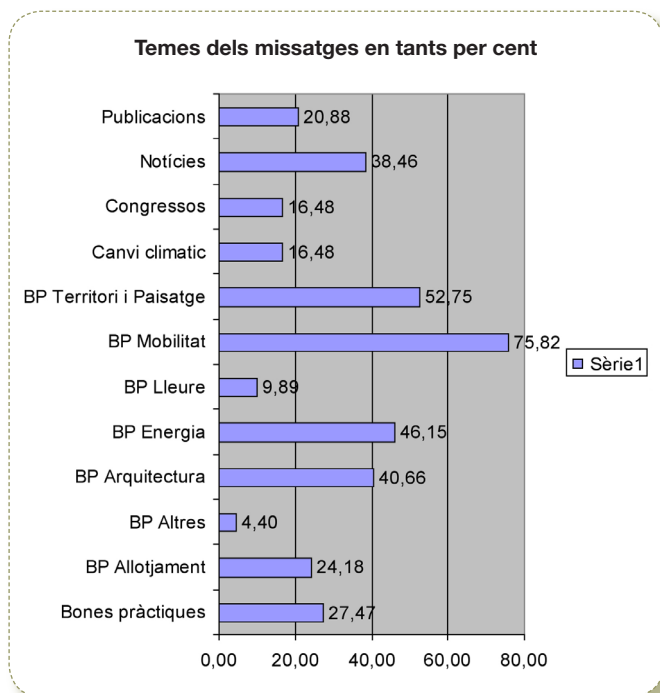


Figura 1. Termes dels missatges en tants per cent

un 7,6% i un 10,6% respectivament. Sense ser representatiu de res, es podria dir que hi ha una semblança amb el que succeeix en altres activitats de l'economia on, malgrat que les empreses estiguin implantant mesures correctores a favor de la sostenibilitat, aquestes mesures encara són tímides; mentre que, pel seu cantó, les administracions van per darrera en la presa de mesures *greening* respecte a la recerca.

Conclusions i propostes de futur

Si prenem com a referència el context en què es desenvolupa actualment el fòrum de *Greening-Turisme* (dins un espai molt limitat, circumscrit a la comunitat UOC i en un àmbit temàtic tancat sobre bones pràctiques en turisme), podem dir que en els seus primers mesos de vida ha tingut una acceptació i una activitat considerables. Primer, aplegant aquells estudiants i professors interessats en aquesta temàtica, que a curt i mig termini tindrà cada cop més presència en el sector turístic. Segon, recuperant un seguit de nodes de connexió per a la generació de coneixement que, de manera complementària a la tasca docent de la UOC, està generant noves línies d'estudi. En tercer lloc, establint un marc de debat que dibuixi les línies concretes de treball en la recerca i la innovació en el sector turístic.

Aquests són uns primers arguments per a seguir impulsant aquest tipus d'iniciativa i, al mateix temps, començar a pensar en alguns procediments per a fer-la créixer i madurar.

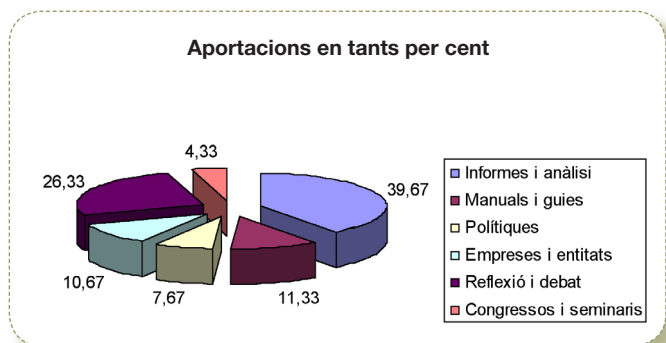


Figura 2. Aportacions en tants per cent

En aquest sentit, l'objectiu final del fòrum no és ser una eina per a reforçar tendències antigues, sinó convertir-se en una peça més orientada al canvi de paradigma cap a la sostenibilitat en el sector turístic. Precisament els fòrums, i les TIC en general, ofereixen possibilitats de fer aquest paper, ja que permeten consensuar iniciatives entre diferents actors, comunicar-les al públic, i estimular el sentit de responsabilitat individual per a l'acció (Milne, Mason i Hasse, 2004).

Des del nostre punt de vista l'oportunitat de plantejar fòrums com el de *Greening-Turisme* en el futur és triple: 1) el desenvolupament sostenible com a àmbit de recerca està poc acotat i institucionalitzat, per la qual cosa cal donar suport a les activitats de difusió rigoroses en aquest àmbit. Al mateix temps existeixen confusions i tòpics entre el públic que iniciatives com aquesta poden ajudar a combatre; sobretot tenint en compte que la proximitat, la confiança i la transparència amb què es duu a terme el debat en el fòrum permeten crear un clima de participació que és fonamental per tal de trobar el consens necessari per a elevar propostes o suggerir treball comú, al mateix temps que serveix com a espai col·lectiu de discussió entre diferents punts de vista; 2) el fòrum pot esdevenir una eina per a organitzar, filtrar i seleccionar la informació significativa en un àmbit com el desenvolupament sostenible (DS), on sovint existeix una excessiva dispersió, repetició i, a vegades, manca d'informació significativa sobre determinades temàtiques. El tractament de la informació generada en el fòrum és un tema sensible que planteja reptes, però al mateix temps potencialitats importants. D'una banda, permet obtenir informació de forma àgil i amb certa anticipació respecte als canals clàssics, així com disposar d'informació de qualitat de primera mà o de fonts indirectes fidedignes i contrastades. De l'altra, cal saber assimilar, adaptar i articular el conjunt d'informacions rebudes de fonts i perfils diversos en un nexa comú o en un format adequat per als diferents usos que en pretenguin fer els usuaris; i 3) el fòrum pot ser un instrument docent de gran valor a les aules i també un espai que permeti acostar i adaptar les novetats i fins i tot la recerca en DS amb finalitat didàctica. En aquest sentit es podria portar a terme una

tasca de difusió social de la recerca científica en el camp del DS i el turisme, així com facilitar l'intercanvi d'idees sobre l'aprofitament òptim d'aquest material per a finalitats docents.

Les estratègies de millora del fòrum podrien passar per tres aspectes relacionats amb les tres oportunitats que hem detectat prèviament:

- 1) Com a espai de participació del sector turístic caldria difondre el fòrum més enllà de l'entorn universitari, oferint-lo a internet en un web propi o bé inserit dins d'un altre ja existent especialitzat. Es tracta d'acostar el fòrum al conjunt d'agents turístics interessats per la sostenibilitat i, per tant, ampliar la xarxa social del fòrum més enllà de la comunitat universitària de la qual parteix. D'aquesta forma, aspectes fonamentals com la construcció de relacions socials i la coordinació de propostes d'acció a través del fòrum es podrien veure reforçades. Els principals obstacles i reptes que cal valorar serien sobretot de representativitat, ja que factors com la ubicació del web, el possible corporativisme dels usuaris o la bretxa digital existent en el sector podrien condicionar els resultats de participació finals. A més, caldria invertir esforços en la publicitat del web del fòrum per tal que esdevingués «popular» entre la comunitat turística.
- 2) Des del punt de vista de la qualitat de la informació és important la seva forma de recopilació i tractament, així com oferir un format final que permeti obtenir un resultat o producte ben identificat. El fòrum, orientat a especialistes i públic en general amb coneixements o formació en DS i turisme, hauria d'identificar alguns productes que el fessin anar més enllà d'una tecnologia de connexió per a esdevenir, a més, un espai de referència en el subministrament d'informació. En funció de la qualitat de la informació obtinguda el fòrum pot fer un paper també com a espai de síntesi o com a antena de percepció, anticipació i alerta sobre diferents temàtiques i preocupacions socials en DS i turisme. Es planteja la possibilitat de desenvolupar productes per a la creació d'una recopilació, com ara la confecció d'un anuari on es recullin les millors experiències de bones pràctiques i/o impactes en turisme ambientalment sostenible, la recopilació d'una base de dades d'aquestes pràctiques, o la confecció de butlletins d'informació o de sumaris adreçats als usuaris que els desitgin rebre. Els reptes a què s'enfronta aquesta orientació tenen a veure bàsicament amb la qualitat de les informacions aportades pels informants i el volum de feina que suposa treballar de forma regular en els productes esmentats.
- 3) Finalment, cal considerar el fòrum com un element potencial de la cadena de la recerca, la docència i la difusió social del coneixement. Perquè sigui possible, el fòrum no només no ha de perdre l'origen universitari que l'ha ge-

nerat, sinó que hauria de buscar integrar-se en altres projectes d'interès acadèmic i científic. Malgrat la dificultat de la proposta, les oportunitats que genera unir recerca i difusió serien espectaculars. En el nivell més elemental, el mateix fòrum ofereix informació permanent i actualitzada sobre pràctiques en DS i turisme que poden ser incorporades com a casos d'estudi en plans docents i programes universitaris i, per tant, repercutir com a accions de la millora docent. En un nivell següent, el fòrum pot proporcionar material docent propi a partir de publicacions didàctiques que analitzin els casos d'estudi comentats. En el nivell més elevat, el fòrum pot esdevenir espai de difusió científica social creant la seva pròpia publicació periòdica indexada o bé rebent aportacions lliures. Finalment, el fòrum pot servir com a plataforma de partida per a començar a treballar sobre la base de mapes del coneixement de la realitat del DS en el sector turístic, posant en contacte els diferents agents que hi intervenen. Els obstacles principals d'aquesta proposta tenen a veure amb les pròpies negatives de bona part de la comunitat científica a fer públics els seus resultats fora dels àmbits institucionalitzats per a aquesta finalitat.

Enllaços relacionats:

Tourisme-Durable.net

<http://www.tourisme-durable.net/forumslist.php3>

Green-Travel Network

<http://groups.yahoo.com/group/green-travel/>

Greening The Workplace – Scottish Natural Heritage

<http://www.snh.org.uk/about/greening/ab-gr-01.asp>

Greening Tourism – Network for Environmentally- & Socially-Sustainable Tourism (Tailàndia)

<http://www.geocities.com/~nesst/greening.htm>

Greening Your Business – Visit Wales

<http://www.industry.visitwales.co.uk/?show=ConWebDoc.142>

Green Tourism Business Scheme

<http://www.green-business.co.uk/index.html>

Voluntary Initiatives for Sustainability in Tourism

<http://www.visit21.net/>

També:

Greening Australia

<http://www.greeningaustralia.org.au/>

Greening of Industry Network

<http://www.greeningofindustry.org/>

EcolQ Urban Greening

<http://www.ecoiq.com/urbangreening/>

etc.

Referències bibliogràfiques:

- CASTELLS, Manuel (1999). *La Sociedad Red*. Mèxic / Madrid: Siglo XXI.
- FULLANA, P.; AYUSO, S. (2001). *Turisme sostenible*. Barcelona: Ed. Rubes / Generalitat de Catalunya.
- Generalitat de Catalunya. «Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental» [en línia]. Departament de Medi Ambient i Habitatge, Generalitat de Catalunya.
<http://mediambient.gencat.net/cat/empreses/ecoproductes_i_ecoserveis/distintiu.jsp>
- Informe de la Comissió de Reflexió sobre el Futur de l'Àmbit Universitari Català* [informe en línia]. Generalitat de Catalunya.
<<http://www10.gencat.net/dursi/generados/catala/universitats/recurs/doc/noumod.pdf>>
- MILNE, S.; MASON, D.; Hasse, J. (2004) «Tourism, Information Technology, and Development: Revolution or Reinforcement?» A: A. A. LEW, C. MICHAEL HALL i A. M. WILLIAMS (ed.). *A Companion to Tourism*. Malden: Blackwell.

- PÉREZ DE LAS HERAS, M. (2004). *Manual del turismo sostenible*. Madrid: Mundi-Prensa.
- Plan Integral de Calidad del Turismo Español* <<http://www.mcx.es/turismo/picte2000/principiosbasicos.htm>>
- Pla Estratègic de Turisme de Catalunya* [document en línia]. Generalitat de Catalunya.
< http://www.gencat.net/diue/doc/doc_40213955_1.pdf >
- RODRÍGUEZ, J.M.; OLIVA, F. «La innovación en la gestión turística: las nuevas estructuras organizativas turísticas». *Revista Tribuna Debate* [article en línia]. Núm. 12.
<<http://www.madrimasd.org/revista/revista12/tribuna/tribunas1.asp>>
- Seminario Internacional de Innovación y Turismo* (29 de setembre de 2004). Palma de Mallorca: Govern de les Illes Balears.
- SENLE, A.; BRAVO, O. (2000). *ISO 9000 en la pràctica. La calidad en el sector turístico*. Barcelona: Ediciones Gestió 2000.

Citació recomanada:

GONZÁLEZ, Francesc [et al.] (2007). «Greening-Turisme: una plataforma d'intercanvi de coneixement orientada a la difusió del turisme sostenible a través de les TIC» [article en línia]. *UOC Papers*. Núm. 4. UOC. [Data de consulta: dd/mm/aa].
<<http://www.uoc.edu/uocpapers/4/dt/cat/gonzalez.pdf>>
ISSN 1885-1541



Aquesta obra està subjecta a la llicència Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 2.5 de Creative Commons. Podeu copiar-la, distribuir-la i comunicar-la públicament sempre que n'especifiqueu l'autor i la revista que la publica (*UOC Papers*); no en feu un ús comercial; i no en feu obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/es/deed.ca>.



Francesc González
Professor dels Estudis d'Economia
i Empresa de la UOC
fgonzalezre@uoc.edu

És llicenciat en Geografia i Història per la Universitat Rovira i Virgili (1993) i doctor en Geografia per la Universitat Autònoma de Barcelona (2000); ha estat professor associat de la Unitat de Geografia de la URV i de l'Escola de Turisme Dr. Manyà a Tortosa. És professor dels Estudis d'Economia i Empresa de la UOC. Ha publicat diferents llibres i articles en revistes especialitzades sobre turisme, ordenació del territori i sostenibilitat a Catalunya.



Oriol Miralbell Izard
Professor dels Estudis de Ciències de
la Informació i la Comunicació
de la UOC
jmiralbell@uoc.edu

És el coordinador del fòrum *Greening-Turisme*, és professor dels Estudis de Ciències de la Informació i la Comunicació i també professor responsable de les assignatures Destinacions turístiques i Ecoturisme a la UOC. Ha estat responsable dels sistemes d'informació turística de la Generalitat de Catalunya i professor de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (UTDH) de la UAB. És màster en Information Resources Management (Gestió de recursos de la informació) per la Universitat de Syracuse (Nova York) i està preparant la tesi doctoral en societat de la informació.



Marta Gemma Nel-lo Andreu
Consultora de l'assignatura
Ecoturisme de la UOC
mnello@uoc.edu

És doctora en Geografia per la Universitat Rovira i Virgili amb una tesi centrada en l'ecoturisme i el seu desenvolupament a l'Amèrica Central. Des del 1995 dona classes a la llicenciatura de Geografia i també a l'Escola de Turisme i Oci de la URV. És consultora de l'assignatura Ecoturisme de la UOC.



Francesc Romagosa Casals
Consultor dels Estudis de Turisme
de la UOC
fromagosa@uoc.edu

És llicenciat en Geografia i màster en Geografia Humana per la Universitat Autònoma de Barcelona. El seu camp de recerca inclou temes de geografia, turisme i medi ambient. Actualment és professor de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera i del Departament de Geografia de la UAB. És consultor dels Estudis de Turisme de la UOC.