



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 13.11.2001  
COM(2001) 665 definitivo

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO,  
AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE E AL  
COMITATO DELLE REGIONI**

**Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo**

**COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO,  
AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE  
E AL COMITATO DELLE REGIONI**

**Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo**

I.	Introduzione .....	3
II.	Importanza del turismo nell'Unione europea .....	3
1.	Statistiche e tendenze .....	3
2.	Specificità del settore del turismo .....	5
III.	Il nuovo contesto del turismo europeo .....	7
1.	Il processo "Turismo e occupazione" .....	7
2.	Altre questioni importanti per il turismo europeo .....	8
IV.	Approccio strategico e proposte di azioni .....	10
A.	Approccio strategico .....	10
B.	Proposte di azioni .....	11
a)	Una nuova dinamica per un approccio coerente e integrato .....	11
b)	Mettere a disposizione di tutti gli operatori le conoscenze e i mezzi necessari .....	13
c)	Creare gli strumenti necessari per l'attuazione di misure specifiche e tecniche .....	14
V.	Conclusioni .....	19
	Allegato 1: I gruppi di lavoro .....	21
	Allegato 2: Principali risultati e raccomandazioni dei cinque gruppi di lavoro .....	23

## I. INTRODUZIONE

Nell'ambito dell'Unione europea (UE) il turismo è un'attività economica importante. Esso comprende una grande varietà di prodotti e di destinazioni, nonché numerosi operatori pubblici e privati, dalle competenze molto decentrate, spesso a livello regionale e locale. Il turismo ha un considerevole potenziale per contribuire ad alcuni dei principali obiettivi dell'UE, quali lo sviluppo sostenibile, la crescita economica e l'occupazione, nonché la coesione economica e sociale. Una descrizione più dettagliata è fornita al capitolo II della presente comunicazione. Tali elementi e il fatto che numerose politiche comunitarie hanno un forte impatto sulle diverse attività turistiche giustificano l'attenzione politica delle principali istituzioni dell'UE.

Il recente attacco terroristico sul territorio americano, le sue conseguenze dirette, da cui la paura di viaggiare in aereo, e le sue ricadute indirette sull'insieme del settore del turismo, dimostrano fino a che punto questo settore dipenda dalle influenze esterne. La Commissione non intende presentare con questa comunicazione una rapida reazione a tali recenti eventi. Al contrario, questo documento rispecchia un ben più lungo lavoro di riflessione e di consultazione, inteso a consolidare un nuovo approccio per il turismo dell'UE.

Il processo avviato per il monitoraggio delle conclusioni del Consiglio del 21 giugno 1999 sul tema "Turismo e occupazione", sostenuto dalle reazioni delle altre istituzioni<sup>1</sup> ha dato luogo ad una nuova dinamica tra i principali operatori interessati (Stati membri, professionisti, società civile e Commissione). Esso ha consentito, sulla base di un approccio di cooperazione e di partenariato, come descritto al capitolo III, di identificare, in particolare in merito ai temi proposti dal Consiglio, una serie di priorità e di azioni da intraprendere da parte dei diversi operatori pubblici e privati del settore, nel rispetto delle loro rispettive competenze e responsabilità.

L'obiettivo della presente comunicazione è di consolidare questa nuova dinamica, proponendo, come descritto al capitolo IV:

- un quadro operativo, basato sul metodo di coordinamento aperto tra tutti gli operatori interessati sviluppato in occasione del Consiglio europeo di Lisbona. Tale quadro è altresì conforme agli orientamenti del recente libro bianco sul sistema di governo europeo<sup>2</sup>, per i quali il turismo è un buon campo d'applicazione: la sua attuazione richiederà l'impegno dei responsabili ad alto livello competenti in materia.
- una serie limitata di misure e di azioni da attuare da diversi operatori del settore del turismo, intesa ad aumentare la base delle conoscenze di questa attività economica, rafforzare la competitività delle sue imprese e migliorare così lo sviluppo sostenibile del turismo nell'UE e il suo contributo alla creazione di nuovi posti di lavoro.

---

<sup>1</sup> Risoluzione del Parlamento europeo, 18.2.2000, A5-0030/2000.  
Parere del Comitato economico e sociale, 26.1.2000, CES 93/2000 - GU 2000/C-75 del 15.3.2000, pag. 37.

<sup>2</sup> Parere del Comitato delle regioni, 15.6.2000, CdR 291/99 def.  
COM(2001) 428 def. del 25.7.2001.

## II. IMPORTANZA DEL TURISMO NELL'UNIONE EUROPEA

### 1. Statistiche e tendenze

#### Importanza economica e tendenze generali

Nell'Unione europea, il settore turistico comprende circa due milioni di imprese, soprattutto PMI, che contribuiscono per il 5 % sia al PIL che all'occupazione. Tali cifre variano dal 3 % all'8 % a seconda degli Stati membri. Il turismo genera inoltre volumi di attività considerevoli in altri settori, quali il commercio e le apposite attrezzature, pari a circa una volta e mezza di quelli generati dal turismo propriamente detto.

Nonostante l'importanza delle PMI in questo settore, si osserva una tendenza crescente verso la concentrazione, che rafforza l'integrazione verticale dei servizi turistici. Questo fenomeno è considerevole nel settore alberghiero e nei servizi relativi all'organizzazione dei viaggi e ai trasporti.

In termini di volumi di affari, oltre l'80 % del turismo degli europei è generato da individui o famiglie. Il resto è un turismo d'affari, in senso lato. Esso varia, a seconda dei paesi, tra il 15 % e il 30 % del volume totale; la quota più elevata è stata osservata nei paesi nordici. Le famiglie dell'Unione destinano circa un ottavo delle loro spese personali a consumi legati al turismo; questo dato varia relativamente poco nei diversi paesi.

Il turismo comunitario è prevalentemente un turismo interno. L'87 % dell'attività turistica registrata viene attribuita ai propri cittadini e solamente il 13 % a quelli di paesi terzi. Per quanto riguarda il turismo dei cittadini dell'Unione, tre quarti restano sul territorio di uno dei quindici Stati membri e l'altro quarto si reca in altre parti dell'Europa e del mondo.

Il turismo è uno dei settori dell'economia europea che ha le migliori prospettive per il futuro. Secondo le previsioni, il turismo in Europa crescerà più fortemente della media dell'economia. Questo è dovuto a fattori quali l'aumento del tempo libero e alla sua importanza sociale, nonché alla crescita economica globale. In termini di volume assoluto di spese e di occupazione, sia la crescita attuale che quella dell'ultimo decennio è superiore al 3 % annuo, con un tasso ancora più elevato per le attività relative al turismo nei settori connessi. Questo è dovuto alla domanda dei turisti di servizi sempre più vari e completi e di un tempo libero sempre più attivo. Negli ultimi anni, nel solo settore europeo alberghiero e della ristorazione sono stati creati circa 100 000 posti di lavoro.

Con una grande diversità e densità di attrazioni turistiche, l'Europa è la regione turistica più visitata del mondo. Nonostante un tasso di crescita turistico inferiore alla media mondiale, in particolare a quella di talune regioni emergenti d'oltremare, il volume del turismo europeo dovrebbe essere raddoppiato nei prossimi 20-25 anni, con un impatto netto, in termini di spese e di prodotto pari a circa il 3 % annuo. L'occupazione crescerà complessivamente del 15 % nei prossimi dieci anni. Se le tendenze attualmente osservate saranno confermate, l'impatto della suddetta crescita continuerà ad essere più elevato sia nelle attività connesse che beneficiano delle ricadute del turismo che nel settore turistico propriamente detto. Ovviamente tale impatto varia considerevolmente a seconda dei diversi paesi europei.

#### Fattori demografici ed ulteriore evoluzione

L'evoluzione della struttura demografica della popolazione europea avrà un impatto considerevole sul turismo privato. Nel 2020 la popolazione di età superiore ai 65 anni sarà aumentata di 17 milioni rispetto ai valori attuali. Tale cifra continuerà ad aumentare per una

popolazione che gode di una migliore salute, di una maggiore speranza di vita e di risorse superiori a quelle delle generazioni precedenti. Inoltre, le persone di età tra i 50 e i 65 anni, che si sono liberate dai loro impegni e oneri familiari, molto mobili e spesso in una buona situazione finanziaria svolgeranno un ruolo più importante nel mercato del turismo.

Oltre a questa crescita considerevole del turismo, interverrà una modifica della domanda per talune forme del turismo. Ad esempio, il turismo culturale e quello relativo al patrimonio naturale subiranno la crescita più significativa. Inoltre, numerosi turisti hanno esigenze specifiche per godere pienamente l'esperienza turistica. Oltre al 10 % della popolazione riconosciuta, in un modo o nell'altro, disabile, una parte crescente dei turisti avrà una mobilità ridotta a causa di una disabilità temporanea o dell'età.

Uno dei principali problemi del turismo privato in Europa è la sua concentrazione in periodi specifici e limitati nel corso dell'anno. Questo comporta carenti condizioni di lavoro e di occupazione con impatti negativi sulla qualifica, la qualità dei servizi e la competitività delle imprese, nonché una saturazione delle infrastrutture di comunicazione e di accoglienza dei turisti. L'aumento previsto della popolazione di 50 anni e oltre dovrebbe contribuire a ridurre la concentrazione dell'attività turistica in questi periodi di punta, in particolare durante le vacanze scolastiche, e a migliorare la distribuzione della stagione turistica.

Anche la liberalizzazione dei trasporti e lo sviluppo delle loro reti, il migliore funzionamento del mercato unico, nonché la disponibilità crescente degli strumenti della società dell'informazione, aumentando la domanda di attività e servizi legati al turismo continueranno a facilitare la mobilità dei cittadini e contribuiranno ad una maggiore internazionalizzazione dei flussi turistici. Per i turisti provenienti dai paesi terzi, la moneta unica offrirà una maggiore trasparenza dei prezzi, renderà l'Europa ancora più attraente quale destinazione e sarà uno strumento supplementare di promozione.

### Sfide principali

Il turismo europeo, le sue imprese e destinazioni devono affrontare delle sfide che possono essere sia opportunità che rischi. Si tratta in primo luogo della continua crescita significativa della domanda turistica e del volume del turismo in Europa, nonché degli sviluppi divergenti tra le diverse forme di turismo. Tale evoluzione potrà trovare una risposta adeguata unicamente tramite la creazione di nuove forme di turismo.

Talune sfide assumono un'importanza decisiva: la mancanza di una forza di lavoro sufficiente per talune funzioni e qualifiche, in particolare a causa delle condizioni di lavoro; l'evoluzione nei trasporti e il suo impatto sui flussi, la qualità del servizio, lo sviluppo sostenibile e la tutela dell'ambiente; l'adozione e l'integrazione di nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione quale fattore di competitività.

## **2. Specificità del settore del turismo**

Il turismo è un settore di servizi il cui prodotto è particolarmente complesso e dipende da un'offerta estremamente frammentata. Gli operatori di ogni anello della catena (agenzie di viaggio, operatori turistici, trasportatori, albergatori, ristoratori e altri) propongono ciascuno un elemento del prodotto globale. L'insieme di tali componenti determina l'esperienza del turismo e la sua valutazione della qualità del servizio. La destinazione turistica è il luogo principale di utilizzazione di tali servizi turistici e quindi il luogo di insediamento e di attività delle imprese del turismo. Il turista identifica il prodotto sia con le imprese che forniscono un servizio che con il luogo visitato.

Dato che la grande maggioranza dell'attività turistica non è soggetta ad un fabbisogno di importanza vitale, il comportamento del turista è particolarmente fragile, sottoposto ad influenze psicologiche e sociali, sensibilità personale e reazioni a breve termine. Se un solo anello della catena è indebolito ne risente l'intera catena turistica! L'epidemia di afta epizootica o le diverse maree nere che hanno colpito le coste europee negli ultimi tempi avevano già dimostrato l'impatto negativo di un evento d'attualità sull'immagine di una destinazione/regione turistica con conseguenze negative immediate per gli operatori turistici.

Il prodotto turistico è estremamente diversificato. Le risorse naturali e culturali, l'infrastruttura di accoglienza e di comunicazione nonché l'alloggio e la ristorazione costituiscono le risorse di base di una località turistica. La combinazione delle risorse turistiche locali e dei servizi offerti determina l'appartenenza della località ad una forma particolare di turismo. Il turismo al mare o in montagna, il turismo sportivo o religioso, il turismo termale o gastronomico e, naturalmente, il turismo di affari ne sono alcuni esempi.

Inoltre, le interdipendenze verticali tra le imprese turistiche sono più elevate rispetto alla maggioranza degli altri settori economici. Da tali interdipendenze, che esistono anche a livello mondiale, derivano strutture e tendenze nelle relazioni commerciali che sono talvolta complesse. Oltre alle imprese e ai loro organi rappresentativi, anche le località turistiche con le loro diverse attività combinano interessi pubblici e privati e sono operatori importanti.

Tenuto conto della sua diversità e della natura frammentata dei suoi componenti, il turismo non ha un'identità settoriale chiara. Questo può spiegare in parte perché il turismo ha avuto una scarsa visibilità sul piano politico che non corrisponde alla sua importanza economica e sociale.

La diversità del settore imprenditoriale e degli operatori pubblici e privati del turismo, il suo impatto su numerose altre attività economiche, la sua dimensione sociale ed emozionale molto vasta e il suo consumo geograficamente sparso e molto variabile del prodotto danno al turismo un netto carattere orizzontale. Un gran numero, se non la maggioranza delle politiche possono avere un impatto diretto e molto forte, come la politica per le imprese, I trasporti o lo sviluppo regionale. La relazione annuale sulle misure comunitarie che hanno un impatto sul turismo (2000)<sup>3</sup> che la Commissione ha preparato parallelamente alla presente comunicazione, fornisce informazioni dettagliate in materia.

L'articolo 3, lettera u), del trattato che istituisce la Comunità europea, prevede che l'azione della Comunità comprenda misure nel campo del turismo ai fini enunciati all'articolo 2 di tale trattato. Questo concerne in particolare lo sviluppo sostenibile e la crescita, un livello elevato d'occupazione, la coesione sociale ed economica e la convergenza dei risultati economici, nonché il miglioramento della qualità della vita e l'integrazione europea.

Più specificamente, il turismo contribuisce considerevolmente agli obiettivi della politica delle imprese. La diversità di prodotti e servizi, la loro varietà di insediamento geografico e l'evoluzione del mercato verso un turismo sostenibile e aperto a tutti contribuirà alla creazione di nuovi mercati per le imprese innovatrici, in particolare le PMI. La grande varietà dei posti di lavoro offerti nel settore può attirare i giovani per il loro primo accesso al mercato del

---

<sup>3</sup> Ai sensi dell'articolo 5 della decisione 92/421/CEE del Consiglio del 13 luglio 1992 concernente un piano di azioni comunitarie a favore del turismo, GU L 231 del 13.8.1992, pag. 26, la Commissione ha pubblicato, a partire dal 1994, una serie di relazioni sulle misure comunitarie che hanno un impatto sul turismo: COM(1994) 74 def. del 6.4.1994, COM(1996) 29 def. del 5.2.1996, COM(1997) 332 def. del 2.7.1997 e COM(2001) 171 def. del 28.3.2001.

lavoro, contribuire alla lotta contro l'esclusione sociale e promuovere la parità delle opportunità a tutti i livelli di responsabilità.

Per i cittadini dell'Unione europea il turismo è un elemento importante della qualità della loro vita. Esso può ancora essere migliorato grazie alla promozione di un turismo europeo sostenibile, di qualità e competitivo, nel rispetto della capacità di accoglienza delle sue zone naturali e culturali, in particolare dei siti Natura 2000. Il turismo contribuisce inoltre al ravvicinamento dei cittadini europei grazie alla scoperta e alla condivisione di valori europei comuni.

Le misure indicate al capitolo IV s'inscrivono nell'obiettivo strategico, definito al Consiglio di Lisbona, inteso a fare dell'economia europea, basata sulla conoscenza, la più competitiva e la più dinamica del mondo (piano d'azioni e-Europa). Il turismo è un settore privilegiato per l'utilizzazione delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC), come pure dall'industria (interazioni tra operatori, nuovi servizi) e dai consumatori (accesso a servizi mobili appropriati).

### III. IL NUOVO CONTESTO DEL TURISMO EUROPEO

#### 1. Il processo "Turismo e occupazione"

Nel novembre 1997, una conferenza europea organizzata a Lussemburgo sul tema del turismo e dell'occupazione<sup>4</sup> ha preceduto di poco il Consiglio europeo di Lussemburgo<sup>5</sup> sull'occupazione e il Consiglio dei ministri (Turismo) del 26 novembre 1997<sup>6</sup>. Questo ha riconosciuto i benefici di uno sviluppo equilibrato e sostenibile del turismo europeo e ha invitato ad approfondire i risultati della conferenza di Lussemburgo. Nel 1998, la Commissione ha costituito un gruppo di alto livello sul turismo e l'occupazione. Sulla base delle sue raccomandazioni<sup>7</sup> ampiamente approvate, la Commissione ha presentato una comunicazione *Aumentare il potenziale del turismo per l'occupazione*<sup>8</sup>. Questa è stata ampiamente sostenuta dalle reazioni del Parlamento, del Comitato economico e sociale e del Comitato delle regioni, e ha dato luogo alle conclusioni del Consiglio del 21 giugno 1999 che hanno invitato la Commissione e gli Stati membri a cooperare strettamente al fine di massimizzare il contributo che può fornire il turismo alla crescita e all'occupazione, in particolare per quanto riguarda quattro temi (*informazione, formazione, qualità e sostenibilità*), che ha dato luogo all'istituzione di gruppi di lavoro (V. Allegato 1).

I principali risultati e le raccomandazioni di ogni gruppo di lavoro sono riassunti nell'Allegato 2. I loro orientamenti comuni sono, in particolare:

- Ruolo capitale dell'informazione, della conoscenza e della sua divulgazione,
- Fabbisogno di risorse umane competenti e motivate tramite prospettive a medio e lungo termine,

---

<sup>4</sup> Conferenza di Lussemburgo, occupazione e turismo: indirizzi di massima per l'azione, 4-5.11.1997.

<sup>5</sup> Consiglio europeo di Lussemburgo, 21-22.11.1997.

<sup>6</sup> Conclusioni del Consiglio (Turismo) del 26.11.1997.

<sup>7</sup> Turismo europeo - Nuove forme di partenariato per l'occupazione: Conclusioni e raccomandazioni del gruppo ad alto livello sul turismo e l'occupazione, Commissione europea, ottobre 1998.

<sup>8</sup> Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni "Aumentare il potenziale del turismo per l'occupazione", COM(1999) 205 def, GU C 178-03 del 23.6.1999.

- Integrazione della politica ambientale e promozione di un turismo sostenibile,
- Riconoscimento della necessità di un'armonizzazione europea della nozione di qualità di servizi e infrastrutture turistici, della sua valutazione e del suo monitoraggio,
- Necessità di accelerare l'integrazione di strumenti e servizi della società dell'informazione nel complesso delle attività e imprese turistiche, in particolare le PMI.
- Necessità di un collegamento in rete degli operatori e di un partenariato generalizzato, in particolare tra coloro che operano sul terreno, per assicurare l'attuazione dell'insieme delle raccomandazioni.

## **2. Altre questioni importanti per il turismo europeo**

Come precedentemente descritto, in seguito alle conclusioni del Consiglio del giugno 1999 è stata avviata una fase di cooperazione rafforzata e sono emerse nuove questioni di primaria importanza.

Questo metodo di lavoro è stato integrato da conferenze ministeriali a Vilamoura (P), Lille (F) e Bruges (B), organizzate dallo Stato membro che assicura la presidenza dell'Unione europea, e aperte all'insieme degli operatori turistici europei. Tali conferenze ministeriali sono state progressivamente aperte anche ai rappresentanti dei paesi candidati all'adesione. Esse hanno di solito dato luogo ad un documento della Presidenza, presentato nel corso di una sessione del Consiglio Mercato Interno/Consumatori/Turismo<sup>9</sup> e hanno sostenuto e incoraggiato fortemente questo processo di cooperazione.

Così a Vilamoura, l'11 maggio 2000, è stato auspicato il miglioramento del coordinamento delle politiche nazionali e un riconoscimento politico del ruolo del turismo.

Il 22 novembre 2000 a Lille, la Presidenza ha raccomandato un rafforzamento dei lavori intrapresi in seno al Comitato consultivo del turismo e ha proposto un insieme di 15 punti che potevano formare l'oggetto di una concertazione rafforzata. La realizzazione di una rete di territori pilota, il turismo sostenibile, lo scambio di informazioni, una migliore conoscenza del settore del turismo e la formazione erano al centro delle preoccupazioni.

Il 2 luglio 2001 a Bruges, al fine di assicurare un turismo per tutti, la Presidenza ha fatto presente la necessità di rendere le attività turistiche accessibili a taluni gruppi destinatari, in particolare ai giovani, alle persone anziane, alle persone che vivono sotto la soglia della povertà, ai disoccupati e alle persone disabili. Per questi ultimi era stato auspicato in particolare di giungere ad una semplificazione e ad un'armonizzazione dei sistemi di segnaletica per l'accessibilità ad infrastrutture e servizi. Questo ha dato luogo alle conclusioni della presidenza sul 'turismo per tutti', ratificate nel corso della riunione del Consiglio del 27 settembre 2001.

In seguito a lunghi dibattiti con le associazioni rappresentative del settore professionale e quelle competenti della società civile, i loro rappresentanti sono stati integrati nei gruppi di

---

<sup>9</sup> Nota d'informazione della presidenza, Consiglio dell'Unione europea, 24.11.2000, doc. 13832/00; relazione della presidenza sulla conferenza di Bruges, Consiglio dell'Unione europea, 18.9.2001, doc. 11897/01; conclusioni della presidenza, Consiglio dell'Unione europea, 18.9.2001, doc. 11894/01.

lavoro e si è tenuto conto delle loro preoccupazioni nelle raccomandazioni finali. In tale occasione le associazioni hanno fatto presente la necessità di una gestione e di una promozione dell'immagine dell'Europa per il turismo, in particolare per compensare gli effetti negativi dovuti ad eventi collegati ad aspetti della pubblica sicurezza, e questo prima ancora degli attentati negli Stati Uniti. Esse hanno inoltre posto l'accento sulla sostenibilità e l'interesse dei lavoratori.

Altre questioni importanti rientrano nel campo d'applicazione delle seguenti politiche comunitarie: trasporti (mobilità sostenibile, diritto e sicurezza dei passeggeri e qualità dei trasporti), concorrenza (aspetti legati alla concentrazione delle imprese, alla loro integrazione verticale e agli aiuti pubblici), mercato interno (libera prestazione dei servizi turistici), pari opportunità, tutela dei consumatori (i turisti in un mercato fortemente transnazionale), politica regionale e strumenti strutturali a favore del turismo, commercio e relazioni internazionali (GATS), allargamento.

La strategia adottata per il mercato interno dei servizi, per esempio, ha per obiettivo la soppressione delle barriere nazionali alla libera circolazione dei servizi all'interno dell'UE, allo scopo di rendere i servizi transfrontalieri agevoli come quelli all'interno di uno Stato membro. Questa strategia comprende egualmente il turismo. Essa si articola in due fasi. La prima è l'identificazione degli ostacoli esistenti, la seconda consisterà, alla luce dei risultati ottenuti, nel proporre soluzioni appropriate. Peraltro, il Libro bianco su "La politica europea dei trasporti all'orizzonte del 2010: l'ora delle scelte"<sup>10</sup> stabilisce gli orientamenti da seguire per realizzare un trasporto turistico più efficiente, sostenibile e di migliore qualità. L'analisi del settore dell'aviazione civile, presentata nel Libro bianco, è stata aggiornata per attualizzare la sua situazione in seguito agli attacchi dell'11 settembre 2001 negli Stati Uniti<sup>11</sup>.

Per tutti gli operatori, inclusa la Commissione, una migliore conoscenza di base è di importanza fondamentale per il successo della maggioranza delle misure proposte. Questo richiede, ad esempio, statistiche migliori. Il volume e la qualità dei dati attualmente disponibili sono insufficienti. Inoltre, tenuto conto della complessa struttura del settore turistico, è in corso di svolgimento un'analisi settoriale approfondita al fine di disporre dei dati necessari per mettere a punto le azioni future.

Vanno evidenziati alcuni eventi pianificati a breve termine: 2002 quale Anno internazionale dell'ecoturismo, il Vertice mondiale dello sviluppo sostenibile nel settembre 2002 a Johannesburg, nonché 2003 quale Anno europeo delle persone disabili.

---

<sup>10</sup> COM(2001) 370 del 12.9.2001.

<sup>11</sup> COM(2001) 574 del 10.10.2001.

#### **IV. APPROCCIO STRATEGICO E PROPOSTE DI AZIONI**

##### **A. Approccio strategico**

L'obiettivo stabilito dal processo "turismo e occupazione" è quello di creare le condizioni e fornire gli elementi per un turismo sostenibile di qualità ed imprese turistiche europee competitive. La strategia per conseguire tale obiettivo poggia su un insieme di elementi, di cui i principali sono:

- Seguire un approccio basato sulle conoscenze, vale a dire sfruttare le informazioni esistenti, acquisire e sviluppare il know-how, innovare mettendo a punto nuove procedure e sfruttare le migliori esperienze. Questo richiede anche una migliore comprensione dell'organizzazione degli operatori, delle relazioni e interdipendenze esistenti tra di loro.
- Agevolare l'adeguamento del settore e delle sue imprese alle evoluzioni del mercato: tale adeguamento richiede un'evoluzione dell'offerta turistica, della qualità dei prodotti, della disponibilità delle risorse umane competenti e dei metodi di gestione delle imprese aggiornati, tenendo in particolare conto dei fabbisogni delle PMI.
- Utilizzare tutte le politiche e gli strumenti ai diversi livelli che possano avere un impatto sul turismo: questo presuppone di seguire, valutare e gestire il loro impatto sul turismo e di contribuire ad integrare le questioni del turismo nelle diverse politiche interessate.
- Attuare un numero limitato di misure, di disposizioni e di strumenti che rispondano alle tematiche prioritarie.
- Definire, con tutti gli operatori, gli obiettivi da conseguire, i calendari di attuazione e i costi delle suddette misure.
- Accelerare la transizione dell'insieme di organismi, amministrazioni e imprese del turismo verso la società dell'informazione e promuovere l'utilizzazione di strumenti e servizi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, incluso il loro collegamento in rete.

Le azioni devono essere conformi ai seguenti criteri:

- Inserirsi nel processo di convergenza delle politiche degli Stati membri attraverso il metodo di coordinamento aperto, che coinvolga tutti gli operatori grazie ad un approccio di cooperazione.
- Basarsi il più possibile su misure e strutture esistenti e migliorarle, svilupparle e renderle più coerenti per i fabbisogni delle azioni identificate, invece di crearne altre.
- Rispettare rigorosamente il principio di sussidiarietà che stabilirà le responsabilità che devono assumere i diversi operatori.
- Trarre profitto dal partenariato di operatori pubblici e privati, nonché dei diversi livelli e interessi di origine politica, amministrativa, professionale e della società civile interessata, affinché tutti gli operatori si identifichino con il processo e con le azioni proposte e concordate.

- Beneficiare di un valore aggiunto grazie all'integrazione di un quadro di cooperazione che faciliti e incoraggi la realizzazione dell'azione a livello comunitario.

## **B. Proposte di azioni**

### *a) Una nuova dinamica per un approccio coerente e integrato*

#### **1. Integrazione del turismo nelle politiche e misure comunitarie**

Numerose politiche e misure comunitarie coinvolgono gli operatori turistici e influenzano direttamente le loro attività. A partire dal 1992 si è sentita la necessità di valutare e seguire l'insieme di tali misure. I contributi e dibattiti nei gruppi di lavoro hanno confermato la grande importanza e l'impatto delle misure che riguardano il turismo nel quadro delle numerose politiche comunitarie. Dato che tali misure sono ampiamente disciplinate dal principio di sussidiarietà, la Commissione e gli Stati membri devono coordinare le proprie attività.

La prima misura è intesa a intensificare le relazioni con i responsabili di tali politiche e iniziative comunitarie. Essa preparerà e rafforzerà le misure 2 e 3 che figurano in appresso.

***Misura 1: Attuazione da parte della Commissione, in collaborazione e coordinamento con gli Stati membri e gli operatori del settore turistico, dei meccanismi volti a migliorare l'integrazione degli interessi e delle esigenze del turismo nelle politiche e iniziative comunitarie che lo riguardano.***

Tali meccanismi concernono prioritariamente due settori, vale a dire una valutazione più sistematica degli impatti delle misure comunitarie sul settore del turismo e il coordinamento tra i servizi interessati della Commissione, affinché si possa tenere pienamente conto degli interessi e delle esigenze del settore del turismo nella formulazione delle misure e della loro attuazione. A breve termine, sarà attribuita la priorità all'elaborazione del VI programma quadro e delle tematiche relative alle "tecnologie della società dell'informazione".

#### **2. Consolidamento del nuovo approccio di cooperazione tra gli operatori del turismo tramite il metodo aperto di coordinamento.**

La decisione del Consiglio del 22 dicembre 1986 affida al 'Comitato consultivo per il settore del turismo' l'incarico di facilitare gli scambi di informazioni, la consultazione e, all'occorrenza, la cooperazione. I recenti dibattiti, in particolare quelli tenutisi nel corso delle conferenze ministeriali, hanno evidenziato la necessità di proseguire e rafforzare i lavori avviati in seno al Comitato consultivo.

***Misura 2: Rafforzare il ruolo del 'Comitato consultivo per il settore del turismo'.***

Su iniziativa della Commissione o a richiesta degli Stati membri, tale Comitato potrà discutere qualsiasi tema che potrebbe interessare gli Stati membri in relazione a questioni che riguardano il turismo. A tali dibattiti parteciperanno i rappresentanti dei servizi interessati della Commissione, i quali si avvantaggeranno del parere e dell'esperienza degli operatori del settore e di altri gruppi di operatori.

La Comunicazione del 1999 menzionava già l'opportunità di rivedere il dispositivo di consultazione delle organizzazioni europee della professione del turismo. Il nuovo dialogo che si è instaurato nel corso del processo "turismo e occupazione" con la professione e i rappresentanti della società civile ha dimostrato la sua efficacia. Il coinvolgimento dell'insieme degli operatori, nelle prime fasi di definizione e discussione delle proposte concernenti il turismo, contribuisce al miglioramento delle proposte, all'accelerazione della loro applicazione e facilita il monitoraggio dei progressi realizzati.

***Misura 3: Promuovere interrelazioni migliori con la professione del turismo e gli altri gruppi di operatori.***

Questa dovrebbe tradursi, in particolare, nell'organizzazione di un forum europeo annuo del turismo. La struttura e il contenuto di tale forum annuale si baseranno su proposte e lavori preparatori, consentendo agli esperti di affrontare e discutere le relative tematiche prioritarie. Il forum riunirà i responsabili ad alto livello della professione del turismo, della società civile e delle autorità europee, nazionali e regionali responsabili del turismo. I dibattiti si concentreranno su una o due tematiche prioritarie del settore.

La Commissione potrà contribuire alla realizzazione di questa misura grazie all'organizzazione del primo forum in stretta collaborazione con gli altri operatori. In seguito, il settore europeo del turismo, in cooperazione con le istituzioni comunitarie e gli Stati membri, dovrà assicurare il suo proseguimento. Il successo di tale forum sarà possibile unicamente grazie ad un impegno forte e durevole dei partecipanti.

### **3. Rafforzamento dell'interazione con le destinazioni e i loro rappresentanti**

La destinazione è il luogo in cui si concentra l'attività turistica e a cui viene attribuita un'immagine turistica. Essa è il crogiolo dell'interazione tra gli operatori pubblici e privati in cui è riunita la quasi totalità delle PMI del settore turistico. In un modo o in un altro, tutti i gruppi di lavoro hanno identificato la necessità di facilitare il loro ravvicinamento tramite reti di collaborazione, in particolare quando esiste un carattere transfrontaliero e/o interregionale. Tale interazione rafforzata corrisponde a numerosi elementi e criteri dell'approccio strategico precedentemente descritto. Inoltre, talune misure proposte nel seguito del presente documento non possono avere successo ed un impatto significativo senza una partecipazione attiva delle destinazioni e dei loro operatori.

Lo scambio di informazioni, di buone prassi e di esperienze pilota, la ricerca di soluzioni comuni, il sostegno o l'integrazione degli operatori e il collegamento in rete delle destinazioni turistiche sono le principali esigenze identificate. Esse contribuiscono al miglioramento della gestione e alla promozione delle destinazioni, alla valorizzazione del potenziale turistico e allo sfruttamento razionale del patrimonio, allo sviluppo di un turismo locale che crei posti di lavoro ed imprese competitive. E' in tale contesto che il sostegno alle PMI, i problemi relativi alla sicurezza e alla qualità dei servizi e alla loro accessibilità a tutti possono essere migliorati.

Alcuni partenariati, limitati nella loro portata geografica, esistono già, spesso grazie ad un progetto realizzato con il sostegno finanziario comunitario. Una coerenza globale di tali attività è raramente programmata, benché sia necessaria a tali forme di collaborazione. E' opportuno attirare l'attenzione delle destinazioni e degli operatori che agiscono sul terreno su tali possibilità e sviluppare un orientamento tematico.

***Misura 4: Rafforzare l'interazione degli altri operatori con le destinazioni e facilitare il partenariato tra gli operatori che agiscono sul terreno (destinazioni/territori/regioni; operatori economici e sociali dei settori privati, associativi e pubblici).***

Grazie al collegamento in rete, tale misura consentirà di cooperare a livello europeo a favore di un turismo sostenibile di qualità e di imprese competitive. Essa contribuirà così al rafforzamento dell'immagine dell'Europa quale destinazione turistica. Il ruolo della Commissione sarà limitato alla promozione iniziale necessaria alla creazione della rete e dei partenariati. Questo avverrà in stretta collaborazione con gli Stati membri e comprenderà il riconoscimento, tra gli operatori pubblici, privati e associativi, della ripartizione delle responsabilità.

Un'assistenza non finanziaria da parte della Commissione, delle autorità nazionali e regionali, nonché degli operatori privati e associativi potrà facilitare l'iniziativa degli operatori interessati. Per contro, il suo finanziamento dovrà principalmente essere assicurato dai contributi dei partecipanti/beneficiari della rete/partenariato. Taluni strumenti finanziari, disponibili nel quadro delle diverse politiche comunitarie interessate, potranno essere mobilitati per azioni specifiche di promozione iniziale o corrispondenti a priorità politiche europee.

L'attuazione delle misure da 1 a 4 contribuirà al consolidamento della nuova dinamica basata sul metodo aperto di coordinamento e ripreso nel Libro bianco del sistema di governo europeo (Gouvernance). Essa potrà avere successo unicamente con il forte impegno e la partecipazione attiva dei responsabili.

b) *Mettere a disposizione di tutti gli operatori le conoscenze e i mezzi necessari*

**4. Mobilitare i centri di competenza e di sostegno esistenti per lo sviluppo della conoscenza e dell'osservazione nel settore del turismo**

Organismi o centri di consulenza per il settore turistico esistono a livello nazionale e/o regionale nella maggior parte degli Stati membri. Essi forniscono l'infrastruttura e il supporto di base necessari ai diversi operatori del settore turistico, in particolare nelle destinazioni, per rispondere meglio alle esigenze degli operatori, valutare e misurare le evoluzioni del settore. Risulta che le strutture e gli strumenti comunitari esistenti sono sufficienti per fornire il sostegno necessario all'attuazione delle raccomandazioni dei gruppi di lavoro<sup>12</sup>.

Il collegamento in rete delle funzioni e dei servizi utili agli operatori del turismo fornirà un plusvalore significativo a livello comunitario. Esso è necessario ai fini del successo delle diverse azioni previste:

- accesso generalizzato e più agevole dei centri locali/regionali interessati all'insieme delle informazioni disponibili in Europa sul turismo e accesso diretto ai migliori esperti europei di ciascuna questione,

---

<sup>12</sup> Le recenti proposte presentate in seguito all'invito a presentare proposte per le azioni innovatrici FEDER (2001-2006) comprendono per lo più lo sviluppo o l'utilizzazione di centri di competenza e di sostegno a livello regionale o locale. I fabbisogni in materia di formazione, la messa in rete, il sostegno alle PMI nonché il monitoraggio dell'innovazione sono i principali interessi della funzione di tali centri, che attribuiscono frequentemente una priorità esplicita al turismo.

- possibilità di dedicare un'attenzione specifica alle questioni di importanza comunitaria o europea, coordinamento semplificato per il miglioramento della conoscenza necessaria agli operatori pubblici e privati per agire a favore di un turismo europeo sostenibile, di qualità e competitivo.

***Misura 5: Messa in rete di servizi e funzioni di sostegno necessari ad una o più delle presenti misure e alle attività che ne derivano (ad esempio, quelle che derivano dalle misure da 7 a 10). La loro accessibilità agli operatori del settore turistico sarà assicurata da centri di competenze (osservatori, centri di studio e di ricerca o altri organismi di questo tipo) nazionali, regionali e locali.***

L'approccio sarà basato sulla partecipazione aperta e volontaria dei centri. Nella prima fase, gli Stati membri saranno invitati ad indicare i centri che hanno le competenze richieste. All'occorrenza, la Commissione potrà indicare i centri sovranazionali o internazionali qualificati in materia. L'approccio concreto della messa in rete sarà discusso in seno al Comitato consultivo, con il contributo degli operatori coinvolti nella misura 4.

In generale, il collegamento in rete sarà realizzato senza un costo aggiuntivo. Se necessario, le risorse complementari dovranno essere trovate principalmente a livello nazionale, regionale e locale, presso gli operatori pubblici e/o privati. La Commissione potrà facilitare e promuovere la misura tramite un'assistenza non finanziaria. All'occorrenza, su iniziativa degli operatori direttamente coinvolti, la misura potrà beneficiare degli strumenti finanziari disponibili nel quadro delle diverse politiche comunitarie interessate.

Sarà istituito un organo di pilotaggio/coordinamento dei servizi in rete, che dovrà coinvolgere gli operatori interessati e comprendere i rappresentanti delle funzioni specifiche. Esso dovrà restare sotto la responsabilità delle autorità attualmente responsabili dei centri.

## **5. Facilitare l'accesso degli operatori agli strumenti comunitari.**

L'obiettivo è una buona utilizzazione degli strumenti comunitari, finanziari o meno, a favore del settore del turismo. Questo richiederà di informare meglio gli operatori su tali strumenti, in particolare grazie ad un aggiornamento periodico della guida internet sulle misure comunitarie a favore delle imprese e delle destinazioni turistiche<sup>13</sup>, di sfruttare le precedenti esperienze e di contribuire meglio all'elaborazione delle priorità per i programmi e le misure future. In tale contesto, le reti esistenti, e finanziate dalla Commissione per il sostegno alle imprese (Eurospostelli e Centri di Innovazione)<sup>14</sup> dovranno apportare un contributo importante.

Il ruolo principale, ai fini di una buona utilizzazione degli strumenti, viene svolto dagli Stati membri e dalle loro collettività territoriali, in collaborazione con gli operatori turistici a tutti i livelli. Tra gli strumenti comunitari, dovrà essere attribuita una particolare attenzione, a causa della loro importanza sia finanziaria che ai fini della realizzazione di progetti concreti in una vasta gamma di campi d'azione, all'utilizzazione dei fondi strutturali comunitari, nonché all'accesso al programma quadro di ricerca e di sviluppo.

---

<sup>13</sup> [http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/tourism-publications/documents/roadmap\\_it.pdf](http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/tourism-publications/documents/roadmap_it.pdf).

<sup>14</sup> <http://europa.eu.int/comm/enterprise/networks/index.htm>.

***Misura 6: Gli Stati membri, le loro collettività territoriali e gli operatori del turismo attueranno le disposizioni e i meccanismi per una buona utilizzazione degli strumenti comunitari finanziari e non finanziari, a favore del settore turistico.***

Traendo profitto dai lavori e dalla collaborazione della Commissione, gli operatori particolarmente interessati, incluse segnatamente le amministrazioni del turismo, dovranno seguire da vicino l'attuazione degli strumenti comunitari sul terreno e la loro utilizzazione a favore del settore turistico. Ad esempio, gli Stati membri potranno istituire gruppi di lavoro o organizzare seminari per facilitare l'accesso del settore del turismo a tali strumenti ( p.e. Fondi strutturali, Programma quadro di ricerca) e il dialogo con le regioni e gli altri operatori coinvolti nei progetti. Questo dovrà consentire a tutti gli operatori, inclusa la Commissione, di raccogliere le esperienze per poter stabilire meglio le priorità e le disposizioni future. La valutazione nonché lo scambio e la valorizzazione delle esperienze raccolte saranno utili alla cooperazione rafforzata prevista dalle misure da 1 a 4.

c) *Creare gli strumenti necessari per l'attuazione di misure specifiche e tecniche*

Le attività derivanti dalle quattro prime misure si baseranno, in primo luogo, sulle prestazioni della rete realizzata dalla misura 5. Tale rete disporrà di metodi sufficientemente armonizzati e di strumenti conosciuti e disponibili, direttamente o sotto forma di servizi, all'insieme degli operatori interessati. Questo riguarda inizialmente i metodi di misurazione e valutazione, i manuali e le guide, le statistiche e più generalmente gli strumenti per il miglioramento della conoscenza. Questo elenco è un elenco aperto che subirà un'evoluzione in funzione dei progressi ottenuti dalle attività in corso e dei nuovi fabbisogni identificati dai diversi operatori del settore turistico. Esso sarà aggiornato regolarmente.

## **6. Conti satelliti del turismo (CST) e statistiche**

Le informazioni statistiche disponibili in Europa sono insufficienti sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo per i fabbisogni degli operatori del turismo. Esse non riflettono correttamente l'impatto e l'importanza economica del turismo quale settore economico.

L'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT), l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economici (OCSE) ed Eurostat hanno stabilito comunemente una nuova serie di indicatori, i conti satelliti del turismo (CST), in grado di valutare meglio le attività turistiche a livello nazionale e la loro importanza nell'economia globale. A seguito degli ultimi lavori svolti, Eurostat prevede la presentazione di un manuale tecnico per l'attuazione dei CST per l'inizio del 2002.

***Misura 7: In collaborazione e con il sostegno degli operatori pubblici e privati interessati, la Commissione e gli Stati membri compiono gli sforzi necessari per l'attuazione dei conti satelliti del turismo (CST).***

Gli Stati membri e la Commissione dovranno definire le procedure di attuazione e le responsabilità dei diversi operatori, inclusi quelli del settore turistico, corredate di un calendario realistico. Dovrà essere elaborato un programma di finanziamento da ripartire tra gli Stati membri, la Commissione e gli operatori del turismo. In una fase iniziale (2002 e 2003) la Commissione proporrà un aiuto finanziario per esaminare la fattibilità e per l'elaborazione dei CST nei paesi che intendono impegnarsi, a titolo del programma pluriennale a favore delle imprese e dello spirito imprenditoriale (2001-2005)<sup>15</sup>.

La Direttiva 95/57/CE del Consiglio stabilisce le informazioni statistiche da raccogliere nel settore turistico<sup>16</sup>. La sua applicazione è disciplinata dalla decisione 99/35/CE<sup>17</sup>. Per assicurare in futuro la disponibilità di una migliore informazione statistica, sarà auspicabile esaminare i fabbisogni eventuali per emendamenti nella base legale delle statistiche del turismo. Inoltre, la presentazione dell'informazione statistica dovrà essere adeguata ai fabbisogni concreti degli operatori del turismo, per renderla più direttamente utilizzabile.

## **7. Un'Agenda 21 europea per il turismo**

Sono stati compiuti diversi tentativi, a livello internazionale ma anche a livello regionale e locale, per adeguare il principio di sviluppo sostenibile alle caratteristiche specifiche del settore turistico. Esiste una domanda crescente, a livello europeo, di identificazione degli orientamenti strategici e delle misure necessarie per arrivare a modelli di sviluppo sostenibile per il turismo. L'attuazione dei principi di sviluppo sostenibile nelle destinazioni e nei diversi sottosettori delle attività turistiche è sempre più percepita come un valore aggiunto per l'immagine delle destinazioni. Questo richiede una strategia dello sviluppo sostenibile per il turismo in Europa, sotto forma di un programma completo di azione, uno strumento definito generalmente col termine "Agenda 21".

---

<sup>15</sup> GU L 333 del 29.12.2000, pag. 84.

<sup>16</sup> Direttiva 95/57/CE del 23.11.1995 concernente la raccolta di informazioni statistiche nel settore turistico, GU L 291 del 6.12.1995, pag. 32.

<sup>17</sup> Decisione 1999/35/CE della Commissione del 9 dicembre 1998 sulle procedure per l'attuazione della direttiva 95/57/CE del Consiglio, (GU L 9 del 15.1.1999, pag. 23).

***Misura 8: Promozione di uno sviluppo sostenibile delle attività turistiche in Europa attraverso la definizione e l'attuazione di un'Agenda 21.***

Questa agenda riguarderà diversi aspetti particolarmente importanti, in particolare: la tutela delle risorse naturali, l'integrazione dei problemi dell'ambiente e della povertà nella politica del turismo, il miglioramento della partecipazione di tutti i soggetti interessati e del monitoraggio della sua attuazione, nonché la responsabilità sociale delle imprese. Essa dovrà inserirsi nell'approccio globale di sviluppo sostenibile definito per l'UE.

La Commissione provvederà alla redazione di un documento, sulla base dei risultati del gruppo di lavoro sulla "sostenibilità" al fine di accelerare il processo di sviluppo di un'Agenda 21 in Europa. Un gruppo di pilotaggio, presieduto dalla Commissione e che comprenderà i rappresentanti degli Stati membri, nonché degli esperti rappresentativi degli altri soggetti del turismo, comprese le ONG ambientali, assicurerà la gestione del lavoro. Il documento dovrà essere disponibile quale contributo al Vertice mondiale sullo sviluppo sostenibile del settembre 2002 a Johannesburg.

## **8. Documenti di orientamento**

La definizione di orientamenti concertati, derivanti da uno sforzo comune, contribuisce al miglioramento della qualità e della competitività del settore del turismo in Europa. Documenti di orientamento dovranno essere prodotti in funzione dei fabbisogni emergenti. In un primo tempo sono stati identificati due fabbisogni specifici.

Nel corso dei dibattiti e seminari è stato raggiunto un ampio consenso sulla necessità di una migliore segnaletica, armonizzata a livello europeo, corrispondente ai fabbisogni dei turisti disabili, per caratterizzare l'accessibilità di siti e infrastrutture turistici. Attualmente coesistono diversi sistemi che rendono difficile l'interpretazione della qualità dei servizi realmente offerti.

I gruppi di lavoro hanno inoltre identificato l'esigenza di passare dalla semplice formazione a una soluzione globale, che metta a disposizione dei professionisti del turismo l'insieme delle competenze necessarie all'innovazione nelle loro attività. La soluzione a tale esigenza è un approccio, denominato spazi di professionalizzazione, che deve offrire il quadro generale che definisce tali competenze necessarie e consentire nel contempo la loro attuazione in uno spazio geografico (destinazione) specifico. Un manuale su questo argomento sarà una guida generale che identificherà i componenti di base di uno spazio di professionalizzazione. Esso terrà conto della creazione di un contesto innovativo, della consulenza agli operatori, della ricerca di soluzioni adeguate, del sostegno e della formazione necessaria alla loro attuazione. Esso sarà messo a disposizione dei centri di competenza locali e regionali al fine di aiutarli a innovare nel loro proprio spazio di professionalizzazione.

***Misura 9:*** *In funzione dell'evoluzione dei fabbisogni, le autorità pubbliche europee, nazionali, regionali e locali promuoveranno e sosterranno lo sviluppo di documenti di orientamento corrispondenti a questioni di interesse socioeconomico generale. Esse assicureranno una cooperazione tecnica volta a tal fine. Inizialmente saranno preparati due manuali. Uno fornirà un contributo all'armonizzazione dei criteri di accessibilità dei siti per i disabili e l'altro alla specificazione degli spazi di professionalizzazione nel settore del turismo.*

La Commissione intende avviare, dopo aver consultato le organizzazioni rappresentative del settore professionale del turismo e delle persone disabili, i lavori che consentiranno l'elaborazione di criteri armonizzati per una buona accessibilità a siti e infrastrutture turistiche da parte dei turisti disabili. Essi dovranno consentire una semplificazione della o segnaletica ed essere utilizzati per una migliore sensibilizzazione degli operatori, in particolare nel quadro dell'Anno europeo delle persone disabili 2003.

La produzione di altri documenti di orientamento dovrà basarsi sulla cooperazione rafforzata prevista dalle misure da 1 a 4. In tale spirito, il Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale potrà essere un partner importante per l'elaborazione di un manuale sugli spazi di professionalizzazione nel settore del turismo.

La Commissione continuerà a promuovere la diffusione e l'applicazione delle migliori esperienze nel campo del turismo sostenibile, sulla base delle linee direttrici date nel documento su "Il turismo sostenibile e Natura 2000: Orientamenti, iniziative e buone prassi in Europa". Il seguito dato alle raccomandazioni sulla gestione integrata delle zone costiere offrirà una base importante per queste buone prassi.

## **9. Metodi e strumenti di misurazione e di valutazione: indicatori e valutazione comparativa**

Per comprendere meglio le strutture e il funzionamento del settore del turismo ed essere in grado di affrontare i suoi principali problemi è necessario migliorare le nostre conoscenze. Ad esempio, lo scaglionamento delle vacanze, questione più volte sollevata, ha un impatto diretto sul mercato del lavoro e sulla formazione, sulla qualità dei servizi, sulla competitività delle imprese e sullo sviluppo sostenibile. L'utilizzazione di nuove tecnologie, tra l'altro, potrebbe contribuire al miglioramento dell'utilizzazione delle infrastrutture turistiche e pertanto ridurre le conseguenze negative di questa concentrazione turistica. Devono essere disponibili e utilizzati indicatori e metodi di verifica per monitorare le diverse componenti che caratterizzano il settore. Si ritrovano queste stesse componenti quando si affrontano altre questioni importanti per il turismo.

***Misura 10: Elaborare e divulgare i metodi e gli strumenti di misurazione (indicatori di qualità e valutazione comparativa) necessari al monitoraggio della qualità delle destinazioni e dei servizi turistici.***

Le attività si concentreranno sui metodi e gli strumenti che potranno essere sfruttati dalla destinazioni e dalle imprese di servizi turistici, sotto la loro completa responsabilità. Questi lavori dovranno prima di tutto valorizzare i metodi e gli strumenti esistenti e, se necessario, adattarli. Questo lavoro potrà essere integrato da studi per l'analisi e l'individuazione di questioni e fabbisogni non ancora coperti. Tali attività si baseranno sui risultati presentati dai gruppi di lavoro e dalle reti di competenza e di conoscenza sviluppate dalla misura 5, in cooperazione con i centri di competenza europei. I risultati saranno divulgati con il sostegno della cooperazione di cui alla misura 4.

Oltre al contributo degli operatori del turismo e delle destinazioni, i lavori necessari alla realizzazione di questa misura dovranno poter beneficiare, a seconda dei casi, di un contributo finanziario nazionale e/o comunitario.

## **10. Allargamento e settore internazionale**

Il quadro strategico e contestuale per le politiche e le attività turistiche nell'Unione europea e le corrispondenti misure sono ugualmente applicabili, sia per i paesi dello Spazio economico europeo che per i paesi candidati all'adesione. Questi potranno integrarsi nei lavori.

L'insieme delle misure precedenti deve integrare il fenomeno della mondializzazione crescente, che esiste anche nel settore del turismo e contribuire alla promozione del settore turistico europeo a livello internazionale. Per creare delle sinergie, la Commissione favorirà un processo di consultazione con altri organismi internazionali e una cooperazione più stretta con organizzazioni quali l'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT) e l'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economici (OCSE). Gli Stati membri, gli operatori del turismo e i settori della società civile interessati sono invitati a fare altrettanto, nel quadro delle loro competenze e responsabilità.

La Commissione vigilerà sul rispetto degli interessi del settore turistico nel corso dei negoziati sulla liberalizzazione dei servizi (GATS), tenendo conto dei legami con lo sviluppo sostenibile, nel quadro dell'Organizzazione Mondiale del Commercio (OMC). Si terrà inoltre conto nel corso dei lavori futuri delle relazioni di cooperazione con i paesi mediterranei e i paesi in via di sviluppo.

## **V. CONCLUSIONI**

La Commissione e gli Stati membri hanno strettamente collaborato sull'insieme delle tematiche di questa comunicazione. Tale cooperazione si articola in particolare nei gruppi di lavoro, istituiti dalla Commissione e nel controllo del Comitato consultivo per il settore del turismo per dare corso alle conclusioni del Consiglio del 21 giugno 1999. Le organizzazioni professionali e quelle della società civile coinvolte nel turismo sono direttamente associate.

Tenuto conto delle conclusioni e raccomandazioni formulate da tali gruppi di lavoro, nonché di altre questioni importanti per il turismo europeo, la Commissione ha presentato un quadro operativo per il monitoraggio delle politiche e delle attività turistiche nell'Unione europea, cui

è associata una serie di misure da attuare dai diversi operatori interessati. Queste consentiranno di aumentare la base di conoscenze nel settore turistico, di migliorare la competitività delle sue imprese, lo sviluppo sostenibile del turismo nell'Unione europea e il suo contributo alla creazione di posti di lavoro.

La Commissione invita il Consiglio, il Parlamento europeo, il Comitato economico e sociale e il Comitato delle regioni ad esaminare il documento che è stato loro sottoposto. Essa spera che tali proposte saranno utilizzate per consolidare, con l'impegno dei responsabili dell'attività turistica dell'UE, la nuova dinamica di cooperazione avviata nel 1999. Essa auspica di poter iniziare la realizzazione progressiva delle misure proposte prima della fine del primo semestre 2002. Questo avverrà con la collaborazione del Consiglio e delle altre istituzioni comunitarie, nonché con la partecipazione attiva degli operatori turistici e della società civile.

## Allegato 1 I gruppi di lavoro

All'inizio del **2000**, sono stati istituiti dei gruppi di lavoro, ciascuno con un mandato preciso, dalla Commissione e dagli Stati membri che cooperano in seno al Comitato consultivo per il settore del turismo<sup>18</sup>. Essi sono costituiti da esperti nominati dagli Stati membri in funzione del loro campo di competenza e da esperti dei servizi della Commissione in funzione delle tematiche trattate. Per ogni gruppo di lavoro uno Stato membro ha volontariamente messo a disposizione un relatore<sup>19</sup>.

Dopo tre riunioni di ogni gruppo di lavoro tenutesi tra la fine di febbraio e la fine di agosto 2000, e sulla base di un rapporto intermedio preparato da ogni relatore, la Commissione ha presentato il 7 novembre 2000 una relazione sullo stato di avanzamento dei lavori compiuti sulla base delle conclusioni del Consiglio del 21 giugno 1999<sup>20</sup>.

Il dibattito sugli orientamenti di tale relazione, avviati nel corso di una conferenza organizzata a Vilamoura, è proseguito nel corso del seminario interministeriale organizzato a Lille. I risultati di tali dibattiti, che hanno raccomandato il proseguimento e il rafforzamento dei lavori intrapresi, sono stati presentati dalla Presidenza francese al Consiglio Mercato Interno/Consumatori/Turismo del 30 novembre 2000.

Da tali dibattiti sono emerse due importanti evoluzioni:

- I gruppi sono stati aperti ai rappresentanti delle organizzazioni professionali del turismo, nonché di quelle della società civile, che operano nel settore del turismo<sup>21</sup>.
- Inoltre, l'istituzione di un quinto gruppo di lavoro incaricato di esaminare *"l'impatto e l'utilizzazione dei servizi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore del turismo"*<sup>22</sup>.

L'influenza reciproca delle tematiche aveva dimostrato l'importanza di assicurare il coordinamento e uno scambio di informazioni fra i gruppi. Due riunioni di lavoro, organizzate dalla Commissione nel 2001, hanno consentito ai relatori nonché ai coordinatori della Commissione di assicurare tale scambio, di concertarsi sul miglior modo di affrontare l'insieme delle tematiche e di riutilizzare i risultati esistenti, evitando nel contempo le duplicazioni tra i gruppi.

Durante il primo semestre **2001**, ogni gruppo di lavoro ha tenuto 3 riunioni, ad eccezione del quinto gruppo che, tenuto conto della sua istituzione tardiva, ne ha tenute quattro. La

---

<sup>18</sup> Decisione 86/664/CEE del Consiglio del 22 dicembre 1986 che istituisce una procedura di consultazione e di cooperazione nel settore del turismo, GU L 384 del 31.12.1986, pag. 52

<sup>19</sup> Gruppo informazione: Portogallo (2000), in seguito Italia (2001).  
Gruppo formazione: Danimarca.

Gruppo qualità: Spagna.

Gruppo sostenibilità: Francia.

<sup>20</sup> Relazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni "Stato d'avanzamento sul seguito dato alle conclusioni del Consiglio relative a "Turismo e occupazione", COM(2000) 696 def.

<sup>21</sup> Sindacati, associazioni degli enti territoriali, associazioni dei turisti, organizzazioni non governative nel campo dell'ambiente.

<sup>22</sup> Il Portogallo ha messo a disposizione il relatore del gruppo.

riflessione sugli orientamenti e la definizione delle azioni prioritarie sono state condotte, per ciascuna tematica, all'interno dei gruppi di lavoro. L'apertura della partecipazione all'insieme degli operatori turistici europei ha consentito di raccogliere, molto presto nel processo di definizione degli orientamenti e delle misure per il futuro del turismo europeo, il punto di vista dell'insieme degli operatori coinvolti.

I rapporti finali dei gruppi di lavoro sono stati compilati dai relatori designati, sulla base dei contributi degli altri membri del gruppo e dei diversi dibattiti. Tali rapporti sono stati trasmessi agli Stati membri, nonché alle associazioni professionali del turismo e della società civile interessate, nel luglio 2001. Una riunione del Comitato consultivo del turismo, tenutasi il 5 settembre 2001, aperta alle associazioni, ha loro consentito di presentare le proprie osservazioni sui risultati dei gruppi, nonché sugli orientamenti e sulle misure proposte.

Per quanto riguarda gli operatori socio-economici identificati dalla relazione sullo stato di avanzamento dei lavori del 7 novembre 2000, solo il dibattito con le autorità locali e regionali non è progredito sufficientemente. La Commissione ritiene che l'apertura di tali dibattiti sia prioritaria nell'attuale fase di presentazione delle raccomandazioni. Infatti, numerose misure proposte possono essere efficaci unicamente se esse ottengono l'appoggio delle autorità locali e regionali per la loro attuazione.

**Allegato 2:**  
**Principali risultati e raccomandazioni dei cinque gruppi di lavoro**<sup>23</sup>

**Gruppo di lavoro A - Facilitare lo scambio e la diffusione delle informazioni, in particolare grazie alle nuove tecnologie**

Partendo da un elenco completo degli **operatori potenziali**, da una **tipologia dell'informazione** e da un'analisi dei **fabbisogni** dei diversi operatori, il gruppo ha identificato i seguenti fabbisogni più urgenti: volume e tendenze per quanto riguarda la domanda turistica, caratteristiche dei visitatori nazionali e stranieri (entranti/uscenti), ruolo economico del turismo, struttura e caratteristica delle attività turistiche per settore, inventario e caratteristiche delle risorse primarie, e inventario della legislazione e della regolamentazione in materia di turismo.

La maggioranza delle **fonti e degli strumenti d'informazione esistenti** copre sia l'offerta che la domanda, il ruolo economico e le sue ripercussioni, le risorse umane, gli organi legislativi e di finanziamento nonché le basi di dati e la documentazione. La concretizzazione di ogni tematica varia fortemente da uno Stato membro all'altro. Inoltre, per quanto riguarda il campionamento nazionale, gli Stati membri non dispongono di una norma comune in materia di qualità per metodi di ricerca precisi. I dati non possono pertanto essere riassunti o correlati ad una tendenza plausibile in seno all'Unione europea per un periodo di diversi anni. Inoltre, l'attuazione e l'applicazione pratica della direttiva del Consiglio 95/57/CE sulla raccolta d'informazioni statistiche nel campo del turismo sono sempre percepite come insufficienti.

La **politica e le misure volte alla diffusione delle informazioni** sulle tematiche legate al turismo sono state raggruppate in **8 categorie**: documenti metodologici; documenti che presentano le statistiche turistiche e i risultati socioeconomici del turismo; presentazioni orali, CD-ROM; Internet, forum di discussione; basi di dati; piattaforme di promozione del turismo e sistemi di gestione delle destinazioni; piattaforme di commercializzazione dei prodotti turistici.

Per ciascuna di tali categorie sono state individuate le **lacune** più evidenti per quanto concerne le fonti e gli strumenti; sono state in seguito formulate le seguenti **5 raccomandazioni**:

1. Migliore valutazione del ruolo economico e analisi dell'impatto del turismo;
2. Migliore diffusione e comunicazione delle informazioni tra le diverse parti;
3. Informazione sulle destinazioni per l'Europa;
4. Analisi della domanda in materia di turismo, ricerca marketing e analisi dei mercati di origine;
5. Informazioni sul mercato del lavoro e le offerte in materia di formazione (Gruppo di lavoro B).

---

<sup>23</sup> Le idee espresse sono quelle degli esperti che hanno partecipato ai gruppi di lavoro e non rappresentano una posizione ufficiale della Commissione. Il testo completo dei rapporti dei cinque gruppi di lavoro è disponibile su <http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism>.

Tali raccomandazioni hanno portato alle seguenti **3 azioni prioritarie** che dovranno essere realizzate a breve/medio termine:

- Migliorare e rafforzare l'accessibilità e la diffusione dell'informazione, soprattutto per le PMI, grazie ad una combinazione di nuove tecnologie e strumenti tradizionali.
- Facilitare e sostenere la creazione di partenariati tra le diverse parti delle destinazioni/regioni per lo scambio d'informazioni e delle migliori esperienze.
- Sostenere e promuovere l'applicazione dei conti satelliti del turismo (CST).

### **Gruppo di lavoro B - Migliorare la formazione ai fini di una maggiore professionalizzazione del settore turistico**

I principali fabbisogni in materia di formazione evidenziano che il turismo è caratterizzato da un livello di qualifica relativamente basso nella maggior parte dei sottosectori fondamentali e in particolare nelle PMI. Per contro, esiste una domanda per nuove competenze, ad esempio quelle legate alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. I principali ostacoli incontrati per il miglioramento delle competenze sono: mancanza di manodopera e grande volatilità del personale; immagine debole e condizioni specifiche di lavoro, incluso il suo carattere stagionale; mancanza di qualifica iniziale suscettibile di miglioramento; scarsa competitività delle piccole imprese che comporta una mancanza di sviluppo delle competenze professionali. I principali operatori delle più grandi imprese hanno adottato delle misure per disporre di un personale competente.

Le strategie e misure intese ad accrescere il livello di competenza nell'industria del turismo evidenziano una tendenza verso soluzioni più globali, basate sul partenariato e il dialogo tra istituti di formazione, industria turistica e altri partner, quali le autorità pubbliche. Esse vanno al di là della semplice formazione, stabilendo chiaramente un collegamento tra l'apprendimento e l'esperienza professionale. Tenuto conto del collegamento diretto tra formazione, occupazione e condizioni di lavoro, è opportuno tener conto delle dimensioni economiche e sociali nell'approccio di miglioramento delle competenze. Questi principi possono tutti essere riuniti in un approccio comune sull'apprendimento, denominato approccio degli "**spazi di professionalizzazione**". Esso associa tutte le parti interessate del settore del turismo e della formazione al processo di formazione e d'innovazione grazie ad una collaborazione attiva e ad un collegamento in rete.

Il contributo delle politiche e dei programmi comunitari vertono in primo luogo sulla formazione (LEONARDO DA VINCI, SOCRATES, TEMPUS), l'occupazione (EQUAL) e il collegamento in rete degli organismi di formazione (ALFA). I fondi strutturali potrebbero essere utilizzati meglio per attuare soluzioni innovatrici.

Le conclusioni del gruppo di lavoro sono state formulate partendo da **tre priorità: attirare lavoratori competenti nel settore; trattenerli ed aumentare la loro competenza; sostenere le microimprese, a livello regionale e locale, in vista del miglioramento della loro competitività**. Oltre alla raccomandazione intesa a promuovere la realizzazione di un "EUROPASS per la formazione nel turismo"<sup>24</sup>, sono state identificate più in dettaglio **2 azioni**:

- **Osservatorio permanente per l'apprendistato, l'occupazione e l'ambiente di lavoro nel turismo**: raccolta, monitoraggio, produzione, fornitura d'informazioni aggiornate e alimentare il dibattito sulle questioni chiave al fine di aumentare le conoscenze (quantitative e qualitative) e le informazioni strategiche suscettibili di assicurare la competitività durevole del settore del turismo;
- **Manuale per "gli spazi di professionalizzazione nell'industria del turismo"**: guida pratica per passare dalla formazione all'innovazione, tenendo conto della realtà "fragile" delle risorse umane (dimensione economica e sociale); ricerca di una soluzione (insieme di informazioni strategiche, formazione e consulenza) per giungere ad un processo di formazione più complesso della formazione classica e che adotti un approccio ascendente/discendente di partenariato e di collaborazioni tra tutte le parti interessate.

### **Gruppo di lavoro C - Migliorare la qualità dei prodotti turistici**

Il gruppo di lavoro ha scelto quale definizione della qualità turistica quella fornita dall'Organizzazione Mondiale del Turismo, che pone l'accento sul fatto che la qualità è collegata alla percezione del turista e ad un grado di soddisfazione rispetto alla sua esperienza del prodotto. La qualità non viene associata al lusso ma deve essere a disposizione di tutti i turisti, anche di quelli che hanno esigenze specifiche. Il prodotto turistico deve essere considerato come un insieme che comprende la destinazione e l'esperienza globale del turista. Le principali parti interessate sono: le organizzazioni preposte alle decisioni politiche, i gestori delle destinazioni e i controllori della qualità; i fornitori dei prodotti turistici e gli intermediari commerciali; i responsabili della formazione; gli ospiti e la popolazione dei paesi d'accoglienza.

Un'analisi delle misure e delle metodologie della qualità approvate all'interno degli Stati membri ha identificato le seguenti strategie e misure pertinenti: le serie ISO 9000 e 14000; la metodologia EFQM; la classificazione sulla base delle stelle; diversi sistemi di qualità nazionali.

La valutazione del contributo delle misure politiche e dei programmi comunitari alla qualità del turismo ha evidenziato l'importanza dei seguenti settori per lo sviluppo della qualità: politica strutturale; protezione dei consumatori; politica ambientale; gestione in materia di trasporti e spirito imprenditoriale. Di tutti questi settori, i fondi strutturali offrono il migliore potenziale per esercitare un impatto diretto sul miglioramento della qualità in materia di turismo.

---

<sup>24</sup> L'attuazione dell'iniziativa della Commissione relativa all'adozione di un "EUROPASS - FORMAZIONE" (decisione del Consiglio 1999/51/CE del 21 dicembre 1998, GU L 17 del 22.1.1999, pag. 45) è già stata menzionata nella comunicazione "Aumentare il potenziale del turismo per l'occupazione" quale strumento che può favorire la mobilità nella formazione integrata dal lavoro, ivi compreso l'apprendistato, e che consente una maggiore trasparenza e visibilità nelle qualifiche e nell'esperienza acquisita nel quadro di una formazione in alternanza all'estero.

Il gruppo di lavoro ha identificato **quattro settori prioritari** che richiedono sforzi specifici nel contesto dell'Unione europea, e che hanno condotto alle seguenti conclusioni e raccomandazioni:

- ***Indicatori per valutare il miglioramento della qualità***: il miglioramento della qualità è un processo ciclico e continuo e deve poter essere misurato e valutato in quanto tale. Il gruppo ha elaborato un quadro, nonché un elenco indicativo di indicatori per i diversi gestori;
- ***Una valutazione a livello europeo***: una valutazione delle destinazioni contribuirà al miglioramento della qualità. Essa potrà utilizzare gli indicatori della qualità precedentemente definiti. Questo deve essere un esercizio volontario, svolto dalle destinazioni e che poggia su procedure di scambio d'informazioni immesse in rete;
- ***Un sostegno non finanziario a favore delle PMI del turismo attuando sistemi di qualità***: ad esempio, consulenza organizzativa/commerciale, forum, ecc. dovranno essere migliorati al fine di promuovere l'approccio qualitativo, invece di un aiuto finanziario diretto che rischierebbe di creare una distorsione della concorrenza locale;
- ***Un maggior impiego dei fondi strutturali per il miglioramento della qualità dei prodotti turistici***: i fondi strutturali dovrebbero concentrare i loro mezzi sull'elaborazione di un quadro per lo sviluppo del turismo, anziché su imprese e destinazioni specifiche (ad esempio, grazie alla formazione, il miglioramento dell'infrastruttura, il sostegno non finanziario alle imprese). Le autorità del turismo, in tutti gli Stati membri, dovrebbero essere associate all'attuazione del programma. Esiste un fabbisogno di diffusione delle informazioni sul funzionamento dei programmi dei fondi strutturali in tutta l'industria turistica.

#### **Gruppo di lavoro D - Promuovere la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile in materia di turismo**

Tenendo conto delle dimensioni economica, sociale e ambientale, il gruppo ha elaborato, ispirandosi all'Organizzazione Mondiale del Turismo, la seguente definizione di turismo sostenibile: *"Lo sviluppo turistico sostenibile soddisfa le esigenze attuali dei turisti e delle regioni d'accoglienza, tutelando nel contempo e migliorando le prospettive per il futuro. Esso deve integrare la gestione di tutte le risorse in modo tale che le esigenze economiche, sociali ed estetiche possano essere soddisfatte, mantenendo allo stesso tempo l'integrità culturale, i processi ecologici essenziali, la diversità biologica e i sistemi viventi."*

Ai fini dell'attuazione dei principi del turismo sostenibile è essenziale la partecipazione attiva di tutti gli **operatori**, nei loro rispettivi settori. Quanto detto vale in particolare per i gestori delle destinazioni, gli operatori turistici e i turisti stessi. Gli esperti hanno identificato alcune **strategie e misure volte a promuovere lo sviluppo sostenibile del turismo**, quali l'Agenda 21 del Mediterraneo e del Mar Baltico, Destinazione 21 in Danimarca e l'Agenda 21 locale di Calvià (Baleari, Spagna).

Sempre più misure vengono adottate, in materia di sostenibilità, nel quadro di diverse politiche e programmi comunitari. Si tratta, ad esempio, della Strategia europea per lo sviluppo sostenibile, del Sesto programma d'azione per l'ambiente, del processo d'integrazione di Cardiff e di altre strategie settoriali, ad esempio nel campo dell'energia e dei trasporti.

Nonostante il riconoscimento della sua primaria importanza, soprattutto per il contributo che può fornire ad una strategia comune di sviluppo sostenibile, il principio d'integrazione obbligatoria dell'ambiente in tutte le politiche settoriali non è ancora applicato nel settore del turismo.

Il gruppo di lavoro ha elaborato le sue **conclusioni e raccomandazioni** in merito all'**Agenda 21 per il turismo in Europa**. In tale contesto, gli orientamenti strategici per lo sviluppo sostenibile dei trasporti legato al turismo hanno un'importanza specifica. Il gruppo ha lavorato all'elaborazione di un approccio metodologico per un'Agenda 21 del turismo dell'Unione europea. L'obiettivo è di attirare l'attenzione di tutte le parti sulla necessità di un impegno comune per l'attuazione di un simile approccio che sarà tuttavia non vincolante.

Gli obiettivi da conseguire sono: *prevenire e minimizzare l'impatto del turismo sull'ambiente e il territorio delle destinazioni; gestire la crescita dei trasporti; promuovere un'industria sensibile a livello locale e un turismo responsabile quale fattore di sviluppo socioculturale*. Le azioni di coordinamento e di partenariato a tutti i livelli, la condivisione delle informazioni e un approccio volontario nonché l'adozione di misure volte ad aumentare la competitività delle imprese europee sono percepiti come preliminari essenziali. Gli esperti attribuiscono un ruolo importante alla Commissione nella sua attuazione. Gli strumenti proposti sono:

- Una **cooperazione politica e un organismo basato sul partenariato**, istituiti sulla base di un approccio consensuale, al fine di identificare e di definire gli obiettivi prioritari per realizzare i principi in materia di turismo sostenibile;
- Un **organismo tecnico** ("*osservatorio del turismo*") che fornisce il know-how e la consulenza. Esso procederà regolarmente alla sorveglianza e alla produzione di relazioni sulla base d'indicatori affidabili.

### **Gruppo di lavoro E - Gestire l'impatto e l'utilizzazione dei servizi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel settore del turismo**

Al fine d'identificare i servizi che si basano sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) sulla base della loro pertinenza per gli operatori pubblici e privati del turismo, il gruppo ha elaborato la seguente definizione: "*La nozione di servizi basati sulle TIC fa riferimento all'utilizzazione di metodi e strumenti elettronici e digitali al fine di raccogliere, elaborare, condividere e diffondere le informazioni attraverso la catena di valore del turismo. Metodi e strumenti digitali possono essere: applicazioni, componenti software, dati, specifiche formali, norme o apparecchi adattati ad una serie specifica di processi commerciali legati al turismo*".

Sono state individuate **tre categorie di servizi** per il loro impatto sul settore turistico: sviluppo di servizi di gestione delle reti, interazione e integrazione dei sistemi e nuove applicazioni per la gestione delle imprese e il commercio elettronico. La valutazione del livello di sensibilizzazione, dell'accessibilità e dell'utilizzazione di tali servizi da parte di diversi operatori interessati ha dimostrato che questi fanno un impiego differenziato delle TIC, in funzione di fattori quali la loro competenza di base, la loro dimensione e la loro posizione relativa nella catena turistica. Il livello di sensibilizzazione e di accesso varia a seconda del tipo di partner (canali di distribuzione tradizionali, servizi di alloggio, consumatori, organizzazioni di gestione delle destinazioni, amministrazioni del turismo e dei trasporti).

Esistono strategie e misure d'aiuto a livello europeo, nazionale e regionale. **L'accesso alle informazioni pertinenti, soprattutto per le PMI**, è stato percepito dai partner turistici quale principale ostacolo (ad esempio programma IST, misure di politica regionale, azioni del programma e-Europa quali Go digital). Sono stati individuati **tre tipi di lacune**. La prima si riferisce alla necessità d'accelerare l'armonizzazione giuridica e fiscale a livello europeo, in collaborazione con gli altri operatori pertinenti, nella prospettiva di un quadro giuridico stabile a livello mondiale. La seconda fa riferimento alla mancata concessione della priorità allo sviluppo del contenuto e all'accesso inadeguato all'informazione, a tutti i livelli. Il terzo tipo si ricollega al fabbisogno di approcci e di soluzioni innovatrici per le PMI in vista della loro integrazione nel mondo dei servizi basati sulle TIC.

Sono state elaborate le seguenti raccomandazioni di azioni:

- **Attuare una piattaforma di scambio in rete**, basata sui centri europei, nazionali e regionali esistenti. Questi agiranno come "**centri di valutazione-conoscenza**", sufficientemente ravvicinati ai diversi operatori al fine di facilitare l'accesso e la raccolta di informazioni turistiche.
- **Istituire due gruppi di lavoro specifici**. Il primo sui "**servizi del commercio elettronico mobile**" che valuterà i fabbisogni di tali servizi innovatori e proporrà misure volte alla loro promozione per e da parte dei servizi turistici. Il secondo sulla "**valutazione della legislazione e della regolamentazione fiscale**" in vista della loro applicazione in un ambiente turistico digitale.
- **Istituire un centro delle risorse** al fine di rafforzare l'integrazione delle PMI e delle destinazioni nel mercato e di contribuire allo sviluppo di sistemi e servizi di gestione delle destinazioni per le PMI.