



QUALITÄTSPOLITIK

Netzwerk der Touristeninformationsbüros der Region Murcia

Das Ziel des Touristeninformations-Netzwerks der Region Murcia ist es, den Nutzern korrekte aktuelle sowohl **kommunale** als auch **regionale** touristische Informationen zur Verfügung zu stellen und sich aktiv an der **Werbung** und **Vermarktung** des **Reiseziels Region Murcia** zu beteiligen. Darüber hinaus hat das Netzwerk auch die Rolle inne als **dynamischer Agent des Reiseziels** bei den örtlichen Unternehmern **Innovationsmaßnahmen** zu bewirken und das **Bewusstsein** zum Thema Vermarktung des Tourismus zu fördern und diese in Kontakt mit örtlicher Verwaltung und regionalen Regierungen zu bringen, um das Reiseziel Region Murcia in eine "Smart Tourist Destination" umzuwandeln.

Ausgehend von dieser Vorgabe wurde ein Qualitätssystem entwickelt, das es ermöglicht, die Arbeitsmethode stetig zu verbessern und dabei zu helfen, die Anforderungen der Nutzer, des Arbeitsgebiets und der Gesetzesvorgaben an die Dienstleistungen zu erfüllen. Schwerpunkte sind wie folgt:

Nutzerzufriedenheit: Das Touristeninformations-Netzwerk, das sich der ständigen Veränderungen der Umwelt und bei den Nutzer-Nachfragen bewusst ist, möchte Veränderungen bei den kommunalen Tourismusinformationsdiensten und bei den dafür verwendeten Werkzeugen bewirken. Dafür wird eine leistungsfähige technologische Basis eingeführt damit Informationen zur Verfügung gestellt werden können und das Reiseziel in Echtzeit vermarktet werden kann. All dies geschieht durch die zur Verfügungstellung von personalisierten Informations-Services, die zur Nutzerzufriedenheit führen sollen und die Büros in "Büros des 21. Jahrhunderts" verwandeln.

Professionalität: Die Mitarbeiter der Tourismusbüros sind ihre wertvollste Ressource. Daher sind qualifiziertes Personal sowie ständige Fortbildung und ständiges Auffrischen der Kenntnisse notwendig durch spezifische Trainingsmaßnahmen und Kenntnisse der örtlichen touristischen Möglichkeiten der Region.

Ständige Verbesserung: Unsere Verpflichtung sowohl für die Organisation als auch für jeden einzelnen Beschäftigten ist es uns anspruchsvolle Ziele zu setzen um die Förderung und Vermarktung des Reiseziels zu verbessern. Dafür erhält die Digitalisierung von Dienstleistungen einen hohen Stellenwert.

Arbeitsweise des Netzwerks: Unsere Verpflichtung besteht darin, dass die Nutzer des Dienstes eine Vorstellung der Arbeitsweise des Tourismus-Netzwerks erhalten, von dem sie Informationen über die gesamte Region Murcia anfordern können und die Qualität der Informationen in allen Tourismusbüros, die sich dem Netzwerk angeschlossen haben, gleich ist, zusätzlich auch durch andere einheitliche Elemente wie einheitliche Beschilderung, Symbolik, Online-Tools usw.

Daten- Monitoring von Reisezielendaten: Das Netzwerk liefert Daten über touristische und Qualitätsindikatoren der Dienstleistungen, um die Stärken und Schwächen des Reiseziels zu analysieren und strategische lokale und regionale Entscheidungen zu treffen um dadurch auch aktiv an der Entwicklung zum "Smart Destination" Vorbild mitzuwirken.

All dies unter einer gemeinsamen Herangehensweise und durch die Applikation RITMO, integriert in die Plattform des intelligenten touristischen Reiseziels der Region Murcia (NEXO).

Diese Qualitätsvorgaben sollen von der Abteilung Qualität gegenüber allen Büros des Touristeninformations-Netzwerks der Region Murcia kommuniziert werden, so dass diese über alle Organisationsebenen hinweg umgesetzt und auf dem neuesten Stand gehalten werden, sobald alle Inhalte verstanden wurden.