

Dr. Dimitrios

BUHALIS

expert en tecnologies de la informació

Entrevista

Des del passat 5 de febrer s'està impartint al CETT el primer màster amb integració del binomi tecnologia de la informació i turisme. Per la necessitat d'aportar una visió el més àmplia possible, i més tenint en compte l'àmbit en el qual es mou el màster, s'ha comptat amb la participació del Dr. Dimitrios Buhalis, membre del IFITT i important impulsor de l'aplicació de les Tecnologies de la Informació (TI) en el sector turístic, des de la vessant formativa, en el marc d'una institució pionera en aquest sentit: la Universitat de Surrey. La seva presència al CETT va suposar, a més, una bona oportunitat per copsar quines són les impressions que es viu en fora de les nostres fronteres per part d'una de les persones que més estan aportant en el sentit de demostrar els importants avantatges competitiu que suposen l'aplicació de les TI en l'empresa turística. El resultat de l'entrevista realitzada pels propis alumnes del màster són els que es mostren a continuació:



“Crec que en un futur, lluny de les diferències econòmiques només hi haurà una

diferència entre les persones: les persones que sàpiguen adaptar-se i les que no.”

En l'actualitat, esteu portant a terme algun projecte de recerca o d'investigació en l'àmbit de les Tecnologies de la Informació? *Sí, de fet estem portant a la universitat de Surrey diversos estudis. El primer, tracta dels Sistemes de Gestió de la Destinació, de com poder maximitzar els impactes positius del turisme a la destinació (econòmics, socioculturals, etc.). El segon projecte mira d'estudiar quina és la situació dels agents intermediaris al sector turístic i què es el que passarà amb el seu paper dins de la cadena de valor, si sofriran una reintermediació o, si pel contrari, tindrà lloc una desintermediació. I, per últim, el tercer estudi té a veure amb la situació de les petites empreses davant la nova configuració de l'escenari comercial, tot estudiant si podran sobreviure o si en realitat seran un ajut per al seu desenvolupament.*

Estan canviant les TI els models de com fer les coses? *No tant les tecnologies com la informació. La informació canvia tot el que fem en la nostra vida, canvia els processos de negoci i com estan organitzats, cap a la forma que nosaltres tenim de pensar i de viure la nostra vida. Un exemple seria el que m'ha passat a mi; vaig escriure un llibre amb dos homes més que no coneixia i que no reconeixeria si me'ls trobés a la parada de l'autobús, vam establir contacte i vam portar a terme l'elaboració del llibre sense haver-nos de veure. S'ha creat una comunitat global que opera set dies a la setmana, vint-i-quatre hores al dia i que permet comunicar les persones per tal que puguin dir el que pensen, expressar els seus sentiments i sense haver d'estar al mateix lloc que l'altra persona. I això és aplicable a qualsevol activitat com*

l'educació o la medicina, entre d'altres.

I la gent està preparada per a tot això? *D'aquí poc, aquesta societat de la Informació es mourà molt de pressa pel fet que tothom tindrà accés a internet. A més, tot serà tan ràpid que cap polític podrà posar barreres o límits, ja que podran veure com poden expressar-se, com aportar noves idees. Aquesta capacitat d'expressar-se donarà un poder important al consumidor que serà capaç de generar una resposta instantània al servei que està utilitzant.*

Creieu que les TI ajudaran als països subdesenvolupats a entrar en l'escenari comercial internacional o pel contrari encara els marginaran més?

Bé, aquesta pregunta és una mica difícil de respondre. Fixem-nos en alguns exemples com l'Índia. L'Índia està invertint en la indústria tecnològica, formant molts enginyers i programadors, però el que passa és que aquests programadors se'n van a altres estats com els EE.UU i porten els seus recursos a tercers. Llavors, podem dir que la tecnologia és, potencialment, un suport per a tots aquells que la desenvolupin d'una manera assenyada i estratègica, però si després deixen que els beneficis se'ls escapin, això és una altra cosa. Crec que en un futur, lluny de les diferències econòmiques, només hi haurà una diferència entre les persones: les persones que sàpiguen adaptar-se i les que no, llavors la divisió s'incrementarà, però no pas com fins ara, i la gent que innovi, la gent que tingui una visió global serà la que en tregui profit.

En el cas que la tecnologia conquereixi definitivament els negocis, com afectarà això al "contacte humà" que té lloc sobretot en el sector dels serveis?

A part de què la tecnologia no ha de conquerir res, ja que està al nostre servei per realitzar allò que nosaltres volem, el problema que hi ha en aquests moments és que la gent està massa ocupada fent altres coses com per donar un bon servei i conèixer les necessitats o preferències del client. Un dia vaig anar a un hotel i vaig dir el meu nom i fins que no em van dir quina habitació era la meua, vaig repetir-lo tres cops (i després va resultar que l'habitació no estava preparada). El que ha de fer la tecnologia és resoldre els problemes sistemàtics i fer que les persones s'encarreguin de les persones. Això és el que anomenem "hi-tech, hi-touch": Mr. Buhalis entra a un hotel que ja havia visitat abans i quan diu el seu nom a la recepció, el noi és capaç de contestar-li ràpidament: "Benvingut de nou Mr. Buhalis, voldrà el mateix cocktail que va prendre l'últim cop?"

Pel que fa a la formació, creieu que la formació a distància acabarà substituint la presencial?

Bé, està clar que conforme vagin augmentant les possibilitats es començarà a fer formació a distància, i molta gent aprendrà a distància, però perquè aquesta manera de formar sigui viable s'han de tenir en compte molts factors de control per tal de poder estar segurs que la gent que participa s'està esforçant i està seguint correctament la formació. Però no crec que la formació a distància sigui una substituta, sinó que més aviat conviurà plegada amb la presencial i totes dues seran complementàries. Ara per ara, la gent va a la universitat, per què? Perquè l'expert li doni coneixement, llavors no necessaries anar a la universitat, sinó dirigir-te a l'expert i demanar-li que et doni els coneixements. L'únic que s'haurà de fer és identificar on està el coneixement i anar-lo a buscar (i pagar per ell) perquè en realitat no necessites tota l'estructura (l'edifici, les taules, etc.) i així només pagaràs pel coneixement.

Amb l'aplicació de les TI, creieu que serà possible transformar les organitzacions verticals en organitzacions horitzontals?

Crec que estem anant més aviat cap a organitzacions virtuals en les quals cadascú es dedicarà al que millor sap fer essent especialista en allò, llavors s'establiran contactes amb altres col·laboradors que seran també especialistes en el seu camp, i plegats haurém creat una organització que serà capaç d'optimitzar la rendibilitat a la cadena de valor i fer més notòries les diferenciacions entre organitzacions. Les empreses estaran jugant el seu paper en aquest "infoespai", que les TI han creat, usant les intranets i les extranets per comunicar-se i formar organitzacions amb altres empreses fins i tot en funció del tipus de producte, la qual cosa portarà solucions profitoses al mercat. Això és el que passarà i si us hi fixeu, aquestes organitzacions, més que horitzontals o verticals són diagonals, tot buscant dinàmicament i permanent els millors col·laboradors per a cada moment.

Llavors, pel que esteu explicant, no ens podem estar parats ni un moment?

Exacte. Aquesta és la qüestió. Tot està anant molt de pressa per causa de les TI que han permès que la informació flueixi d'un lloc a un altre de manera constant. I en aquest entorn en el qual la informació circula tan de pressa hem d'estar a l'aguait i adaptar-nos i canviar tan de pressa com sigui necessari. D'aquí no res, el client es posarà en contacte amb l'empresa i dirà: "Necessito això, això, això i això" i només aquelles organitzacions que puguin cobrir aquelles necessitats d'una manera ràpida i eficaç seran les que en treguin beneficis. Hem d'aprendre a adaptar el nostre treball amb les TI que ens permetin anar a aquesta velocitat.

Quins han estat els millors models d'implantació de les TI en turisme?

És difícil pel gran nombre d'empreses que existeixen, però per a mi són els que creen estratègies concretes en funció de les seves necessitats i que combinen tècniques offline amb les on-line. Una d'elles es Marriott.com; aquesta cadena hotelera no té una pàgina gaire complicada, però va directament a satisfer les necessitats dels clients.

Podeu donar algun consell als estudiants de Turisme?

Si, es clar. Que surtin i experimentin, que aprenguin i que investiguin, tot innovant i practicant tot el que han après anteriorment per desenvolupar una visió crítica, formar-se continuadament per adonar-se del que passa al nostre voltant, copiant i millorant el que tenen els altres. El principal és que es moguin ràpid, perquè, com diuen a Amèrica "we're on fire" (estem cremant-nos) i tenir present que el problema no són les tecnologies que l'únic que fan és accelerar les coses, sinó les relacions amb els clients, amb les persones. ■