



ESATvH

ORIENTĂRI PRIVIND

TURISMUL ACCESIBIL PENTRU TOȚI



European
Commission



Erasmus+



COMUNE
DI CHIARI



COMUNE DI
BRESCIA



SIBIU
COUNTY



ACZ Consulting
Strategies and beyond

Salutări din partea municipiului Chiari

Dorim să ne exprimăm, în numele Primăriei Chiari, instituția lider a proiectului european **ESATVH**, marea noastră satisfacție și mândrie de a fi avut onoarea de a conduce acest important proiect european privind turismul eco-sustenabil și accesibilitatea. Toate națiunile europene sunt încărcate cu istorie și cu frumusețe: un patrimoniu artistic și cultural care trebuie valorificat și promovat, astfel încât să rămână nu numai ca moștenire pentru generațiile viitoare, ci să fie cunoscut și apreciat din ce în ce mai mult, chiar și în afara propriului teritoriu. Temele eco-sustenabilității și incluziunii sunt aspecte fundamentale ale acestei valorificări.

Cu imensă plăcere le mulțumim valoroșilor noștri colaboratori italieni, municipalitatea din Brescia și AmbienteParco, pentru angajamentul și sprijinul lor în obiectivul ambițios de promovare a turismului eco-sustenabil și accesibil. Fără contribuția dumnealor, această inițiativă importantă nu ar fi fost posibilă.

Un gând special de recunoștință se îndreaptă către județul Sibiu, România, pentru găzduire și oferire de informații și exemple valoroase în domeniul turismului eco-sustenabil. Schimbul generos de experiențe a fost o ocazie unică de a îmbogăți fondul comun de cunoștințe și de a contura cât mai eficient aceste orientări.

Municipalitatea noastră este mândră că a contribuit cu expertiza sa în domeniul accesibilității spațiilor culturale, dezvoltată prin munca neobosită a birourilor noastre municipale și a partenerilor noștri stimați din Brescia. A fost un privilegiu să punem la dispoziție aceste cunoștințe pentru binele comun.

Proiectul ESATVH a fost o ocazie minunată de a construi legături de colaborare între diferite teritorii și diferite culturi, astfel încât să ne implicăm în conceperea unui nou mod de a aborda turismul și promovarea teritorială, incluziv și atent la punerea în valoare nu numai a bunurilor, ci și, mai ales, a oamenilor. Sperăm sincer că orientările care au rezultat din acest proiect pot fi de mare folos tuturor administrațiilor publice europene.

Așteptăm cu nerăbdare continuarea acestei colaborări fructuoase și suntem încrezători că împreună vom putea obține rezultate și mai semnificative în viitor.

Chiara Facchetti

Consilier pentru cultură

Municipalitatea din Chiari

Domenico Codoni

Consilier pentru activități productive

Municipalitatea din Chiari

Salutări de la U.A.T. Județul Sibiu

Ne considerăm onorați că am făcut parte din echipa de implementare a proiectului **Eco-sustenabilitate și accesibilitate în turism și valorificarea patrimoniului**, finanțat prin Programul comunitar Erasmus+.

Eco-durabilitatea și turismul accesibil sunt două valori fundamentale pentru promovarea și dezvoltarea fiecărui teritoriu.

Prin implementarea proiectului, avem convingerea că s-au îmbunătățit cunoștințele și gradul de conștientizare al actorilor locali-cheie și al tinerilor cu privire la valorificarea, într-un mod inovator, a patrimoniului natural și cultural, dar și în politicile locale care vizează persoanele cu dizabilități. Totodată, au fost îmbunătățite politicile publice în domeniul turismului durabil și al valorificării inovatoare a patrimoniului cultural și natural. Pentru Județul Sibiu, Partener în cadrul proiectului, participarea în cadrul acestuia, a reprezentat atât oportunitatea realizării unor schimburi de bune practici în domeniul turismului sustenabil și al valorificării patrimoniului natural și cultural, cât și identificarea metodelor de accesibilizare a persoanelor cu dizabilități în sectorul turistic.

Ne-am implicat în obținerea rezultatelor scontate și am contribuit la atingerea obiectivelor proiectului, prin aportul adus la realizarea fișelor tehnice privind modelele de bune practică în turismul sustenabil, am sprijinit organizarea sesiunilor de formare profesională care s-au derulat atât pentru români, cât și pentru italieni, am organizat, pentru partenerii noștri din Italia, workshopul comun desfășurat la Sibiu, pe tema turismului sustenabil și al valorificării patrimoniului natural și cultural și le-am împărtășit acestora din poveștile de succes ale unor antreprenori locali.

Participarea la workshopul comun desfășurat în Italia, a permis persoanelor cu dizabilități din Sibiu, care au făcut parte din delegație, să cunoască atât modalitățile de accesibilizare a acestora în sectorul turistic (acces facil în muzee, teatre etc.), cât și posibilitățile de deplasare a acestora cu mijloacele de transport în comun.

Prin vizitele de studiu, atât românii, cât și italienii, au avut șansa de a se cunoaște reciproc, de a-și promova proiectele de succes și de a realiza schimburi culturale, care le-au permis celor două comunități să se cunoască și să colaboreze foarte bine.

Ghidurile elaborate în cadrul proiectului ne vor fi utile în activitatea pe care o desfășurăm și le vom disemina la nivelul unităților administrativ-teritoriale ale Județului Sibiu. Avem convingerea că acest proiect poate fi un model de bună practică la nivelul multor alte administrații locale din Europa, care doresc să-și promoveze frumusețile și moștenirea culturală prin valorile ecologiei și a incluziunii.

Sperăm să continuăm buna colaborare și în cadrul unor viitoare proiecte europene, care să promoveze cooperarea, învățarea reciprocă și schimburile de experiență în domenii de interes reciproc.

Dana Lupica

Head of Strategy Service, Economic and Social Development

Un ghid dintr-un proiect european

Proiectul ESATVH

Eco-sustenabilitatea și accesibilitatea în turism și valorificarea patrimoniului

Acest ghid este rezultatul final al **ESATVH**¹, un proiect italiano-român finanțat prin programul european *ERASMUS+ de educație a adulților* privind **eco-sustenabilitatea și accesibilitatea în turism și valorificarea patrimoniului cultural și natural**.

Proiectul, care este implementat în perioada decembrie 2022 - februarie 2024, a fost condus de municipalidades din Chiari², iar ca parteneri italieni, au participat municipalitatea din Brescia³ și parcul științific Ambiente Parco⁴, iar ca parteneri români, au participat Consiliul Județean Sibiu⁵ și compania de consultanță în politici publice ACZ Consulting⁶.

Obiectivul principal al proiectului a fost de a analiza două domenii fundamentale pentru dezvoltarea turismului modern, pentru a putea inspira și ghida ulterior deciziile politice ale autorităților publice locale.

Primul domeniu este cel al eco sustenabilității: Dezvoltarea turismului într-o regiune ar trebui să aducă beneficii teritoriului, respectând în totalitate locurile și comunitățile locale. Aceasta nu doar în conformitate cu reglementările existente, ci și în scopul desfășurării activităților durabile pe termen lung, fără a afecta negativ mediul înconjurător. Mai degrabă, scopul ar trebui să fie de a valorifica mediul într-un mod etic, respectând autenticitatea și caracterul distinct al locului (*genius loci*).

Al doilea domeniu se referă la accesibilitate: turismul accesibil se referă la setul de servicii și facilități care permit clienților cu nevoi speciale să se bucure de vacanțe și de timpul liber. Acești "clienți" reprezintă un grup țintă foarte larg: de la cetățeni cu dizabilități, la familii cu cărucioare, de la persoane în vârstă, la tineri cu limitări motorii temporare. Un procent ridicat de persoane, fie că sunt vizitatori sau rezidenți, vor beneficia de alegerile care vor transforma orașele și localitățile în locuri mai accesibile, mai incluzive și mai primitive.

Ghidul este rezultatul diverselor activități de analiză desfășurate de Ambiente Parco și ACZ Consulting, cursuri de formare la nivel înalt pentru administratorii locali, trasee pentru tineri studenți în domeniul turismului și asociații implicate în sprijinirea

¹ <https://www.ocdl.it/web/esatvh/>

² <https://www.comune.chiari.brescia.it/it>

³ <https://www.comune.brescia.it/>

⁴ <https://ambienteparco.it/>

⁵ <https://www.cjsibiu.ro/>

⁶ <https://aczconsulting.ro/en/>

persoanelor cu dizabilități, precum și schimburi culturale între Chiari, Brescia și Sibiu și ateliere de lucru găzduite în Italia și România, oferind participanților posibilitatea de a experimenta în mod direct experiențele pozitive realizate de partenerii proiectului.

Textul este împărțit în două capitole dedicate eco-sustenabilității și, respectiv, accesibilității în lumea turismului și oferă numeroase exemple de bune practici din cadrul european și internațional în aceste domenii.

Obiectivul este de a oferi orientări privind turismul eco-sustenabil și accesibil ca instrument concret și practic pentru administratorii locali din Italia, România și din întreaga Europă, o bază cognitivă de la care să construiască politici inovatoare pentru valorificarea teritoriilor și pentru a le face din ce în ce mai atractive, sustenabile din punct de vedere ecologic, incluzive și accesibile pentru toți.

Un proiect care este, cu siguranță, legat de primirea vizitatorilor, de dorința de a face orașele și teritoriile mai sustenabile și mai ospitaliere în vederea creșterii numărului de turiști, dar care **își propune să ofere și un beneficiu concret pentru comunitățile locale** care experimentează zilnic aceste locuri.

În cele din urmă, liniile directoare pot fi, **de asemenea, un instrument valoros pentru asociațiile implicate în sprijinirea persoanelor cu dizabilități și al integrării în lumea muncii**: printre bunele practici raportate se numără cele care arată cum persoanele cu dizabilități pot fi nu doar turiști capabili să călătorească în mod independent, ci pot fi, de asemenea, implicate și angajate în sectorul turismului și îl pot îmbogăți cu contribuția lor personală.

O lectură bună!

CUPRINS

PARTEA I

Orientări privind eco-durabilitatea în turism și consolidarea patrimoniului

1	Introducere	10
1.1	Obiectiv	10
1.2	Domeniul de aplicare și obiectivul principal al documentului	11
1.3	Metodologia și structura orientărilor	12
2	Analiza contextului și definirea problemei (nevoi)	14
2.1	Turismul Sostenabil: Analiza contextului și definirea problemei	14
2.1.1	Analiza de context	14
	Analiza la nivel european	15
	Analiză bazată pe studiu	15
2.1.2	Analiza SWOT	23
2.1.3	Identificarea nevoilor	28
2.2	Forme inovatoare de valorificare a patrimoniului natural și cultural: Analiza contextului și definirea problemei	28
2.2.1	Analiza de context	28
2.2.2	Analiza SWOT	40
2.2.3	Identificarea nevoilor	42
3	Identificare potențialului de dezvoltare	44
3.1	Potențialul de dezvoltare în turismul sustenabil	44
3.1.1	Potențialul de dezvoltare din analiza SWOT	44
3.1.2	Potențialul de dezvoltare din bunele practici	45
3.1.3	Potențialul de dezvoltare din sursele/inițiativele de finanțare disponibile	46
3.1.4	Principalele elemente care reprezintă potențialul de dezvoltare a turismului sustenabil	53
3.2	Potențialul de dezvoltare în domeniul patrimoniului natural și cultural	54
3.2.1	Potențialul de dezvoltare din analiza SWOT	54
3.2.2	Potențialul de dezvoltare rezultat din bunele practici	55
3.2.3	Potențialul de dezvoltare din sursele de finanțare/inițiativele disponibile	58

3.2.4. Main elements that represent the potential for developing the Natural and Cultural Heritage	60
4 Identificare potențialului de dezvoltare	63
4.1 Orientări pentru un turism sustenabil	63
4.1.1 Opțiuni de politică	63
4.1.2 Definierea liniilor directoare pentru dezvoltarea locală a turismului sustenabil	65
4.2. Orientări pentru valorificarea patrimoniului	67
4.2.1 Opțiuni de politică	67
4.2.2 Definierea liniilor directoare pentru dezvoltarea locală a valorificării patrimoniului	69
4.3 Orientări orizontale pentru dezvoltarea turismului sustenabil și valorificarea patrimoniului	71

PARTEA II

Orientări privind turismul accesibil

5 Accesibilitate: necesitatea unui grup țintă mult mai larg decât ne imaginăm	75
6 Nașterea și dezvoltarea conceptului de turism accesibil	77
7 De la planificarea europeană și internațională la cea locală	86
7.1 Politici internaționale din ce în ce mai atente și mai sensibile	86
7.2 Instrumentul important de formare	89
7.3 Planificarea participativă	91
8 Bariere și obstacole	93
8.1 Bariere arhitecturale	93
8.2 Bariere de informare	94
8.3 Bariere economice	95
9 Obținerea accesibilității	96

9.1 Lanțul valoric al accesibilității	96
9.2 Accesibilitate pentru orice nevoie specială	97
9.2.1 ACCESIBILITATE DIN EXTERIOR. Site web și punct de informare	99
9.2.2 ACCESIBILITATEA ȘI ACCESUL LA RUTE ȘI SERVICII	100
9.2.3 TRASEE ORIZONTALE ȘI VERTICALE	101
9.2.4 TRASEELE MUZEELOR ȘI LOCURILOR DE CULTURĂ	102
9.2.5 FORMAREA SPECIFICĂ A PERSONALULUI	103
9.2.6 SIGURANȚĂ ȘI URGENȚĂ	103
9.2.7 PROMOVAREA ȘI DISEMINAREA SERVICIILOR OFERITE	104
10 Turismul deschis tuturor, inclusiv ca sferă de incluziune a forței de muncă	105
11 EXEMPLE DE BUNE PRACTICI	107
11.1 POLITICI ȘI PLANIFICARE	108
11.1.1 Route4U	108
11.1.2 Proiectul "Incluziune prin accesibilitate", Georgia (Proiectul ITA)	108
11.1.3 Rețeaua australiană pentru dizabilități	110
11.1.4 Proiectul "Trentino Montagna Accessibile"	110
11.1.5 PROIECT S.T.A.I. - Serviciul pentru turism accesibil și incluziv	111
11.2 INSTRUMENTE DE PLANIFICARE A CĂLĂTORIILOR	113
11.2.1 SLOWtime	113
11.2.3. Ghidurile CAA	113
11.2.3. Easy Lombardy	114
11.2.4 Tirolul de Sud pentru toți - Portalul oficial al turismului fără bariere	114
11.2.5 Handy Superable	115
11.2.6 Satul pentru toți - V4A®	116
11.3 LOCURI ACCESIBILE PENTRU TURIȘTII CU DIZABILITĂȚI	117
11.3.1 Muzeu	117
11.3.2 Plaja prietenoasă cu autismul	119
11.3.3 Parcurile din Abruzzo. Proiectul D.O.Q. 1000: turiști cu dizabilități în contact cu natura	120

11.3.4 Hoteluri fără alergii	120
11.3.5 Invitat special - Fără gluten	120
11.4 LUCRĂTORI CU DIZABILITĂȚI ÎN TURISM	121
11.4.1 Hoteluri etice în Blue Mountains din Australia	122
11.4.2 Cascina Clarabella (Franciacorta - Brescia)	122
11.4.3 Pizza Aut	122
11.4.4 Restaurant 21 grams®	123
11.4.5 Hotelurile Ilunion	123
11.4.6 Restaurant 65 degrés	124
11.4.7 AmbienteParco, Centrul științific din Brescia	124
11.5 FORMARE PROFESIONALĂ ÎN DOMENIUL TURISMULUI	124
11.5.1 DIVETOUR Competențe și instrumente digitale pentru	126
11.5.2 T-Guide	126
11.5.3 PeopleCert - Certificări pentru profesioniști	127
11.5.4 AutAcademy	127
11.5.5 TURISM4ALL	127
11.5.6 PROIECT S.T.A.I. Serviciul pentru turism accesibil și incluziv	128
12 Concluzii	130
12.1 Rezoluția Parlamentului European: reper pentru un turism din ce în ce mai incluziv	130
12.2 Posibile strategii locale pentru turismul accesibil	131

PARTEA I

Orientări privind eco-durabilitatea în turism și consolidarea patrimoniului

1. Introducere

1.1 Obiectiv

Turismul sustenabil și valorificarea patrimoniului sunt componente integrante ale transportului responsabil și ale conservării culturale. Turismul sustenabil și valorificarea patrimoniului reprezintă componente esențiale ale dezvoltării locale, care îmbină conservarea mediului, conservarea culturală și prosperitatea economică.

Prezentul ghid urmărește să ofere informații valoroase, orientări și exemple de bune practici care să permită părților interesate, inclusiv guvernelor, comunităților locale, întreprinderilor și turiștilor, să adopte practici care nu doar protejează patrimoniul cultural și natural, ci contribuie și la bunăstarea socio-economică a regiunilor.

Orientările îndeplinesc un rol esențial în sintetizarea informațiilor și a cunoștințelor obținute pe parcursul implementării proiectului, precum și a contribuției proiectului la obiectivul strategic 1 (OS 1)⁷. Pornind de la constatările și rezultatele activităților desfășurate în cadrul proiectului, cum ar fi analiza nevoilor, identificarea potențialului de dezvoltare, propunerile de politici și analiza SWOT (puncte forte, puncte slabe, oportunități, amenințări), orientările au ca scop definirea unor recomandări cheie care să se alinieze cu obiectivele generale ale proiectului. Aceste recomandări vor oferi o foaie de parcurs destinată politicilor locale, în vederea promovării de practici turistice sustenabile și abordări inovatoare în ceea ce privește valorificarea patrimoniului cultural și natural. Astfel, scopul acestor orientări este de a îmbina cunoștințele dobândite în urma diverselor activități ale proiectului și de a elabora un manual cuprinzător destinat politicilor locale în domeniul turismului sustenabil și al formelor inovatoare de valorificare a patrimoniului.

Prezentele orientări au fost elaborate pe baza contextelor locale specifice din două teritorii: Italia și România. Deși se bazează pe aceste contexte specifice, intenția este de a transcende constrângerile geografice. Documentul vizează să extragă principii și abordări universale care pot fi aplicate de *administrațiile locale* de pe întreg teritoriul European. Prin înțelegerea și abordarea provocărilor și a potențialului atât al ținuturilor Italiei, cât și al României, documentul își propune să definească un cadru adaptabil pentru ansamblul european.

⁷ Obiectivul general al proiectului este de a îmbunătăți gradul de conștientizare și cunoștințele actorilor cheie locali din teritoriile implicate, ale tinerilor și ale persoanelor cu dizabilități pentru îmbunătățirea politicilor și inițiativelor locale în domeniul turismului sustenabil și accesibil din punct de vedere ecologic, precum și a valorificării inovatoare a patrimoniului natural și cultural. Obiectivul general este declinat în două obiective specifice (OS): OS1 se referă la îmbunătățirea gradului de conștientizare și a cunoștințelor actorilor cheie locali și ale tinerilor cu privire la politicile pentru un turism sustenabil din punct de vedere ecologic și la valorificarea inovatoare a patrimoniului natural și cultural; obiectivul specific va fi abordat prin activitățile 1.1, 2.1, 2.3, 3.1 și 4.1; OS2 se referă la îmbunătățirea gradului de conștientizare și a cunoștințelor actorilor cheie locali și ale persoanelor cu dizabilități cu privire la formele accesibile de turism și la integrarea persoanelor cu dizabilități în sectorul turismului și la oportunitățile acestuia..

1.2 Domeniul de aplicare și obiectivul principal al documentului

Deși sunt ancorate în realitățile locale din două teritorii specifice - Italia și România - orientările aspiră să transceadă constrângerile geografice. Intenția este de a crea un document cu un conținut ușor de transferat, care să răspundă intereselor tuturor administrațiilor locale europene care doresc să promoveze turismul sustenabil și metode noi de valorificare a patrimoniului. Domeniul de aplicare se extinde dincolo de simplele granițe geografice, concentrându-se pe aspecte universale relevante pentru diverse administrații locale din Europa.

Obiectivul orientărilor se extinde mai departe de granițele convenționale ale politicilor locale, urmărind să cuprindă o viziune mai largă și interconectată a turismului sustenabil și a valorificării patrimoniului. În plus, domeniul de aplicare al orientărilor se extinde în toate domeniile turismului sustenabil și al valorificării patrimoniului. Turismul sustenabil, în acest context și așa cum a fost definit și prezentat în timpul activităților proiectului, cuprinde practici care echilibrează viabilitatea economică, conservarea mediului și bunăstarea comunității. Valorificarea patrimoniului vizează abordări inovatoare în ceea ce privește conservarea și promovarea activelor culturale și naturale. Granițele conceptuale reprezintă un cadru flexibil, ce permite o abordare integrată care recunoaște relația simbiotică dintre patrimoniul cultural, resursele naturale și turismul sustenabil.

Un aspect esențial al domeniului de aplicare este implicarea diverselor părți interesate. Orientările recunosc faptul că politicile eficiente trebuie să cuprindă perspectiva și interesele diversilor actori, inclusiv ale comunităților locale, ale întreprinderilor, ale organizațiilor culturale, ale agențiilor de mediu și ale reprezentanților de tineret.

Domeniul de aplicare în timp al orientărilor se extinde dincolo de preocupările curente, vizând un impact susținut, pe termen lung. Recunoscând natura dinamică a turismului și a patrimoniului, documentul pune accentul pe strategiile care favorizează reziliența și adaptabilitatea. Luând în considerare atât implicațiile pe termen scurt, cât și cele pe termen lung, orientările urmăresc să ofere soluții sustenabile care să depășească testul timpului.

O dimensiune integrantă a domeniului de aplicare este transferabilitatea orientărilor. Orientările își propun să servească drept model/bune practici, oferind perspective și recomandări ce pot fi adaptate în funcție de caracteristicile unice ale diferitelor regiuni.

Scopul orientărilor necesită o abordare interdisciplinară, care recunoaște interconectarea diversilor factori ce influențează turismul sustenabil și valorificarea patrimoniului. Prin utilizarea expertizei din domenii precum știința mediului, studiile culturale, economia și științele sociale, documentul își propune să ofere un cadru holistic care să abordeze complexitatea problemelor în cauză.

Un aspect esențial în cadrul domeniului de aplicare este reprezentat de aplicabilitatea practică a politicilor. Orientările urmăresc să acopere decalajul dintre recomandările

teoretice și implementarea efectivă. Prin definirea clară a etapelor, a responsabilităților și a potențialului impact asupra bugetelor locale, documentul permite transpunerea ideilor de politici în acțiuni concrete.

1.3 Metodologia și structura orientărilor

Elaborarea orientărilor a implicat o serie de activități riguroase, precum analiza de birou și crearea unui conținut nou, efectuate de către analiști cu experiență în domeniul politicilor din partea partenerului de proiect, ACZ Consulting. Specialiștii au utilizat metodologii recunoscute de analiză a politicilor, respectiv analiza nevoilor, identificarea potențialului de dezvoltare, analiza SWOT pentru fiecare dintre cele două sectoare. Aplicarea temeinică a acestor metodologii asigură o bază solidă pentru elaborarea orientărilor, fundamentată pe cercetare empirică și gândire strategică.

Orientările sunt structurate astfel încât cuprind analiza situației actuale, analiza SWOT și identificarea nevoilor și a potențialului de dezvoltare pentru fiecare sector. Fiecare element a fost dezvoltat prin utilizarea metodologiilor de cercetare corespunzătoare pentru a oferi o înțelegere cuprinzătoare a domeniului.

Având în vedere diversitatea contextului socio-cultural și economic al Italiei și al României, menționate pe parcursul implementării proiectului, orientările urmăresc să îmbine aceste realități locale distincte. Recunoscând atributele unice ale fiecărui teritoriu, documentul se concentrează pe crearea unei abordări sinergice care să răspundă nevoilor, potențialului și provocărilor specifice prezente în ambele regiuni.

Corelarea orientărilor prezente cu realitățile locale este importantă din mai multe motive:

- Este esențial ca realitatea economică a comunității locale să fie luată în considerare. Inițiativele trebuie să urmărească sprijinirea întreprinderilor, a antreprenorilor și a forței de muncă locale, pentru a asigura distribuția câștigurilor economice la nivel local.
- Strategiile trebuie să fie în concordanță cu condițiile de mediu locale. Conservarea resurselor naturale, a ecosistemelor și a biodiversității trebuie să reprezinte o prioritate.
- Implicarea activă a comunității locale în procesele de luare a deciziilor asigură faptul că perspectiva acestora este recunoscută. Acest lucru poate fi realizat prin intermediul unor întâlniri comunitare, ateliere de lucru și sesiuni de feedback.
- Politicile trebuie să fie adaptabile la schimbările de context la nivel local. Flexibilitatea permite efectuarea de ajustări pe baza feedback-ului, a provocărilor emergente sau a nevoilor în continuă schimbare ale comunității.
- Îmbunătățirea aptitudinilor și a capacității forței de muncă locale pentru a se asigura participarea activă și beneficierea de eforturile de valorificare a turismului sustenabil și patrimoniului.

- Politicile trebuie concepute astfel încât să asigure că beneficiile turismului și ale valorificării patrimoniului sunt distribuite în mod echitabil între diferitele segmente ale populației locale.

Alinierea la realitățile locale asigură că politicile sunt în concordanță cu ansamblul cultural, promovând reziliența economică și păstrând identitatea specifică a comunității. Abordarea specifică a particularităților locale și adaptarea strategiilor la nevoile comunității asigură nu doar un impact sustenabil, ci creează efecte pozitive și o moștenire în ceea ce privește valorificarea patrimoniului și a turismului.

2. Analiza contextului și definirea problemei (nevoi)

2.1 Turismul Sostenabil: Analiza contextului și definirea problemei

2.1.1 Analiza de context

Conceptul de turism sustenabil înglobează o serie de factori ce acoperă ansamblul experienței turistice și se materializează prin preocuparea pentru aspectele economice, sociale și de mediu, în paralel păstrând și preocuparea pentru îmbunătățirea experienței turiștilor/ vizitatorilor.

În principal, conceptul de turism sustenabil tratează limitarea efectelor negative ale activității turistice. Având în vedere că turismul este considerat una dintre cele mai mari industrii la nivel global, promovând și susținând în mare măsură economia și dezvoltarea economică, consecințele negative produse asupra mediului reprezintă un punct important al criticilor formulate de-a lungul timpului. În acest context, avantajele economice și sociale produse nu depășesc impactul negativ asupra mediului, de aceea promovarea principiilor turismului sustenabil prezintă interes pentru viitor în ceea ce privește exploatarea echilibrată a obiectivelor turistice materiale și imateriale.

Potrivit UN World Tourism Organization - UNWTO⁸, turismul sustenabil prezintă trei caracteristici principale, respectiv:

1. Utilizarea optimă a resurselor de mediu care constituie un element cheie în dezvoltarea turismului, menținând procesele ecologice esențiale și contribuind la conservarea patrimoniului natural și a biodiversității.
2. Respectă autenticitatea socio-culturală a comunităților gazdă, conservă patrimoniul cultural material și imaterial și valorile tradiționale ale acestora și contribuie la înțelegerea și toleranța interculturală.
3. Asigură exploatarea economică viabilă, pe termen lung, oferind tuturor părților interesate beneficii socio-economice distribuite în mod echitabil, inclusiv locuri de muncă stabile și oportunități de obținere a veniturilor și servicii sociale pentru comunitățile gazdă și contribuie la reducerea sărăciei.

În 2015 a fost adoptat un cadru global, respectiv Agenda pentru dezvoltare sustenabilă 2030 care prevede 17 obiective de dezvoltare durabilă (ODD). Acestea au fost concepute, asumate și adoptate cu scopul de a avea o abordare unitară în ceea ce

⁸ Stephen F. McCool Keith Bosak. Reframing Sustainable Tourism, pg. 14, 2016

privește soluționarea problemelor critice prezente la nivel global - mai exact sărăcia extremă, inegalitatea și injustiția și schimbările climatice, până în 2030. În acest context al dezvoltării sustenabile potrivit UNWTO, turismul are potențialul de a contribui (direct sau indirect) la toate obiectivele. Totuși, turismul va contribui în mod direct la atingerea țintelor pentru obiectivele 8, 12 și 14, care vizează creșterea economică incluzivă și sustenabilă, consum și producție sustenabile (SCP) și utilizarea sustenabilă a resurselor marine și a oceanelor. În mod specific, cele trei ODD prevăd:

- ODD 8 – Muncă decentă și creștere economică - Promovarea unei creșteri economice susținute, favorabile incluziunii și sustenabile, a ocupării depline și productive a forței de muncă și a muncii decente pentru toți.
- ODD 12 – Consum și producție responsabile - Asigurarea unor modele de consum și producție sustenabile.
- ODD 14 – Viața acvatică - Conservarea și utilizarea sustenabilă a oceanelor, a mărilor și a resurselor marine în vederea dezvoltării sustenabile.

Astfel, turismul sustenabil urmărește menținerea unui echilibru între evoluția nevoilor socio-economice și conservarea mediului și a resurselor naturale.

Analiza la nivel european

În materie de turism sustenabil, agenda Uniunii Europene este concentrată (pe termen lung) în jurul Pactului „Green Deal”, care urmărește inclusiv tranziția verde a turismului. Combaterea schimbărilor climatice reprezintă o prioritate la nivel global raportat la efectele negative produse asupra mediului, precum și asupra sectoarelor economice - atât la nivel național, cât și regional. Prin pactul „Green Deal”, UE propune un set de obiective clare pe termen lung, prin care să atingă neutralitatea climatică până în 2050. Concret, obiectivele setate sunt implementate printr-un set de politici și inițiative legislative inovative și eficiente - în primă instanță, UE și-a asumat reducerea emisiilor cu cel puțin 55% până în 2030. Astfel, pachetul „Fit for 55” transpune într-o măsură coerentă din punct de vedere legislativ pactul Green Deal și permite elaborarea, promovarea, modificarea și implementarea inițiativelor de ordin legislativ privind clima, energia și transportul.

Viziunea și obiectivul UE în ceea ce privește dezvoltarea turismului verde la nivel european este redată prin implicarea actorilor de la toate nivelurile de guvernanță - industrie, puncte turistice de anvergură, autorități naționale, regionale și locale, precum și consumatorul (turistul) - pentru crearea unui ecosistem sustenabil, responsabil și rezilient.

Politica generală a UE în ceea ce privește turismul este prevăzută printr-o serie de comunicări, scopul acestora fiind de a seta principalele orientări de politică în vederea dezvoltării sectorului. Acestea sunt⁹:

⁹ Pernice, Davide. "Fișe informative despre turism în Uniunea Europeană | Parlamentul European <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/126/tourism>

- (COM(2007)0621) din 19 Octombrie 2007¹⁰ – Agenda pentru un turism european sustenabil și competitiv - stabilește modul în care dezvoltarea sustenabilă ar putea asigura competitivitatea pe termen lung a turismului și a prezentat un set de activități pregătitoare pe trei ani;
- (COM(2010)0352) din 30 Iunie 2010¹¹ – Europa, destinația turistică nr. 1 în lume - un nou cadru politic pentru turismul în Europa - analizează factorii care asigură competitivitatea industriei turistice europene și obstacolele în calea dezvoltării sustenabile a acesteia;
- (COM(2012)0649) din 7 Noiembrie 2012¹² – Implementarea și dezvoltarea politicii comune în materie de vize pentru stimularea creșterii economice în UE - urmărește să crească numărul turiștilor din țările din afara UE care vizitează UE prin instituirea unei politici comune în materie de vize;
- (COM(2014)0086) din 20 Februarie 2014¹³ – O strategie europeană pentru creșterea economică și crearea de locuri de muncă în turismul costier și maritim - urmărește să promoveze creșterea sustenabilă și competitivitatea în turismul costier și maritim.

Pandemia COVID-19 a oferit oportunitatea de a măsura în timp real impactul negativ al activităților economice asupra mediului - spre exemplu, amprenta de carbon produsă de către serviciile de transport, esențiale în domeniul turismului. În acest context, potrivit UE¹⁴, *prin intensificarea ecologizării ecosistemului turistic al UE, industria și destinațiile nu numai că ar contribui la reducerea emisiilor de CO₂ și la o mai bună protecție a mediului, dar ar beneficia și de costuri reduse și de o competitivitate sporită. Turiștii responsabili ar beneficia de o experiență de călătorie îmbunătățită, contribuind în același timp la bunăstarea comunităților gazdă.* Astfel, implicarea turismului în vederea dezvoltării unui mediu rezilient (inclusiv pentru reducerea emisiilor de CO₂) este esențială, iar măsurile pe termen lung sunt complementare, întrucât nu privesc doar scăderea impactului negativ produs asupra mediului, ci și creșterea calității vieții din punct de vedere economic și social.

Concentrarea eforturilor asupra dezvoltării și inovării verzi a turismului prezintă un grad ridicat de interes pentru UE, având în vedere că Europa este cel mai vizitat continent la nivel mondial, iar turismul reprezintă al treilea cel mai important sector economic în UE.

¹⁰ Comisia Europeană. „COMUNICARE finală a COMISIEI Agenda pentru un turism european sustenabil și competitiv”, 2007, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0621:FIN:EN:PDF>

¹¹ Comisia Europeană, COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU, COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL REGIUNILOR, 2010, <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0352:FIN:en:PDF>

¹² Pernice, Davide. “Fișe informative despre turism în Uniunea Europeană | Parlamentul European”, 2023, https://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/en/FTU_3.4.12.pdf

¹³ Comisia Europeană. „COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU, COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL REGIUNILOR, O strategie europeană pentru stimularea creșterii economice și crearea de locuri de muncă în turismul maritim și costier”, 2014, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=COM:2014:86:FIN>

¹⁴ Comisia Europeană. “The Green Transition of Tourism.” Single-Market-Economy.ec.europa.eu, 2021, https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-tourism-transition/green-transition-tourism_en

Mai exact, în 2019¹⁵, turismul reprezenta 10,3% din PIB-ul UE, iar 27 de milioane de persoane derulau activități în domeniul. În acest context, impactul pozitiv produs de către turism în ceea ce privește dezvoltarea regională ar trebui să dețină un rol important inclusiv în conservarea biodiversității, bunăstării sociale și securității economice a comunităților locale. Mai ales că din punct de vedere al efectelor negative, turismul contribuie la producția a 8% din emisiile de CO₂ la nivel mondial.

În vederea reducerii amprentei poluante a turismului, eforturile UE s-au concentrat în ultimii ani asupra mai multor sectoare precum mobilitate sustenabilă și inteligentă, IMM-uri verzi, biodiversitate, măsurare prin date statistice, utilizarea verde a datelor, adaptarea la schimbările climatice, abilități și cunoștințe verzi, creșterea gradului de conștientizare.

După cum este evidențiat și în studiul „Tourism and sustainability” elaborat în cadrul prezentului proiect, activitatea UE privind dezvoltarea turismului sustenabil se materializează:

- la nivel de politici și instrumente legale neobligatorii: sub forma unor comunicări ale Comisiei care abordează în mod specific turismul. Cu toate acestea, aceste documente politice ale UE nu au un efect obligatoriu.
- la nivel informativ și bazat pe cunoaștere: sub forma unor rețele tematice și de cercetare privind turismul sustenabil.
- la nivel de acțiuni specifice finanțate: care ar trebui să favorizeze dezvoltarea sustenabilă a turismului.
- la nivelul politicilor din alte domenii tematice care afectează dezvoltarea sustenabilă a turismului.

Din punct de vedere strategic, cel mai relevant document este reprezentat de către Strategia UE pentru turismul sustenabil¹⁶, adoptată în martie 2021. Aceasta a fost constituită ca principal răspuns la pandemia COVID-19 și a impactului negativ produs de aceasta în domeniul turismului. După cum a fost evidențiat în cadrul studiului elaborat în cadrul proiectului, strategia se concentrează pe necesitatea de a reconstrui industria după impactul pandemiei de COVID-19 prin planuri de răspuns (cu măsuri în domeniul medical și al igienei), însă abordează, de asemenea, orice dificultate drept o oportunitate de progres. Acest lucru se reflectă într-o reorientare a guvernantei UE (un nou model de guvernanță a instituțiilor UE, turismul ca posibilă competență comună a UE și nu complementară, așa cum este în prezent, un acces mai ușor la fonduri, în special pentru IMM-uri, înființarea Agenției Europene pentru Turism etc.), dar și consolidarea prin trecerea la un turism sustenabil, responsabil și inteligent.

¹⁵ Comisia Europeană. “Texte adoptate - Strategia UE pentru un turism durabil, 2021 https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2021-0109_EN.html

¹⁶ ibidem

În aceeași măsură, „Calea de tranziție pentru turism”¹⁷ reprezintă raportul principal ce a stat la baza adoptării, în 2022, de către Consiliul Uniunii Europene a „European tourism agenda 2030”¹⁸. Publicat în 2022, raportul prezintă situația turismului în Europa ante și post perioada COVID-19, precum și măsurile, respectiv acțiunile necesare pentru accelerarea tranziției verzi și a tranziției digitale pentru creșterea rezilienței ecosistemului turistic. Raportul se axează pe patru domenii principale - Reglementarea și Guvernanța publică; Tranziția verde și tranziția digitală; Reziliența; Finanțarea - detaliate prin 27 de tematici.

Adițional la cele prezentate mai sus, privitor la situația economică a turismului în Europa, în anul 2019, se constată faptul că numărul întreprinderilor din domeniul turismului însumează 3,2 milioane - dintre care 99,8% microîntreprinderi sau întreprinderi mici și mijlocii. În ceea ce privește sectoarele de activitate, ecosistemul turistic cuprinde restaurante, furnizarea de informații și servicii online (birouri de turism, platforme digitale, furnizori de tehnologii de voiaj), agențiile de voiaj și agențiile de turism organizatoare, furnizorii de servicii de cazare, organizațiile de gestionare a destinațiilor turistice, atracțiile turistice și transportul de persoane (companii aeriene și aeroporturi, trenuri și croaziere).

În contextul pandemiei de COVID-19, la nivelul anului 2020, serviciile de turism s-au confruntat cu o scădere a veniturilor de 70%, amenințând în același timp pierderea a până la 11 milioane de locuri de muncă în UE. Totuși, potrivit celor mai recente datele ale World Tourism Organization (UNWTO)¹⁹, la sfârșitul anului 2023, industria turismului european se bucură de o creștere considerabilă, atingând 94% din nivelul anterior pandemiei de COVID-19 - mai exact, 550 de milioane de turiști internaționali, respectiv 56% din totalul la nivel mondial.

Conform UNWTO²⁰, redresarea turismului în UE s-a datorat exclusiv cererii intraregionale, precum și unei cereri considerabile din Statele Unite. Cererea ridicată venită din partea cetățenilor UE reprezintă un factor important în ceea ce privește promovarea turismului sustenabil. După cum este constatat în sondajul Eurobarometru privind atitudinea cetățenilor UE față de turism²¹, realizat în noiembrie 2021, 82% dintre cei chestionați sunt dispuși să își schimbe obiceiurile de călătorie cu practici **mai sustenabile**, precum consumul de produse de proveniență **locală**, reducerea deșeurilor și a consumului de apă, efectuarea de călătorii în afara sezonului sau în destinații mai puțin vizitate și alegerea mijloacelor de transport în funcție de impactul ecologic al acestora. În aceeași măsură, se constată faptul că la alegerea destinațiilor, europenii

¹⁷ Comisia Europeană, Direcția Generală Piață Internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri, *Transition pathway for tourism*, Oficiul Publicațiilor Uniunii Europene, 2022, <https://data.europa.eu/doi/10.2873/344425>

¹⁸ Consiliul Uniunii Europene. Concluziile Consiliului privind ‘European Agenda for Tourism 2030’, 2022, <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-15441-2022-INIT/en/pdf>.

¹⁹ UNWTO World Tourism. „International Tourism to End 2023 Close to 90% of Pre-Pandemic Levels”, 2023, <https://www.unwto.org/news/international-tourism-to-end-2023-close-to-90-of-pre-pandemic-levels>

²⁰ ibidem

²¹ Comisia Europeană. Sondajul Eurobarometru privind atitudinile europenilor față de turism, 2021, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2283>

sunt interesați în principal de natură (41 %) și cultură (42 %), iar o treime dintre ei ar fi dispuși să plătească mai mult pentru a sprijini natura și comunitățile locale. De asemenea, sondajul realizat de Booking.com „Sustainable Travel Report 2021”²², relevă faptul că 73% dintre călători prezintă interes pentru experiențe autentice raportate la cultura locală, ceea ce reprezintă un avantaj pentru asigurarea **sustenabilității sociale**.

Un alt factor important în vederea tranziției către o economie verde și în asigurarea sustenabilității turismului este infrastructura transporturilor – transport aerian, pe apă și terestru. Conform raportului CE²³, mobilitatea multimodală și activă din orașe și regiuni pot contribui în mod semnificativ la tranziția verde în turism, dar necesită actualizări ale infrastructurilor de transport. În 2021, conform Eurostat²⁴, din totalul de nopți petrecute în unități de cazare turistică, 36,9% dintre unități se aflau în zonele rurale, 34,8% în orașe și suburbii și 28,3% doar în orașe. Alegerea destinației reprezintă un aspect important în acest caz întrucât, potrivit rezultatelor sondajului Eurobarometru privind atitudinea cetățenilor UE față de turism²⁵, se constată faptul că doar 14% dintre respondenți iau în considerare (la alegerea destinației turistice) ca accesarea locației să poată fi realizată cu mijloace de transport cu impact redus asupra mediului. Pondere relativ echilibrată a nopților petrecute în unități de cazare aflate atât în zonele rurale, cât și urbane susține nevoia realizării unor investiții proporționale sau interconectate în infrastructura transportului, raportat la cele două medii. În același timp, procentul redus al turiștilor care iau în calcul impactul asupra mediului, generat de mijloacele de transport alese pentru a ajunge la destinațiile turistice, denotă pe de-o parte lipsa unor variante de transport sustenabil (ex. zone pentru biciclete/ trotinete electrice, transport în comun accesibil, stații de încărcare pentru automobilele electrice) și pe de altă parte, o slabă promovare a acestor facilități (în cazul în care există). Referitor la situația celor două medii, în ceea ce privește mobilitatea urbană sustenabilă, un studiu realizat în 2017, arată că doar 37% dintre orașele implicate în sondaj implementau un plan de mobilitate urbană²⁶. În paralel, potrivit raportului CE²⁷, zonele rurale reprezentau 83% din suprafața UE în 2018, iar regiunile ultraperiferice prezentau un grad ridicat de dependență față de turism (acestea reprezentând 35% din PIB) și de legăturile aeriene (care sunt limitate). În contextul pandemiei de COVID-19, regiunile ultraperiferice au întâmpinat dificultăți

²² Booking.com. „Sustainable Travel Report 2021”, 2021, <https://globalnews.booking.com/download/1037578/booking.comsustainabletravelreport2021.pdf>

²³ Comisia Europeană, Direcția Generală Piață Internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri, *Transition pathway for tourism*, Oficiul Publicațiilor Uniunii Europene, 2022, <https://data.europa.eu/doi/10.2873/344425>

²⁴ Eurostat. Europa urbană-rurală - calitatea vieții în zonele rurale, 2022, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Urban-rural_Europe_-_quality_of_life_in_rural_areas#Attractiveness

²⁵ Comisia Europeană. Sondajul Eurobarometru privind atitudinile europenilor față de turism, 2021, <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2283>

²⁶ Comisia Europeană, Direcția Generală Piață Internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri, *Transition pathway for tourism*, Oficiul Publicațiilor Uniunii Europene, 2022, <https://data.europa.eu/doi/10.2873/344425>

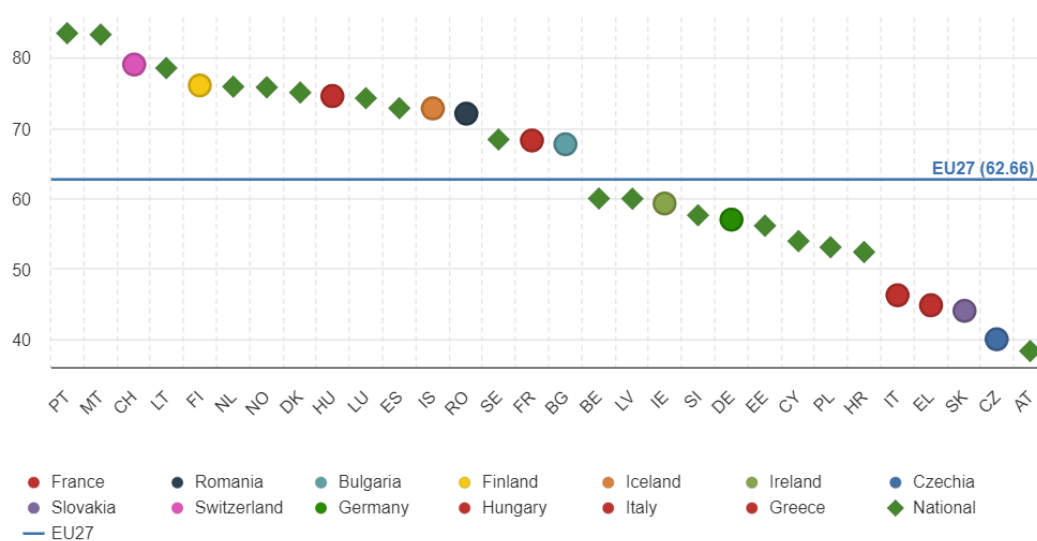
²⁷ ibidem

majore în ceea ce privește turismul, numărul turiștilor scăzând cu aproximativ 70%, iar activitatea turistică cu 90%²⁸.

Tranziția digitală reprezintă, de asemenea, un factor esențial în asigurarea turismului sustenabil, creșterea competitivității și a inovării serviciilor turistice, precum și a accesibilității informațiilor privind destinațiile sustenabile. În acest caz, tranziția digitală are în vedere două puncte principale: îmbunătățirea infrastructurii digitale, respectiv îmbunătățirea competențelor digitale.

Conform Tabloului de bord al turismului în UE, indicatorul „Viteza internetului în destinațiile turistice”²⁹ exprimă ponderea capacității de cazare turistică (număr de camere) care are o viteză de internet de peste 100 Mb/s în cadrul fiecărei destinații turistice. În acest context, potrivit Tabloului de bord al turismului în UE, **valorile mai ridicate ale indicatorilor reflectă un grad mai ridicat de infrastructură digitală** și o conexiune la internet potențial mai bună, disponibilă turiștilor. În 2023, media la nivelul UE a indicatorului este de 62,66%, cea mai ridicată valoare fiind regăsită în Portugalia (83,48%), iar cea mai scăzută în Austria (38,22%). În ceea ce privește România, valoarea indicatorului este de 72,02%.

Figură 1 - Situația indicatorului "Viteza internetului în destinațiile turistice" la nivelul UE.



Sursă: Comisia Europeană, *Tabloul de bord al turismului în UE, Date statistice privind viteza internetului în destinațiile turistice*

Competențele digitale pot avea un impact substanțial în vederea susținerii competitivității la nivelul întreprinderilor din domeniul turismului. Conform raportului CE³⁰, utilizarea și integrarea strategică a instrumentelor digitale în procesele de lucru pot facilita dezvoltarea și introducerea unor servicii mai eficiente și de mai bună calitate

²⁸ Comisia Europeană. Studiu privind impactul COVID-19 asupra regiunilor ultraperiferice. 2021, https://ec.europa.eu/regional_policy/en/information/publications/studies/2021/study-on-the-impact-of-covid-19-on-the-outermost-regions

²⁹ Comisia Europeană. Tabloul de bord al turismului în UE, 2023, <https://tourism-dashboard.ec.europa.eu/map-view?lng=ro&ctx=tourism&ts=TOURISM&is=TOURISM&tl=0&i=267&cl=tourism&clc=digitalisation&db=730&it=outline&cwt=bar-chart&pil=indicator-level&date=2023>

³⁰ Comisia Europeană, Direcția Generală Piață Internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri, *Transition pathway for tourism*, Oficiul Publicațiilor Uniunii Europene, 2022, <https://data.europa.eu/doi/10.2873/344425>

pentru satisfacerea cererii și a așteptărilor în schimbare ale clienților. În acest context, constatările privind gradul scăzut al digitalizării și al lipsei de competențe digitale în rândul IMM-urilor din UE (acestea reprezentând 99,8% din totalul întreprinderilor din UE, ce își desfășoară activitatea în sectorul turismului), atestă nevoia îmbunătățirii competențelor digitale în rândul forței de muncă. Situația nivelului de competențe digitale sau gradul de utilizare al instrumentelor digitale este scăzut sau nu sunt avute în vedere pentru îmbunătățirea serviciilor prestate, inclusiv, după cum se evidențiază în raportul CE³¹, 18,9% dintre IMM-uri nu consideră că utilizarea tehnologiilor este necesară. De asemenea, în 2019, doar 59% dintre întreprinderile cu activitate în sectorul cazărilor (definit conform cod NACE I55³²) și al restaurantelor utilizau platforme de comunicare socială și publicații pe internet, respectiv în 2020, doar 27% dintre acestea utilizau facturile electronice în gestionarea lanțului de aprovizionare.

Reziliența domeniului turismului se află în strânsă legătură cu forța de muncă și nivelul de școlarizare al acesteia. Având în vedere că în 2020, 23% din personalul angajat în sectorul cazărilor³³ prezenta un nivel scăzut de calificare³⁴, furnizarea de servicii turistice sustenabile ce presupun competențe digitale și verzi reprezintă o provocare pentru anumite subsectoare ale turismului. Un nivel scăzut de calificare al personalului angajat poate reduce capacitatea întreprinderilor din sectorul turismului să adopte măsuri strategice ce vizează tranziția verde, respectiv digitală, preferând utilizarea în continuare a metodelor „tradiționale”.

Accesibilitatea serviciilor turistice reprezintă un factor esențial în dezvoltarea turismului sustenabil. O categorie importantă pentru care accesibilitatea reprezintă un punct de reper în alegerea destinației turistice sunt persoanele de peste 55 de ani. În 2019, 41% totalul noapților de cazare în scopuri turistice erau asigurate de către turiștii de peste 55 ani³⁵. Raportat la accesibilitatea serviciilor, conform datelor Eurobarometru din 2021, 39% dintre cetățenii UE au răspuns că informațiile privind accesibilitatea serviciilor turistice au fost dificil sau foarte dificil de identificat, cu preponderență pentru persoanele în vârstă. De asemenea, între principalele motive legate de accesibilitate pentru persoanele de peste 65 de ani care nu au realizat călătoriile cu înnopțare este sănătatea (47%), iar un alt motiv este reprezentat de aspectul financiar (52%). Prin urmare, dezvoltarea unui turism sustenabil trebuie să aibă în vedere aceste aspecte considerând proporția mare a turiștilor în vârstă, prin creșterea gradului de acces la informații privind destinațiile turistice și facilitățile oferite (ex. acces la servicii medicale, crearea unor oferte economice de cazare diversificate).

³¹ Comisia Europeană, Direcția Generală Piață Internă, Industrie, Antreprenoriat și IMM-uri, *Transition pathway for tourism*, Oficiul Publicațiilor Uniunii Europene, 2022, <https://data.europa.eu/doi/10.2873/344425>

³² Comisia Europeană. Lista codurilor NACE, https://ec.europa.eu/competition/mergers/cases/index/nace_all.html

³³ ibidem

³⁴ Eurostat. Industria turismului - ocuparea forței de muncă, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_industries_-_employment#Characteristic_of_jobs_in_tourism_industries

³⁵ Eurostat. Tendințele turismului și îmbătrânirea populației, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_trends_and_ageing

Referitor la finanțare, resursele financiare puse la dispoziție de comunitatea UE sunt substanțiale și diversificate. Programele de finanțare ale UE relevante pentru turism, în perioada de programare 2021 – 2027, sunt:

1. Mecanismul de redresare și reziliență = 723,8 mil. EUR;
2. Fondul european de dezvoltare regională (FEDR) și Fondul de coeziune = 274,0 mil. EUR;
3. Fondul social european (FSE+) = 99,3 mil. EUR;
4. Fondul european agricol pentru dezvoltare rurală (FEADR) = 95,5 mil. EUR;
5. Fondul european pentru afaceri maritime, pescuit și acvacultură (FEAMPA) = 6,1 mil. EUR;
6. Programul pentru mediu și politici climatice (LIFE) = 5,4 mil. EUR;
7. Orizont Europa = 95,5 mil. EUR;
8. Programul Europa creativă = 2,5 mil. EUR;
9. Erasmus+ = 26,5 mil. EUR;
10. Fondul pentru o tranziție justă = 19,3 mil. EUR;
11. Programul Europa digitală = 7,6 mil. EUR;
12. Programul privind piața unică = 4,2 mil. EUR;
13. Fondul InvestEU = 10,3 mil. EUR;
14. REACT-EU = 50,6 mil. EUR;
15. Fondul european de ajustare la globalizare (FEG) = 1,5 mil. EUR

În final, constatările Consiliului UE (prezentate în mai 2021) privind turismul în raport cu impactul ridicat al pandemiei de COVID-19 asupra domeniului, încurajează statele membre să „develop sustainable, responsible and resilient tourism policies and strategies”, în următoarele domenii³⁶:

- a) Promovarea unui turism și a unei conduite de afaceri sustenabile și responsabile.
- b) Îmbunătățirea conectivității și a călătoriilor multimodale sustenabile, ținând seama de zonele transfrontaliere, rurale, insulare, periferice și depopulate, precum și de regiunile ultraperiferice.
- c) Promovarea turismului sustenabil de coastă și maritim ca parte a ecosistemului turistic și a economiei albastre.
- d) Promovarea noilor tehnologii, a digitalizării, a TIC și a schimbului de date pentru a spori performanța întreprinderilor din turism, a îmbunătăți planificarea dezvoltării turismului și gestionarea inteligentă a fluxurilor turistice, precum și pentru a oferi călătorii fără întreruperi, o comunicare mai ușoară și o dezvoltare integrată a turismului.

³⁶ Interreg MED Sustainable Tourism Community. HOW TO USE EU FUNDING FOR SUSTAINABLE TOURISM, Handbook for local and regional authorities and tourism stakeholders in the Mediterranean, 2022

- e) Încurajarea dialogului la nivel european și a schimbului de bune practici pentru a dezvolta abordări inovatoare, inclusiv în domeniul turismului inteligent, pentru gestionarea echilibrată a fluxurilor turistice în creștere către destinațiile europene.

Analiză bazată pe studiu

În vederea adoptării unor măsuri eficiente și eficiente în scopul dezvoltării și implementării principiilor turismului sustenabil definite de către UN World Tourism Organization (UNWTO), alături de obiectivele propuse pentru combaterea schimbărilor climatice și crearea unei economii verzi, în cadrul studiului sunt evidențiate o serie de măsuri, respectiv proiecte relevante.

Principalele puncte cheie evidențiate la nivelul studiului pentru proiectele inițiate atât la nivel european, cât și local vizează promovarea sustenabilității prin garantarea oportunității schimbului de experiențe între experți calificați în domeniu, stimularea competitivității prin crearea și exemplificarea unor modele de excelență/ succes privind punctele turistice, precum și asigurarea accesibilității pentru toți cetățenii. În acest caz, pot fi exemplificate un număr de proiecte care susțin dezvoltarea de platforme de schimb de bune practici la nivel european sau care facilitează coordonarea între proiecte care întreprind acțiuni similare în domeniul turismului sustenabil (exemple: EDEN – European Destination of Excellence³⁷; CALYPSO – Tourism for all³⁸; TSG – Tourism Sustainability Group).

Importanța asigurării unui cadru legal coerent intensifică și clarifică modul în care pot fi dezvoltate și îmbunătățite diferite instrumente de management și coordonare pentru programe regionale, respectiv acțiuni/proiecte ce promovează turismul competitiv și sustenabil în Europa. Astfel, proiecte precum NECSTouR se ocupă întocmai de acest lucru, respectiv vizează dezvoltarea și consolidarea unui cadru coerent pentru coordonarea programelor de dezvoltare regională și a cercetării în domeniul turismului sustenabil și competitiv în Europa.

În aceeași măsură, un factor important în asigurarea sustenabilității și continuității măsurilor întreprinse în sectorul turismului este monitorizarea acțiunilor aferente și performanței acestora. În acest context, dezvoltarea European Tourism Indicator System (ETIS³⁹) de către Comisia Europeană deservește destinațiile turistice în monitorizarea performanței propriilor măsuri în ceea ce privește turismul sustenabil. Având în vedere pașii propuși în vederea eficientizării - creșterea gradului de conștientizare; crearea unui profil al destinației; crearea unui grup de lucru al părților

³⁷ Comisia Europeană. Inițiativa EDEN,

https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/awards-and-outreach-activities/eden_en

³⁸ Comisia Europeană, Direcția Generală Întreprinderi și Industrie, *Calypso means tourism for all*, Oficiul Publicațiilor, 2011, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a1887a07-91be-4ac5-b190-6360523180bc>

³⁹ Comisia Europeană. Sistemul european de indicatori ai turismului pentru un management sustenabil al destinațiilor, https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/sustainable/indicators_en

interesate; stabilirea rolurilor și responsabilităților; colectarea și înregistrarea datelor; analiza rezultatelor; facilitarea dezvoltării și îmbunătățirii continue – precum și indicatorii (27, respectiv 40 opționali) care stau la baza sa, ETIS reprezintă o metodologie comună ce sprijină destinațiile turistice pentru asigurarea managementului sustenabil.

De asemenea, proiectele identificate ca exemple de bune practici și prezentate în cadrul studiului „Tourism and sustainability” vizează următoarele aspecte:

- Turismul sustenabil necesită un proces decizional sustenabil – spre exemplu, Middelfart integrează gândirea sustenabilă în deciziile sale prin inițiativa "Belt in Balance", care are ca scop stimularea ecoturismului, promovând în același timp sensibilizarea față de ecosistemele marine și de coastă.
- Deși turismul accesibil nu este unificat ca o direcție de acțiune autonomă, nevoia de servicii pentru persoanele cu nevoi specifice este incontestabilă. În acest context, Premiki a stabilit un model pertinent pentru a organiza și a răspunde nevoilor unei categorii de persoane care anterior au avut un acces limitat sau dificil la această industrie. În plus, accesibilitatea turismului prin acest tip de inițiativă are un impact nu doar asupra oamenilor, ci și asupra mediului creat. De asemenea, intensificarea unor astfel de inițiative are tendința de a îmbunătăți calitatea serviciilor în ansamblul industriei turismului.
- Economie circulară. Parcul de distracții Ventspils este un bun exemplu despre cum re folosirea unor materiale aparent inutile poate fi folosită pentru a crea ceva nou și valoros din care statele din Europa și din întreaga lume pot învăța. Reutilizarea materialelor este o practică sustenabilă care ajută la reducerea deșeurilor și la conservarea resurselor naturale.
- Sustenabilitatea poate fi obținută printr-un echilibru adecvat între interesele turiștilor și cele ale populației locale. În cazul Dubrovnik, în ceea ce privește supraaglomerarea, limitările și reglementările stricte au fost absolut necesare pentru a avea efecte pozitive pe termen lung pentru toate părțile interesate, deși acestea par a fi, la prima vedere, condiții negative ale turismului. Pentru un turism adecvat și respect pentru vizitatori, colaborarea între părțile interesate este absolut imperativă.
- Geodiversitatea permite consolidarea identității unui loc, fiind atât o reprezentare, cât și o existență materială. Geoparcul Estrela reunește geoparcurile, geoturismul și geoeducația în promovarea turismului sustenabil.

2.1.2 Analiza SWOT

1

Puncte tari

2

Puncte slabe

3

Oportunități

4

Amenințări

Competivitate:

Europa este cel mai vizitat continent din lume, fapt confirmat de numărul mare de vizitatori, atât ante (în 2019), cât și post pandemie COVID-19 (în 2023);

Redresarea turismului după pandemia COVID-19 dă rezultate pozitive, deoarece la sfârșitul anului 2023, industria turistică europeană se bucură de o creștere considerabilă, ajungând la 94% din nivelul de dinaintea pandemiei COVID-19;

Turismul este unul dintre sectoarele economice cheie din UE; în 2019, a fost al treilea cel mai important sector economic, contribuind cu 10,3% la PIB-ul UE; În ceea ce privește forța de muncă, 27 de milioane de persoane au fost angajate în turism;

99,8% din numărul total de întreprinderi din sectorul turistic sunt reprezentate de microîntreprinderi,

Capacitatea de a face față situațiilor de criză:

Capacitatea limitată a industriei turismului de a face față unor situații de criză neprevăzute - din cauza pandemiei COVID-19, în 2020, serviciile turistice se vor confrunta cu o scădere de 70% a veniturilor, amenințând totodată cu pierderea a până la 11 milioane de locuri de muncă în UE;

Impactul asupra mediului:

În ceea ce privește impactul negativ, turismul contribuie la 8% din emisiile globale de CO₂;

Transport sustenabil:

Utilizarea modurilor de transport durabile nu reprezintă un punct de interes pentru vizitatori/turisti. După cum arată rezultatele Eurobarometrului 2021, doar 14% dintre respondenți iau în considerare (atunci când aleg o destinație turistică) faptul că accesul la locație se poate face cu mijloace de transport ecologice;

Orașele prezintă un grad scăzut de mobilitate urbană durabilă, în ceea ce privește planificarea și punerea în aplicare a modurilor de transport durabile, iar cele existente trebuie actualizate.

Cadrul de reglementare:

Existența unei politici europene bine definite și a unui cadru de reglementare pentru tranziția către o economie verde și reziliența turismului;

Schimbare de mentalitate:

Tendința ascendentă de a alege locații turistice care promovează practici durabile: conform Eurobarometrului, în 2021, 82% dintre cetățenii UE intervievați au declarat că sunt dispuși să își schimbe obiceiurile de călătorie în favoarea unor practici mai durabile. În mod similar, europenii sunt interesați de natură (41%) și de cultură (42%) atunci când aleg destinații, iar o treime dintre ei ar fi dispuși să plătească mai mult pentru a sprijini natura și comunitățile locale;

- Vulnerabilitatea sectorului turistic la evenimente neprevăzute (de exemplu, pandemia COVID-19);
- Presiunea generată de îmbătrânirea populației asupra serviciilor turistice, pentru creșterea accesibilității, având în vedere că o proporție considerabilă de turiști se află în categoria vârstnicilor.

<p>întreprinderi mici și mijlocii, ceea ce reprezintă un factor important în asigurarea competitivității sectorului;</p>	<p>În 2017, doar 37 % dintre orașe puneau în aplicare un plan de mobilitate urbană;</p>	<p>Gradul ridicat de interes pentru locurile/atracțiile turistice care pot oferi experiențe autentice;</p>	
<p>Proiecte și exemple de bune practici:</p> <p>Existența unor proiecte dedicate la nivel european pentru promovarea sustenabilității prin asigurarea oportunităților de schimb de experiență între experții calificați în domeniu, stimularea competitivității prin crearea și exemplificarea unor modele de excelență/succes pentru punctele turistice și asigurarea accesibilității pentru toți cetățenii - exemple: EDEN - Destinație europeană de excelență; CALYPSO - Turism pentru toți; TSG - Grupul pentru durabilitate în turism.</p>	<p>Regiunile ultraperiferice depind în mare măsură de turism (care reprezintă 35% din PIB) și de legăturile aeriene (care sunt limitate). În contextul pandemiei COVID-19, regiunile ultraperiferice s-au confruntat cu dificultăți majore în ceea ce privește turismul, numărul de turiști scăzând cu aproximativ 70%, iar activitatea turistică cu 90%;</p> <p>Tranziția digitală:</p> <p>În 2023, media UE pentru indicatorul "Viteza internetului în destinațiile turistice" este de 62,66%. Deși media UE este ridicată, 14 țări din UE27 au valori mai mici decât media UE, dintre care 5 sunt sub 50%, respectiv 40%;</p> <p>Integrarea și utilizarea instrumentelor digitale, care pot eficientiza modul de lucru și facilita furnizarea de servicii turistice, nu reprezintă o prioritate pentru întreprinderile din turism. 18,9% dintre IMM-uri nu consideră că utilizarea tehnologiilor este necesară; de asemenea, în 2019, doar 59% dintre întreprinderile care activează în sectorul de cazare și restaurante au utilizat platformele de socializare și publicațiile pe internet, respectiv în 2020,</p>	<p>Oportunități de finanțare:</p> <p>La nivelul UE, există 15 programe de finanțare relevante pentru turism în perioada de programare 2021 - 2027. În egală măsură, diversitatea programelor oferă o gamă largă de acțiuni care pot sprijini dezvoltarea turismului verde.</p>	

doar 27% au utilizat facturile electronice în gestionarea lanțului de aprovizionare;

Reziliență:

Reziliența scăzută a sectorului turismului și oportunități reduse de a furniza servicii turistice durabile, bazate pe competențe digitale și ecologice, având în vedere că, în 2020, 23 % dintre angajații din sectorul de cazare (definit de codul NACE I55), erau slab calificați;

Accesibilitate:

Gradul scăzut de informare privind accesibilitatea serviciilor turistice disponibile pentru turiști. Rezultatele Eurobarometrului 2021 arată că, pentru 39% dintre cetățenii UE, informațiile privind accesibilitatea serviciilor turistice au fost dificil sau extrem de dificil de identificat, persoanele în vârstă fiind mai afectate;

Principalul motiv legat de accesibilitate pentru persoanele de peste 65 de ani care nu au întreprins călătorii peste noapte este sănătatea (47%), iar un alt motiv este cel financiar (52%).

2.1.3 Identificarea nevoilor

Nevoile identificate în acest subcapitol se bazează pe analiza contextuală a situației turismului la nivel european și a punctelor slabe definite prin analiza SWOT. Astfel, scopul acestui subcapitol este de a prezenta, pe baza datelor/informațiilor colectate și analizate, principalele nevoi identificate în domeniul turismului care pot conduce ulterior la conceperea unui cadru relevant și eficient pentru crearea unui ecosistem sustenabil și rezilient. Nevoile sunt clasificate și prezentate mai jos.



Figură 2 – Identificarea nevoilor - Sursă – elaborarea proprie a echipei

2.2 Forme inovatoare de valorificare a patrimoniului natural și cultural: Analiza contextului și definirea problemei

2.2.1 Analiza de context

Valorificarea patrimoniului natural și cultural constă într-un proces complex și multistratificat de recunoaștere, conservare și punere în valoare a unui spectru larg de resurse moștenite din trecut sub toate formele și aspectele. Aceasta implică amintirea, înțelegerea, identitatea, dialogul, coeziunea și creativitatea și este compusă din:

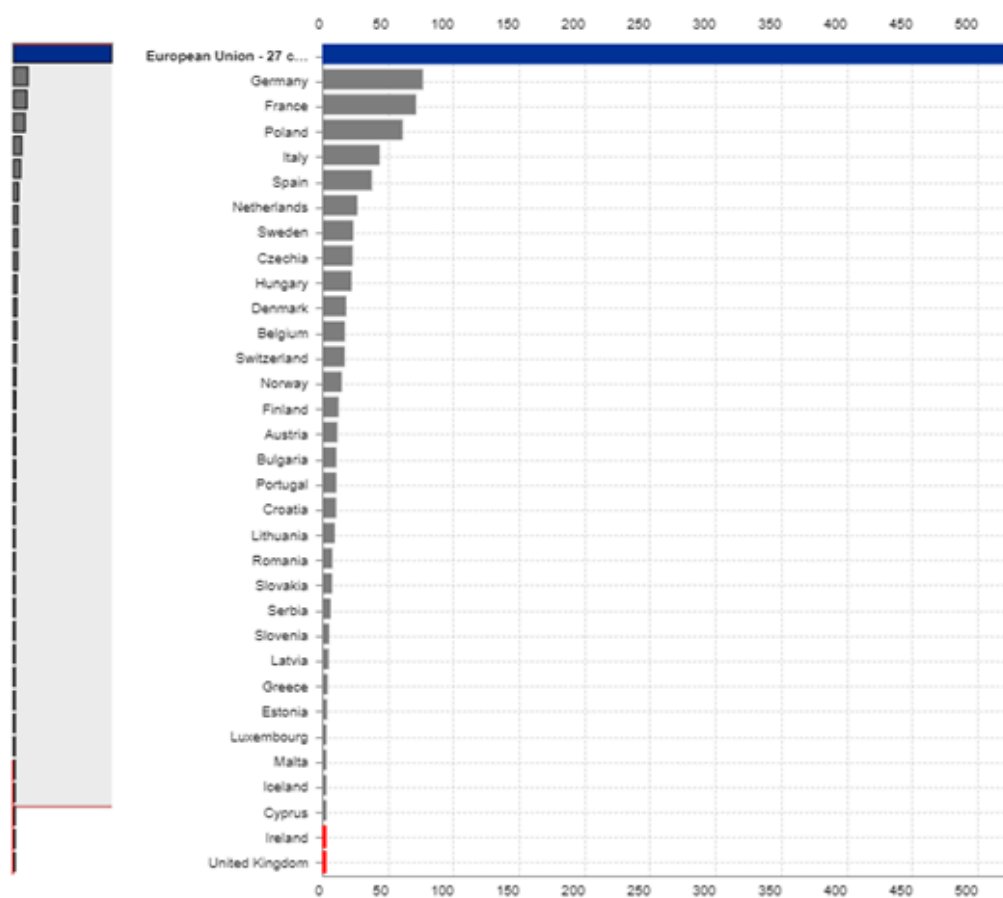
- active corporale (castele, muzee, opere de artă).
- active necorporale (cântece, tradiții etc.).
- active digitale (creații digitale și digitalizate)⁴⁰.

⁴⁰ European Commission. Culture and Creativity, EU Policy for cultural heritage, <https://culture.ec.europa.eu/cultural-heritage/eu-policy-for-cultural-heritage>

În contextul actual, formele inovatoare de valorificare implică abordări creative și orientate spre viitor pentru a spori potențialul patrimoniului natural și cultural, într-o abordare echilibrată între sustenabilitate și accesibilitate. Analiza contextului și definirea problemei sunt etape esențiale în acest proces.

Analiza la nivel european

Patrimoniul cultural este o resursă valoroasă pentru creșterea economică, ocuparea forței de muncă și coeziunea socială. Acesta contribuie la revitalizarea zonelor urbane și rurale și la promovarea turismului sustenabil. În Uniunea Europeană, peste 300 000 de persoane sunt angajate în sectorul patrimoniului cultural, iar 7,8 milioane de locuri de muncă sunt indirect legate de patrimoniu (de exemplu, ospitalitate, interpretare și securitate). Distribuția la nivel european este prezentată în figura următoare:



Figură 3 – Ocuparea forței de muncă în sectorul cultural în funcție de activitatea CAEN Rev. 2 – clasificarea statistică a activităților economice în Comunitatea Europeană (CAEN Rev. 2): Biblioteci, arhive, muzee și alte activități culturale. Unitatea de măsură: mii de persoane. Barele cu roșu reprezintă date indisponibile

Sursă: Eurostat

Deși statele membre sunt responsabile în primul rând pentru protecția și promovarea patrimoniului cultural, la nivelul UE există un interes substanțial în asistarea și completarea acțiunilor statelor membre, motiv pentru care au fost puse în aplicare și finanțate numeroase politici și programe. Acest ajutor este mai necesar ca niciodată, deoarece bugetele globale ale statelor membre în domeniul general al culturii nu pot acoperi nevoile și provocările complexe pe care le necesită patrimoniul.



Figură 4 – Cheltuielile administrației publice pe funcții (COFOG). Unitate de măsură: Procent din produsul intern brut
Sursă: Eurostat

De asemenea, trebuie luată în considerare natura barierelor implicate în accesul la patrimoniul cultural, care variază de la lipsa de timp, costuri, lipsa de interes, depărtare sau dificultatea accesului, calitatea slabă a siturilor, a activităților sau altele, după cum se poate vedea în figura următoare.

	Lack of time	Cost	Lack of interest	Lack of information	Cultural heritage sites or activities are too remote or difficult for you to access	Lack or limited choice of cultural heritage sites or activities in your area	Poor quality of cultural heritage sites or activities in your area	Other (spontaneous)	None (spontaneous)	Don't know
EU-28	37	34	31	25	12	12	6	4	8	2
Belgium	35	41	51	39	13	12	6	2	0	0
Bulgaria	36	39	31	25	19	12	4	2	5	3
Czechia	49	40	25	19	17	13	7	2	4	1
Denmark	44	17	27	21	10	5	2	5	15	2
Germany	39	27	30	20	13	13	3	3	15	1
Estonia	42	32	35	25	20	9	4	5	6	2
Ireland	37	28	32	31	12	14	9	2	8	1
Greece	45	52	34	32	13	14	6	6	5	0
Spain	35	37	36	30	12	16	4	3	3	1
France	30	46	31	32	12	7	3	3	5	2
Croatia	41	33	40	23	10	13	10	3	2	1
Italy	32	34	34	32	12	15	16	2	5	4
Cyprus	50	29	37	46	9	8	6	3	1	1
Latvia	40	43	26	21	18	7	4	3	6	0
Lithuania	36	39	39	18	12	9	3	7	4	1
Luxembourg	42	18	46	34	8	8	3	6	3	2
Hungary	39	46	32	25	17	9	6	1	6	1
Malta	36	23	42	21	5	7	4	4	6	6
Netherlands	39	21	24	16	12	7	3	7	16	1
Austria	39	34	44	29	17	14	10	8	9	1
Poland	41	38	33	19	11	11	6	3	2	2
Portugal	29	35	45	28	17	11	11	3	4	3
Romania	41	36	29	30	20	16	18	1	4	1
Slovenia	45	33	35	25	9	8	5	4	7	0
Slovakia	39	36	29	23	12	9	7	6	4	5
Finland	37	17	34	26	19	13	6	4	6	2
Sweden	46	16	25	31	16	12	4	3	10	0
United Kingdom	38	22	21	15	7	9	4	7	15	1

Figură 5 – Răspunsurile la sondaj – Accesibilitatea la siturile sau activitățile de patrimoniu cultural din Europa⁴¹
Sursă: Eurostat

Am putea grupa barierele autodeclarate care împiedică accesul la patrimoniul cultural în două categorii principale:

- personale - oamenii întâmpină dificultăți în organizarea timpului pentru vizite pe situri, lipsa banilor, lipsa informațiilor care să se raporteze la patrimoniul cultural;
- obiective - există bariere care decurg din fragmentarea siturilor, lipsa infrastructurii care să permită vizite sau excursii organizate, fragmentarea siturilor de interes la nivel local sau regional, lipsa sprijinului indirect în interacțiunile cu diversele situri (ospitalitate, traducere etc.), gentrificarea⁴².

⁴¹ Notă: întrebarea din sondaj a fost "Uneori, oamenilor le este dificil să acceseze siturile sau activitățile de patrimoniu cultural. Care dintre următoarele, dacă este cazul, sunt principalele obstacole pentru dumneavoastră?"; sunt posibile mai multe răspunsuri..

⁴² Gentrificarea poate fi înțeleasă ca fiind procesul de strămutare a locuitorilor cu venituri mai mici din cauza unui aflux de noi locuitori, ceea ce duce la o schimbare a caracterului unui cartier, fără a ține cont de nicio referire la principii precum egalitatea, diversitatea și interacțiunea (<https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/gentrification>). Gentrificarea s-a orientat spre turism, afectând treptat patrimoniul cultural datorită unui flux necontrolat de capital pe piața imobiliară care alterează echilibrul sensibil dintre cultură și economie (Regina M. Bures, Colleen Cain, Dimensions of Gentrification in a Tourist City, <https://paa2008.populationassociation.org/papers/81623>). De asemenea, gentrificarea turistică este o amenințare reală având în vedere "privatizarea spațiilor publice, transformarea serviciilor publice pentru a se adresa turiștilor, erodarea legăturilor sociale ale comunității și comodificarea consumului regional" (<https://www.mdpi.com/2071-1050/15/22/15694>).

Uniunea Europeană a înțeles necesitatea de a acționa și a elaborat un cadru transversal obiectivelor deja existente, dar care necesita o abordare mai coerentă. Cadrul european de acțiune privind patrimoniul cultural⁴³ a fost sprijinit de toate părțile interesate majore, de Parlamentul European, de Consiliul Uniunii Europene, de Comitetul Regiunilor și de Comitetul Economic și Social, datorită abordării sale integrate și participative. Cadrul se bazează pe cinci piloni:

- 1. Patrimoniul cultural pentru o Europă incluzivă:** participare și acces pentru toți. Pe baza unei tendințe crescătoare de a ști mai multe despre patrimoniul cultural european (68% dintre respondenți⁴⁴) și a convingerii că acesta este important pentru UE (80%), cadrul se concentrează pe trei tipuri de măsuri:
 - a) implicarea publicului larg, inclusiv prin mijloace digitale (prin inițiative precum " Marca patrimoniului european ", Zilele europene ale patrimoniului și Premiul european pentru patrimoniu, Europa creativă, Europa pentru cetățeni, Europeana);
 - b) implicarea școlărilor și responsabilizarea tinerilor (Erasmus+, Discover EU și Corpul european de solidaritate); și
 - c) eliminarea barierelor de acces (#WeareEuropeForCulture, EU Access City Award).
- 2. Patrimoniul cultural pentru o Europă sustenabilă:** soluții inteligente pentru un viitor coerent și sustenabil, realizate prin trei tipuri de măsuri care vizează:
 - a) regenerarea orașelor și regiunilor prin intermediul patrimoniului cultural;
 - b) promovarea reutilizării adaptative a clădirilor de patrimoniu;
 - c) asigurarea unui echilibru între o bună organizare a accesului la patrimoniul cultural, un turism cultural sustenabil și patrimoniul natural.
- 3. Patrimoniu cultural pentru o Europă rezilientă:** protejarea patrimoniului aflat în pericol. Luând în considerare fragilitatea acestuia (amenințări cauzate de dezastre naturale și de acțiunea umană), sunt prevăzute trei tipuri de măsuri:
 - a) lupta împotriva traficului ilicit de bunuri culturale;
 - b) creșterea calității intervențiilor fizice asupra patrimoniului cultural și;
 - c) protejarea patrimoniului cultural împotriva dezastrelor naturale și a schimbărilor climatice.

⁴³ Comisia Europeană, Direcția Generală Educație, Tineret, Sport și Cultură, Cadrul european de acțiune privind patrimoniul cultural, Oficiul pentru Publicații, 2019, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/5a9c3144-80f1-11e9-9f05-01aa75ed71a1>

⁴⁴ Eurobarometrul privind patrimoniul cultural, 2017

4. **Patrimoniul cultural pentru o Europă inovatoare:** mobilizarea cunoștințelor și a cercetării pentru îmbunătățirea experiențelor și utilizarea tehnologiei pentru conservare și restaurare. Sunt luate în considerare trei categorii de măsuri:
 - a) valorificarea instrumentelor tehnologice pentru inovare în ceea ce privește patrimoniul cultural;
 - b) încurajarea inovării sociale;
 - c) consolidarea competențelor în domeniul patrimoniului cultural..
5. **Patrimoniul cultural pentru parteneriate globale mai puternice:** consolidarea cooperării internaționale printr-o abordare dedicată promovării unor legături strânse cu organizații precum Consiliul Europei și UNESCO. Cadrul presupune două tipuri de măsuri pentru consolidarea cooperării în domeniul patrimoniului cultural. Primul set vizează zone geografice. Cel de-al doilea set de măsuri presupune acțiuni orizontale/globale care vizează consolidarea cooperării internaționale în domeniul patrimoniului la nivel mondial, în cadrul activităților de relații externe ale UE.

Cadrul european de acțiune pentru patrimoniul cultural, deși este fundamental pentru UE, este completat de alte elemente normative pentru a constitui cadrul strategic al UE pentru patrimoniul cultural:

- Comunicarea Comisiei Europene: Către o abordare integrată a patrimoniului cultural pentru Europa (2014)⁴⁵.
- **Noua agendă europeană pentru cultură (2018)⁴⁶:** protejarea și promovarea patrimoniului cultural european ca resursă comună este unul dintre obiectivele strategice.
- **Planul de lucru pentru cultură al Consiliului European 2023-26⁴⁷** stabilește patru acțiuni concrete: protejarea patrimoniului cultural împotriva dezastrelor naturale și a celor provocate de om, lupta împotriva traficului ilicit de bunuri culturale, conservarea patrimoniului cultural în Ucraina și acțiuni privind schimbările climatice prin intermediul artelor și al patrimoniului cultural.

⁴⁵ Comisia Europeană. COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIU, COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL REGIUNILOR, Către o abordare integrată a patrimoniului cultural pentru Europa, 2014, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2014:477:FIN>.

⁴⁶ Comisia Europeană. COMUNICARE A COMISIEI CĂTRE PARLAMENTUL EUROPEAN, CONSILIUL EUROPEAN, CONSILIUL, COMITETUL ECONOMIC ȘI SOCIAL EUROPEAN ȘI COMITETUL REGIUNILOR, O nouă agendă europeană pentru cultură, 2018, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2018:267:FIN>.

⁴⁷ Consiliul Uniunii Europene. Rezoluția Consiliului privind Planul de lucru al UE pentru cultură 2023-2026 2022/C 466/01, 2022, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32022G1207%2801%29&qid=1671635488811>

Analiza în baza studiului

La nivel mondial, există o tendință tot mai mare pentru a spori valoarea patrimoniului cultural și natural prin adoptarea turismului sustenabil, prin implicarea comunităților și prin utilizarea digitalizării. Organizația Mondială a Turismului din cadrul Națiunilor Unite⁴⁸ (OMT) a introdus inițiative precum Codul global de etică pentru turism, care subliniază utilizarea responsabilă a resurselor culturale și naturale.

Uniunea Europeană este dedicată promovării și protejării patrimoniului cultural abundent al Europei prin diverse inițiative, în special prin **Planul de acțiune al UE privind patrimoniul cultural**⁴⁹ (2018-2022). Acest plan a reprezentat un pas esențial în fortificarea protecției și promovării moștenirii culturale a Europei.

O componentă esențială a **Planului de acțiune privind patrimoniul cultural** implică stabilirea unei **Mărci a Patrimoniului European**⁵⁰. Această marcă recunoaște siturile care au jucat un rol semnificativ în istoria, cultura și dezvoltarea Europei, având ca scop încurajarea conservării și promovării acestora. În plus, planul include introducerea unui card al patrimoniului european⁵¹, care facilitează accesul la siturile de patrimoniu cultural din întreaga Europă și permite vizitatorilor să exploreze și să învețe mai multe despre patrimoniul divers al Europei.

Integrarea tehnologiilor digitale reprezintă un element important în cadrul Planului de acțiune pentru patrimoniul cultural al UE. Recunoscând potențialul instrumentelor digitale de a îmbunătăți accesibilitatea la siturile de patrimoniu cultural, planul subliniază rolul acestora în promovarea conservării și a conștientizării. UE este implicată în mod activ în dezvoltarea de resurse digitale inovatoare pentru a permite vizitatorilor să se implice în patrimoniul cultural european în moduri inedite.

În plus, UE este dedicată îmbunătățirii încorporării patrimoniului cultural în strategiile de dezvoltare regională și locală. Planul încurajează autoritățile regionale și locale să formuleze strategii care să pledeze pentru utilizarea și dezvoltarea durabilă a siturilor de patrimoniu cultural, recunoscând capacitatea acestora de a sprijini creșterea economică și dezvoltarea socială.

În plus, UE subliniază rolul crucial al patrimoniului cultural în promovarea dialogului intercultural. Planul își propune să susțină diversitatea culturală, încurajând dialogul și înțelegerea între diferite culturi și comunități. Prin recunoașterea și promovarea patrimoniului cultural al Europei, UE se străduiește să construiască o societate mai incluzivă și mai coerentă.

⁴⁸ <https://www.unwto.org/>

⁴⁹ Comisia Europeană. Cultură și creativitate, Politica UE pentru patrimoniul cultural <https://culture.ec.europa.eu/cultural-heritage/eu-policy-for-cultural-heritage>

⁵⁰ Comisia Europeană. Cultură și creativitate, situri înscrise pe Marca patrimoniului european, <https://culture.ec.europa.eu/cultural-heritage/initiatives-and-success-stories/european-heritage-label>

⁵¹ Comisia Europeană. Carte de identitate a patrimoniului cultural european, <https://cordis.europa.eu/project/id/226995/fr>

În plus, UE finanțează diverse inițiative de cercetare și inovare orientate spre explorarea unor metode inovatoare de valorificare a patrimoniului cultural și natural. Aceste inițiative cuprind proiecte care utilizează realitatea virtuală și realitatea augmentată pentru a îmbogăți experiența vizitatorilor în siturile de patrimoniu, precum și cele care se concentrează pe utilizarea sustenabilă a resurselor naturale și pe conservarea biodiversității.

Finanțarea proiectelor de cercetare și inovare, orientate spre descoperirea unor metode noi de valorificare a patrimoniului cultural și natural, este facilitată în principal prin intermediul programului de cercetare și inovare al Uniunii Europene, Orizont Europa⁵². Acest program oferă sprijin financiar pentru o gamă variată de proiecte legate de patrimoniul cultural și natural, care acoperă digitalizarea, turismul sustenabil, implicarea comunității și integrarea noilor tehnologii pentru a îmbunătăți experiența vizitatorilor. Orizont Europa, mai multe alte programe de finanțare ale UE, cum ar fi Fondul european de dezvoltare regională și Fondul european agricol pentru dezvoltare rurală, contribuie la inițiativele privind patrimoniul cultural și natural. De asemenea, pot fi disponibile fonduri de la guvernele naționale și regionale, fundații private și corporații pentru proiecte legate de patrimoniu.

Pe baza constatărilor din timpul implementării proiectului, este important să se pună accentul pe practicile locale pentru formele inovatoare de valorificare a patrimoniului cultural și natural. Prin concentrarea pe practicile locale, relevanța contextuală, implicarea comunității, dezvoltarea durabilă și noile perspective pot fi ușor de înțeles, deoarece fiecare comunitate locală are propria istorie, tradiții, practici culturale unice. De-a lungul activităților din cadrul proiectului, au fost identificate următoarele cazuri care pun în evidență elemente care descriu situația actuală a unor realități locale:

⁵² Comisia Europeană. PROGRAMUL DE CERCETARE ȘI INOVARE AL UE 2021 - 2027. HORIZON EUROPE, Investind pentru a ne modela viitorul, 2022, https://research-and-innovation.ec.europa.eu/system/files/2022-06/ec_rtd_he-investing-to-shape-our-future_0.pdf.

a) Obiectiv cheie: dezvoltarea infrastructurii, strategia de branding și turismul.

Această inițiativă remarcabilă, care s-a desfășurat în perioada 2008-2020, a avut ca scop revitalizarea clădirilor istorice din Cetatea Alba Iulia. Proiectul, finanțat din diverse fonduri naționale și internaționale, a fost axat pe îmbunătățirea infrastructurii, implementarea unei strategii solide de branding și stimularea turismului.

Reabilitarea cu succes a patrimoniului urban din Alba Iulia⁵³, întreprinsă în perioada 2008-2020 în România, reprezintă o inițiativă demnă de luat în seamă. Acest proiect a vizat revitalizarea clădirilor istorice ale Cetății, asigurând accesibilitatea publică. Finanțat din diverse fonduri naționale și internaționale, proiectul s-a axat pe dezvoltarea infrastructurii, strategia de branding și turism. Municipality a jucat un rol esențial în calitate de proprietar principal, factor de decizie și investitor. În mod notabil, proiectul a inversat declinul populației din Alba Iulia și a atras numeroși vizitatori. Impactul general a fost pozitiv, contribuind în mod semnificativ la dezvoltarea economică și socială a orașului, subliniind importanța crucială a patrimoniului în stimularea creșterii comunității.

b) Obiectiv cheie: semnificația durabilă a patrimoniului și modelul de gestionare.

Pont du Gard, un sit al Patrimoniului Mondial UNESCO supravegheat de L'Establissement public cooperation Culturelle (L'EPCC) din 1985, este o dovadă a importanței pe termen lung a patrimoniului cultural. Acest pod apeduct roman, care datează din secolul I d.Hr., a fost construit pentru a furniza apă orașului Nîmes și atrage în prezent peste un milion de vizitatori anual.

Situl UNESCO Pont du Gard⁵⁴, supravegheat de L'Establissement public de cooperation Culturelle (L'EPCC) din 1985 în Franța, este o dovadă a importanței sustenabilității patrimoniului. Acest apeduct roman, construit în secolul I d.Hr. pentru a furniza apă orașului Nîmes, a câștigat recunoașterea ca sit al patrimoniului mondial UNESCO, atrăgând peste un milion de vizitatori anual. Administrat de un consiliu științific și de un comitet de proprietate, EPCC gestionează monumentul și facilitățile sale, primind sprijin financiar prin intermediul auto-finanțării, dar și din partea autorităților locale. Dincolo de valoarea sa istorică, modelul de gestionare a sitului evidențiază rolul crucial al patrimoniului cultural în generarea de venituri fiscale și oportunități de angajare, creând peste 1 200 de locuri de muncă directe și indirecte. Acest lucru subliniază rolul esențial al patrimoniului nu doar în conservarea istoriei, ci și în promovarea prosperității economice și a dezvoltării comunității.

c) Obiectiv cheie: Rolul profund al patrimoniului și impactul inițiativelor la nivel local.

⁵³ Comisia Europeană. Reabilitarea patrimoniului urban din Alba Iulia transformă orașul și economia acestuia, https://cohesiondata.ec.europa.eu/projects/row-arxt_ykdq_sx7i

⁵⁴ UNESCO. Pont du Gard (Apeductul roman), <https://whc.unesco.org/en/list/344/>

Inițiativa "Adoptă un monument", condusă de Muzeul Provincial Pirkanmaa din Tampere începând cu anul 2008, reprezintă un proiect demn de luat în seamă care subliniază rolul profund al patrimoniului cultural. Conceput inițial pentru a implica comunitățile locale în conservarea patrimoniului, programul s-a extins în 2013 pentru a include și patrimoniul construit.

Inițiativa locală "Adoptă un monument"⁵⁵, condusă de Muzeul Provincial Pirkanmaa din Tampere, Finlanda, începând din 2008, reprezintă un proiect remarcabil care subliniază rolul profund al patrimoniului. Lansat inițial pentru a implica comunitățile locale în conservarea patrimoniului, programul s-a extins în 2013 pentru a include și patrimoniul construit. Implicând în prezent peste 400 de voluntari, modelul se învâрте în jurul voluntarilor de patrimoniu, profesioniștilor și susținătorilor, vizând o dezvoltare sustenabilă din punct de vedere cultural prin conservarea soft. Impactul programului a fost remarcabil de pozitiv, cuprinzând adoptarea unor situri diverse, de la fortificații istorice la structuri tehnice abandonate. În mod esențial, inițiativa subliniază importanța acordării de prioritate voluntarilor programului și evidențiază rezultatele pozitive ale întâlnirilor culturale, subliniind rolul esențial al patrimoniului în promovarea angajamentului comunitar, a toleranței și a integrării.

d) Obiectiv cheie: Conservarea patrimoniului și înregistrarea istoriei orale.

Proiectul "Grânarele memoriei"⁵⁶ întruchipează esența conservării patrimoniului. Inițiat de Europa Nostra, proiectul este dedicat salvagărdării istoriei orale a comunităților locale, concentrându-se în special pe cultura alimentară și stilul de viață.

Proiectul "Granarii memoriei", distins cu Premiul UE pentru Patrimoniu Cultural/Premiul Europa Nostra 2016 la Bra, Piemont, Italia, întruchipează esența conservării patrimoniului. Lansat de Europa Nostra, proiectul se concentrează pe protejarea istoriei orale a comunităților locale, în special în ceea ce privește cultura alimentară și stilul de viață. În colaborare cu cercetători profesioniști de la Universitatea de Științe Gastronomice, proiectul a realizat peste 1 000 de interviuri, puse ulterior la dispoziția publicului online. În mod deosebit, angajamentul larg al comunității, în special în rândul generațiilor tinere, subliniază un interes real pentru conservarea patrimoniului imaterial. Succesul acestei inițiative nu numai că are potențialul de a fi reprodusă la scară mai largă, dar servește, de asemenea, drept model pentru conservarea diferitelor aspecte ale patrimoniului cultural imaterial. Acest lucru evidențiază rolul vital al patrimoniului în captarea și protejarea narațiunilor și tradițiilor unice ale comunităților.

⁵⁵ Premiul European Heritage Europa Nostra. Adoptă un monument, 2016, <https://www.europeanheritageawards.eu/winners/adopt-a-monument/>

⁵⁶ Universitatea de Științe Gastronomice. Grânarele memoriei, <https://www.unisg.it/en/companies-network/support-research/granaries-of-memory/>

e) Obiectiv cheie: Puterea transformativă a patrimoniului.

Satul tematic Brown Coal Mining⁵⁷, inițiat de ONG-ul BUKO în 2012 în Pila-Mlyn, Polonia, evidențiază puterea de transformare a patrimoniului. Prin valorificarea bogatei istorii și a patrimoniului industrial al satului, proiectul a urmărit crearea unui sat tematic și stimularea turismului. Acest lucru a implicat crearea unui muzeu ecologic subteran și reconstrucția unor situri istorice cu finanțare UE. Inițiativa a avut un impact semnificativ, transformând satul într-o destinație turistică de succes și oferind locuri de muncă sezoniere pentru multe persoane. Aceasta servește drept exemplu convingător al modului în care mobilizarea locală poate utiliza în mod eficient patrimoniul, diseminând cunoștințe despre patrimoniul cultural și reînviind istoria uitată a mineritului. Proiectul subliniază importanța depășirii obstacolelor pentru întinerirea patrimoniului istoric și industrial și pune accentul pe conservarea patrimoniului material și imaterial ca lecții valoroase pentru inițiativele bazate pe patrimoniu.

f) Obiectiv cheie: Promovarea patrimoniului gastronomic și cultural

Evenimentul subliniază importanța promovării unui oraș prin patrimoniul său gastronomic și cultural vibrant.

Sărbătoarea "Gusturi și Tradiții din Săliște"⁵⁸ din județul Sibiu, România, subliniază importanța promovării unui oraș prin patrimoniul său gastronomic și cultural. Desfășurat anual în nouă sate din Săliște, evenimentul prezintă gastronomie locală, meșteșuguri, ateliere și programe artistice tradiționale. Printre obiectivele specifice se numără activarea comunității, revitalizarea meșteșugurilor tradiționale și conservarea tradițiilor locale și a biodiversității. Cu obiective pe termen lung axate pe promovarea turismului și creșterea economică, evenimentul este organizat de Primăria Săliște și cofinanțat de Consiliul Județean Sibiu. În special, proiectul a identificat și promovat online peste 30 de noi producători locali, facilitând comenzile externe și subliniind rolul patrimoniului în promovarea angajamentului comunității, a oportunităților economice și a conservării tradițiilor culturale și a biodiversității.

g) Obiectiv cheie: Revitalizarea patrimoniului culturii lemnului și promovarea turismului sustenabil printr-o bogată colecție de sculpturi din lemn

Poteca Soarelui⁵⁹ este un traseu turistic din Săliște, România, situat în drumul forestier din Săliște și platoul Poiana Soarelui, care pune în valoare bogata moștenire a culturii lemnului. Prezintă peste 60 de sculpturi în lemn create între anii 1981-1987, se prezintă ca fiind cea mai valoroasă expoziție de sculptură nonfigurativă în lemn din țară. Traseul, care cuprinde Ermitajul Foltea și Izvorul Tămăduirii de la Ermitaj, își propune să promoveze și să valorifice tradiția culturii lemnului din Săliște

⁵⁷ Rețeaua europeană pentru dezvoltare rurală. Satul tematic al mineritului de cărbune brun, 2015, https://enrd.ec.europa.eu/projects-practice/brown-coal-mining-thematic-village_en

⁵⁸ <https://aniidrumetiei.ro/en/evenimente/tastes-and-traditions-from-saliste/>

⁵⁹ <https://saliste-sibiu.ro/turism/timp-liber/trasee-activitate-eco/>

prin turism sustenabil. Printre obiective se numără promovarea patrimoniului uman local, educația pentru sănătate, protejarea expoziției permanente de sculptură în lemn, promovarea turistică a orașului Săliște și identificarea unor trasee turistice tematice pentru mersul pe jos. Acest proiect, inițiat și finanțat de Primăria orașului Săliște și de agenda culturală a Consiliului Județean Sibiu, exemplifică rolul de impact al patrimoniului în turismul durabil, promovarea culturală și educația pentru sănătate într-un cadru natural.

Diferitele cazuri de inițiative de patrimoniu prezentate aici subliniază rolul multifacțat și transformativ al patrimoniului în diverse contexte culturale, economice și sociale. De la proiecte de reabilitare urbană la inițiative la nivel local și sate tematice, aceste exemple dezvăluie impactul dinamic al conservării și promovării patrimoniului. Prin explorarea unor proiecte de succes din România, Franța, Finlanda, Italia și Polonia, această compilație de concluzii încearcă să sublinieze importanța globală a patrimoniului în creșterea comunității, prosperitatea economică, angajamentul cultural și dezvoltarea durabilă. Fiecare caz servește drept mărturie a influenței profunde a patrimoniului în modelarea identității, vitalității și rezilienței comunităților, oferind informații valoroase despre interacțiunea complexă dintre inițiativele legate de patrimoniu și dezvoltarea mai largă a societății.

2.2.2 Analiza SWOT

În peisajul dinamic al prezervării și promovării patrimoniului, înțelegerea punctelor tari și a punctelor slabe, precum și a oportunităților și amenințărilor, este esențială pentru elaborarea unor strategii eficiente. Analiza SWOT aprofundează formele inovatoare ale patrimoniului natural și cultural, explorând inițiative cu multiple fațete care încearcă să le sporească valoarea la scară locală. De la eforturi de colaborare la nivel global la proiecte locale la nivel de bază, analiza urmărește să facă lumină asupra factorilor care influențează succesul și durabilitatea inițiativelor de patrimoniu.

Punctele tari înglobează eforturile și realizările laudabile, inclusiv recunoașterea globală, diversele surse de finanțare, integrarea tehnologiilor digitale și promovarea diversității culturale. În același timp, punctele slabe atrag atenția asupra provocărilor, cum ar fi dependența de finanțare, decalajul digital și potențialele obstacole în punerea în aplicare la nivel local.

Examinând peisajul, analiza identifică oportunități legate de implicarea comunității, inovarea sustenabilă și creșterea economică prin turism. În schimb, amenințările sunt evaluate în legătură cu punctele slabe, subliniind importanța abordării dependențelor de finanțare, a disparităților digitale și a provocărilor în implementarea locală pentru a atenua riscurile

1	Puncte tari	2	Puncte slabe	3	Oportunități	4	Amenințări
	Punerea în aplicare a unor inițiative de succes cu impact asupra patrimoniului cultural: (Marca patrimoniului european, Zilele europene ale patrimoniului și Premiul european pentru patrimoniu, Europa creativă, Europa pentru cetățeni, Europeana, Erasmus+, Discover EU, #WeareEuropeForCult	Rata scăzută de ocupare a forței de muncă în acest domeniu: doar aproximativ 0,15% din populația UE este angajată în sectorul patrimoniului cultural ⁶⁰ . Provocări în implementarea la nivel local: Transpunerea inițiativelor globale în practici locale reprezintă un punct slab, care se	Un cadru juridic al UE actualizat și îmbogățit: care ar putea facilita accesul la fonduri și o abordare standardizată între diferitele administrații. Diverse surse de finanțare: Disponibilitatea finanțării din diverse surse, inclusiv fonduri naționale și internaționale, programe UE precum	Finanțare insuficientă la nivel național: Alocarea de fonduri naționale la nivelul fiecărui stat membru nu acoperă fondurile necesare pentru abordări creative și durabile ale patrimoniului cultural. Alocarea medie a statelor membre ale UE este de aproximativ 0,5% din PIB, pentru			

⁶⁰Date compilate de autori.

ure, EU Access City Award)

Recunoașterea și colaborarea la nivel mondial:

existența unor inițiative precum Codul global de etică pentru turism și Planul de acțiune al UE privind patrimoniul cultural evidențiază recunoașterea și colaborarea la nivel mondial, oferind o bază solidă pentru valori comune și bune practici.

Integrarea tehnologiilor digitale:

Integrarea stabilită a tehnologiilor digitale în cadrul Planului de acțiune pentru patrimoniul cultural al UE demonstrează un punct forte, valorificând în mod eficient tehnologia pentru a îmbunătăți accesibilitatea, conservarea și implicarea vizitatorilor.

Promovarea diversității culturale:

Accentul pus pe încurajarea dialogului intercultural și pe promovarea

manifestă prin dificultăți în realizarea unor abordări standardizate care să fie acceptate la nivel universal. Relevanța contextuală și acceptarea unor astfel de abordări pot varia de la o regiune la alta, ceea ce contribuie la complexitatea punerii în aplicare la nivel local.

Finanțarea insuficientă:

Dependența de finanțare, fie că este vorba de programe UE sau de alte surse, reprezintă o vulnerabilitate. Finanțarea insuficientă ar putea împiedica punerea în aplicare și durabilitatea proiectelor de patrimoniu.

Decalajul digital:

Decalajul digital⁶¹ existent în anumite comunități compromise eficacitatea instrumentelor tehnologice, ceea ce

Orizont Europa și fundații private, oferă sprijin financiar pentru diverse proiecte de patrimoniu.

Interesul mare al cetățenilor pentru patrimoniul cultural:

Sondajele indică faptul că cetățenii europeni sunt foarte interesați de patrimoniul cultural și consideră că acesta este deosebit de important pentru UE.

Regenerarea orașelor și regiunilor:

procesele care incumbă revalorizării patrimoniului cultural au propensiunea de a revitaliza orașele și regiunile.

Implicarea comunității și durabilitatea:

Accentul pus pe practicile locale și pe inițiativele de la firul ierbii reprezintă o oportunitate de a spori implicarea comunității, sustenabilitatea și conservarea tradițiilor locale unice.

întregul sector cultural.

Traficul ilicit de bunuri culturale:

UE consideră că un fenomen precum furtul din instituțiile de patrimoniu cultural sau din colecțiile private, jefuirea siturilor arheologice sau deplasarea de artefacte din cauza războiului reprezintă o preocupare majoră.

Gentrificarea:

Amenințarea potențială provine din inițiativele externe în care urmărirea sprijinului financiar compromise conservarea autentică a siturilor de patrimoniu cultural și natural.

Schimbările climatice și dezastrelor naturale:

Schimbările climatice reprezintă o amenințare pentru conservarea patrimoniului.

⁶¹ [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/573884/EPRS_BRI\(2015\)573884_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/573884/EPRS_BRI(2015)573884_EN.pdf)

<p>diversității culturale în cadrul planului UE a contribuit la o societate mai incluzivă și mai coerentă.</p>	<p>reprezintă un risc de excludere a unor minorități specifice de la accesul la resursele patrimoniului cultural.</p> <p>Accesul limitat la siturile îndepărtate: Provocările asociate cu locațiile îndepărtate, inclusiv infrastructura precară, distanțele considerabile și factorii contextuali, reprezintă obstacole în calea accesării și utilizării fără probleme a patrimoniului cultural.</p>	<p>Inovare în valorificarea patrimoniului: Accentul pus pe proiecte de cercetare și inovare, inclusiv realitatea virtuală și utilizarea durabilă a resurselor, deschide oportunități pentru forme noi și atractive de valorificare a patrimoniului, atrăgând diverse categorii de public.</p>	
--	--	--	--

2.2.3 Identificarea nevoilor

În urmărirea inițiativelor durabile în domeniul patrimoniului, o examinare riguroasă a nevoilor servește drept bază pentru luarea deciziilor și planificarea strategică în cunoștință de cauză. Acest capitol analizează în profunzime o analiză sintetică derivată din evaluarea SWOT, inspectând punctele forte și punctele slabe interne, precum și oportunitățile și amenințările externe.

În contextul patrimoniului cultural și natural, este imperios necesar să se abordeze nevoile identificate pentru a formula politici și practici care să rezoneze cu complexitatea conservării patrimoniului (a se vedea mai multe detalii în capitolele următoare).

Analiza SWOT evidențiază nevoile critice care sunt imperative pentru gestionarea durabilă a patrimoniului cultural și natural. Aceste nevoi vor servi drept puncte de contact strategice, orientând factorii de decizie politică și practicienii către intervenții specifice care să favorizeze adaptabilitatea, reziliența și impactul durabil în cadrul peisajului complex al conservării patrimoniului.

Figură 6 – Identificarea necesităților pentru patrimoniul natural și cultural



Sursa: Elaborare internă a echipei

3. Identificarea potențialului de dezvoltare

3.1 Potențialul de dezvoltare în turismul sustenabil

3.1.1. Potențialul de dezvoltare din analiza SWOT

Potențialul de dezvoltare evidențiat mai jos reflectă oportunitățile și punctele forte ale sectorului turistic care rezultă din analiza SWOT. Scopul acestui subcapitol este de a prezenta principalele puncte forte ale sectorului.

Consolidarea capacităților privind tranziția către o economie ecologică

Posibilitatea ca întreprinderile din turism să își abordeze propriile nevoi de dezvoltare într-un mod strategic (pe termen mediu/lung) pentru a se adapta mai rapid pe măsură ce se îndreaptă spre o economie ecologică, pe baza unui cadru de reglementare european bine conceput.

Posibilitatea de a include, în conceperea, punerea în aplicare și inovarea pe termen lung a măsurilor de turism sustenabil, a unei structuri unificate a părților interesate care să stimuleze transferul de cunoștințe și de bune practici.

Posibilitatea de a monitoriza și de a evalua, la intervale regulate, evoluția și performanța măsurilor puse în aplicare de destinațiile turistice pentru a asigura sustenabilitatea sectorului, precum și de a sprijini acele măsuri care prezintă rezultate pozitive imediate (în legătură cu ETIS - Sistemul european

Stimularea competitivității

Posibilitatea de a sprijini măsuri diversificate/alternative pentru a dezvolta sectorul într-un mod optim pentru economia verde, datorită numărului mare de companii care furnizează servicii în acest sector.

Posibilitatea de a integra în pachetul turistic activități care să susțină economia verde și să contribuie la protejarea mediului și la stimularea economiei locale, pe baza preferințelor turiștilor care optează (în ultimii ani) pentru experiențe unice și prietenoase cu mediul.

Potențialul de a identifica măsurile care au dus la redresarea economică a sectorului turistic post-COVID-19 și de a determina care dintre acestea sunt viabile în ceea ce privește tranziția

Finanțare

Posibilitatea de a dezvolta destinațiile/regiunile turistice într-un mod coerent, care să răspundă unor nevoi specifice (de exemplu, infrastructură, formare, protecția mediului), prin acțiuni care integrează

Turism ecologic

Posibilitatea de a reproduce inițiativele de succes puse în aplicare pentru a sprijini tranziția către o economie turistică ecologică, chiar și în alte sectoare ale economiei. Posibilitatea de a integra măsuri de turism sustenabil pentru a sensibiliza publicul cu privire la schimbările climatice și la impactul negativ asupra mediului.

*Figură 7 - Potențialul de dezvoltare în turismul sustenabil
Sursa: proprie elaborarea a echipei*

3.1.2 Potențialul de dezvoltare din bunele practici

Pe baza constatărilor proiectelor identificate în cadrul exemplelor de bune practici privind turismul durabil, acest subcapitol evidențiază potențialul de valorificare și replicare a acestora, astfel încât să poată contribui la dezvoltarea domeniului în ansamblu.

Figură 8 – Potențialul de dezvoltare al bunelor practici

Utilizarea resurselor

Oportunitatea de a oferi experiențe turistice unice prin valorificarea și maximizarea potențialului economic al resurselor naturale disponibile, ceea ce poate contribui, de asemenea, atât la conservarea mediului, cât și la conștientizarea schimbărilor climatice. Ca exemplu, succesul de la Middelfart subliniază potențialul destinațiilor care se află în apropierea unor minuni naturale, cum ar fi Parcul Natural Little Belt, de a valorifica ecoturismul. Pot fi oferite experiențe unice, cum ar fi safari cu balene, ciclism și drumeții, sporind astfel atractivitatea turismului sustenabil. Includerea de către Middelfart a evenimentelor culturale și a festivalurilor în ofertele sale de turism sustenabil constituie un exemplu. Incorporarea experiențelor culturale poate îmbunătăți imaginea generală a sustenabilității, oferind vizitatorilor o experiență turistică bine încheiată și memorabilă. Un alt exemplu, abordarea utilizată de Geoparcul Estrela, subliniază importanța educării vizitatorilor cu privire la patrimoniul geologic și cultural, contribuind la practici turistice sustenabile și promovând o legătură mai profundă între turiști și destinație. Inițiativa Ziua Verzarului, prin accentul pus pe conservarea și promovarea acestei rețete tradiționale, contribuie la păstrarea identității locale și a patrimoniului cultural. Evenimentul servește drept platformă pentru a evidenția semnificația culturală a prăjiturii "verzarului" și a altor produse locale autentice, atrăgând familiile cu copii și rezidenții. În plus, evenimentul demonstrează conștientizarea ecologică prin organizarea transportului pentru participanți cu ajutorul unui tramvai electric sătesc. De la înființare, evenimentul a avut un succes remarcabil, toate biletele fiind epuizate la fiecare ediție. Numărul tot mai mare de vizitatori, în special familii cu copii, subliniază popularitatea sa și impactul pozitiv asupra comunității locale.

Implicarea părților / actorilor locali / părților interesate

Posibilitatea de a valorifica potențialul economic al unei regiuni și resursele existente pentru o tranziție echitabilă către o economie ecologică prin sprijinirea parteneriatelor locale legate de turism. De exemplu, modelul pus în aplicare de Consiliul Local Sheffield, care abordează diversificarea economică după declinul industriilor siderurgice tradiționale, subliniază potențialul de îmbunătățire a ecosistemelor culturale prin promovarea parteneriatelor între instituțiile de învățământ și entitățile culturale, creând un mediu dinamic pentru învățare și creativitate.

Posibilitatea de a rezolva problemele întâmpinate în asigurarea unui turism sustenabil la nivel local prin dezvoltarea unei relații de colaborare public-privat, de a avea o abordare unitară în ceea ce privește managementul turismului și nevoile comunității. În acest caz, orașul Dubrovnik a utilizat un model de colaborare între o organizație neguvernamentală (Societatea Prietenilor Antichităților din Dubrovnik) și autoritățile locale pentru a rezolva problema supraturismului.

Posibilitatea de a utiliza metode alternative cu resurse limitate pentru a minimiza impactul asupra mediului, care să sprijine și să contribuie în egală măsură la asigurarea continuității activității turistice, fără a limita furnizarea de servicii turistice la o anumită perioadă a anului (de exemplu, vara sau iarna). Abordarea Parcului de aventură în ceea ce privește reutilizarea materialelor este în conformitate cu principiile sustenabile, demonstrează modul în care reducerea deșeurilor și conservarea resurselor naturale pot fi realizate prin proiecte inovatoare, oferă o soluție rentabilă prin reducerea necesității de a achiziționa materiale noi și încurajează alte organizații să gândească inovator, promovând o cultură a inovării și deschizând ușile către oportunități noi și interesante.

Posibilitatea de a integra mijloace/instrumente digitale pentru a îmbunătăți experiența turistică a vizitatorilor. O abordare precum cea din Dubrovnik, și anume dezvoltarea de aplicații pentru smartphone-uri care să informeze vizitatorii cu privire la zonele aglomerate și o schemă de partajare a mașinilor, evidențiază o abordare orientată spre viitor. Folosirea tehnologiei pentru gestionarea sustenabilă a turismului se aliniază cu dinamica în schimbare a așteptărilor și preferințelor vizitatorilor.

3.1.3 Potențialul de dezvoltare din sursele/inițiatiile de finanțare disponibile

Capitolul 3.1.3 prezintă sursele de finanțare și inițiatiile pertinente la nivel european, disecând implicațiile practice ale acestora pentru proiectele de turism durabil. Această secțiune oferă o explorare pragmatică a principalelor oportunități, oferind o perspectivă asupra contribuțiilor lor specifice la conservarea și dezvoltarea turismului durabil în Europa.

A. Ocuparea forței de muncă și educația

a) Fondul european de ajustare la globalizare pentru lucrătorii strămutați (FEG)⁶²

Fondul european de ajustare la globalizare (FEG) sprijină în mod semnificativ sectorul turismului prin acordarea de asistență adaptabilă lucrătorilor afectați de restructurări. Potențialul său crește prin abordarea impactului pandemiei COVID-19, oferind un ajutor crucial persoanelor care și-au pierdut locurile de muncă în industria turismului din toate țările europene.

b) Erasmus+⁶³

Erasmus+ reprezintă o sursă de finanțare esențială pentru diverse părți interesate din sectorul turismului. Punând accentul pe încurajarea mobilității, pe experiențele interculturale și pe dezvoltarea competențelor, Erasmus+ joacă un rol crucial în

⁶²https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/european-globalisation-adjustment-fund-displaced-workers-egf_en

⁶³https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/erasmus_en

îmbunătățirea competențelor și a capacității de angajare a persoanelor, în special a tinerilor, în cadrul domeniului dinamic al turismului.

c) Fondul Social European Plus (FSE+)⁶⁴

Capacitarea turismului prin investiții strategice, cu accent pe ocuparea forței de muncă în rândul tinerilor, pe durabilitate și pe adaptarea digitală pentru un viitor rezilient.

B. Infrastructură și competitivitate

a) Fondul european pentru afaceri maritime, pescuit și acvacultură (FEAMPA)⁶⁵

FEAMPA alocă o sumă substanțială de 6,108 miliarde EUR pentru perioada 2021-2027, servind drept piatră de temelie în finanțarea proiectelor legate de turism:

- Conservarea biodiversității acvatice: FEAMPA sprijină inițiativele dedicate conservării biodiversității acvatice, încurajării pescuitului durabil și cu impact redus și promovării acvaculturii.
- Aprovizionarea cu produse marine de calitate: Cu accent pe consumatorii europeni, FEAMPA promovează în mod activ furnizarea de produse din fructe de mare de calitate și sănătoase.
- Economie albastră durabilă: Fondul joacă un rol esențial în sprijinirea dezvoltării unei economii albastre durabile, în special în comunitățile de coastă.
- Supraveghere și cooperare maritimă: FEAMPA contribuie la supravegherea maritimă și încurajează cooperarea internațională privind governanța oceanelor, aliniindu-se la inițiativele mai ample din sectorul turismului.

b) Fondul european agricol pentru dezvoltare rurală⁶⁶

Fondul european agricol pentru dezvoltare rurală se evidențiază ca o forță centrală în abordarea provocărilor structurale din zonele rurale ale UE. Cu un accent deosebit pe consolidarea socio-economică, fondul promovează crearea de locuri de muncă, reînnoirea generațiilor și incluziunea socială. În sectorul turismului, acesta servește drept catalizator pentru diversificare, recunoscând potențialul diverselor activități turistice și contribuind la creșterea satelor inteligente din mediul rural european.

c) Programul Piața Unică (PPU)⁶⁷

⁶⁴https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/european-social-fund-plus-esf_en

⁶⁵https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/european-maritime-fisheries-and-aquaculture-fund-emfaf_en

⁶⁶https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/european-agricultural-fund-rural-development_en

⁶⁷https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/single-market-programme-smp_en

Programul Piața Unică (PPU) joacă un rol esențial în consolidarea și creșterea rezilienței pieței unice. Cu un accent strategic pe îmbunătățirea competitivității, în special pentru întreprinderile mici și mijlocii (IMM-uri), PPU influențează în mod direct sectorul turismului. Prin acordarea de sprijin pentru IMM-urile din industria turismului, programul încurajează inovarea, accesul pe piață și sustenabilitatea, alinierea cu angajamentul programului de a îmbunătăți accesul întreprinderilor la piețele din cadrul pieței unice. Pilonul dedicat IMM-urilor din programul de lucru 2023 subliniază și mai mult sprijinul și inițiativele adaptate pentru IMM-urile din domeniul turismului, abordând provocările unice ale acestora și promovând oportunitățile de creștere.

d) InvestEU⁶⁸

Sectorul turismului a fost supus unei presiuni fără precedent în timpul pandemiei COVID-19. Impactul a fost deosebit de dificil pentru IMM-uri și pentru întreprinderile familiale. Programul InvestEU promovează investițiile pentru a consolida competitivitatea, durabilitatea și lanțurile valorice din turism. Acesta facilitează măsuri durabile, inovatoare și digitale care ar putea contribui la reducerea amprentei climatice și de mediu a sectorului.

e) Horizon Europe⁶⁹

Orizont Europa este un program-cadru pentru cercetare și inovare, care se desfășoară în perioada 2021-2027. Pilonul 2 al programului Orizont Europa - Provocări globale și competitivitate industrială europeană - sprijină cercetarea privind provocările societale și consolidează capacitățile tehnologice și industriale prin intermediul clusterelor. Acesta stabilește misiuni ale UE cu obiective ambițioase care abordează unele dintre cele mai mari probleme ale Europei. Pilonul 2 include, de asemenea, activitățile desfășurate de Centrul Comun de Cercetare, care sprijină factorii de decizie politică din UE și din statele membre cu dovezi științifice independente și cu sprijin tehnic.

f) Fondul European de Dezvoltare Regională (FEDR) și Fondul de Coeziune⁷⁰

Politica de coeziune a UE a fost în mod tradițional un aliat al regiunilor europene în eforturile acestora de a adăuga valoare activelor geografice și patrimoniului cultural și istoric. Acest lucru este valabil în special pentru Fondul european de dezvoltare regională (FEDR) în cadrul componentei sale de cooperare teritorială europeană (Interreg). Acest program contribuie la sprijinirea turismului într-un mod eficient și durabil și consolidează coeziunea economică, socială și teritorială în Uniunea Europeană.

⁶⁸https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/investeu_en

⁶⁹https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/horizon-europe_en

⁷⁰https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/european-regional-development-fund-erdf-and-cohesion-fund_en

g) Banca Europeană de Investiții (BEI)⁷¹

Banca Europeană de Investiții (BEI) joacă un rol esențial în furnizarea de sprijin economic pentru sectoare esențiale pentru creșterea economică, ocuparea forței de muncă și coeziunea regională a Europei. În cadrul sectorului turismului, BEI își aliniază în mod strategic atenția la obiectivele de dezvoltare regională, punând accentul în special pe regiunile prioritare de coeziune. În special, BEI își canalizează eforturile de creditare către dezvoltarea infrastructurii și sprijinirea întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-uri) din sectorul turismului, recunoscând rolul integral al acestora în răspândirea avantajelor economice și de ocupare a forței de muncă ale turismului în diverse segmente.

h) Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD)⁷²

Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) joacă un rol esențial în promovarea practicilor durabile și în abordarea tendințelor pieței în cadrul industriei turismului. Desfășurându-și activitatea într-o gamă variată de 39 de țări, dintre care 11 sunt situate în Uniunea Europeană, inițiativele BERD extind aria de acoperire geografică și facilitează colaborarea transfrontalieră. Prin adaptarea specifică a programelor la sectorul turismului, BERD nu oferă doar sprijin financiar, ci și asistență tehnică, asigurând o abordare cuprinzătoare pentru a spori succesul și durabilitatea proiectelor turistice.

C. Tranziția către o economie ecologică

a) Programul Europa digitală⁷³

Programul Europa digitală apare ca un actor-cheie în orientarea transformării digitale în întreaga societate și economie europeană. Accentul strategic pe care îl pune pe desfășurarea capacităților digitale acoperă sectoare vitale, inclusiv turismul. Sprijinul orientat al programului pentru ecosistemele industriale din cadrul UE subliniază angajamentul său de a consolida capacitățile digitale esențiale pentru creșterea economiei europene, inclusiv a sectorului turismului.

b) Mecanismul de redresare și reziliență (MRR)⁷⁴

⁷¹https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/support-european-investment-bank-eib_en

⁷²

https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/support-european-bank-reconstruction-and-development-ebd_en

⁷³

https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/digital-europe-programme_en

⁷⁴

https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/recovery-and-resilience-facility_en

În calitate de piatră de temelie a planului de redresare al Europei, NextGenerationEU, Mecanismul de redresare și reziliență (MRR) își asumă un rol esențial în atenuarea impactului economic și social substanțial al crizei COVID-19 asupra sectorului turismului. Cu accent pe promovarea sustenabilității și a rezilienței, RRF oferă un colac de salvare financiar întreprinderilor și inițiativelor legate de turism, aliniindu-se la tranzițiile ecologice și digitale mai largi descrise în NextGenerationEU. Importanța acestui mecanism este subliniată de elaborarea de către țările UE a planurilor naționale de redresare și de reziliență, în care sunt prezentate investiții și reforme strategice pentru a aborda provocările și a orienta sectorul turismului către un viitor sustenabil și adaptat la mediul digital. Cu o perioadă de finanțare care se întinde din februarie 2020 până în decembrie 2026, MRR oferă o fereastră strategică pentru ca țările UE să pună în aplicare proiecte cu impact, asigurând o redresare solidă și durabilă a industriei turismului.

c) Relevanța REACT-EU⁷⁵ pentru proiectele de turism:

În urma pandemiei COVID-19, REACT-EU apare ca un catalizator cheie pentru revitalizarea sectorului turismului în cadrul NextGenerationEU. REACT-EU ocupă un loc central în atenuarea provocărilor specifice cu care se confruntă industria turismului. Angajamentul său față de o redresare ecologică, digitală și rezilientă se aliază perfect cu nevoile în evoluție ale sectorului, oferind un colac de salvare pentru proiectele care acordă prioritate sustenabilității, inovației digitale și rezilienței generale. Orientarea către regiunile cele mai afectate de criză, în special către cele care depind în mare măsură de turism, asigură o abordare adaptată a redresării. Funcționând în cadrul stabilit al politicii de coeziune, REACT-EU se integrează perfect cu structurile de sprijin existente, inclusiv cu Fondul european de dezvoltare regională (FEDR) și Fondul social european (FSE), oferind o strategie cuprinzătoare și coerentă de sprijinire a sectorului turismului pe calea redresării.

d) Programul LIFE

Programul LIFE finanțează proiecte în domeniul mediului și al acțiunilor climatice. Activitățile turistice legate de tranziția ecologică pot beneficia de acest program. Proiectele care sprijină economia circulară, eficiența energetică și măsurile privind energia regenerabilă, precum și neutralitatea climatică pot fi eligibile pentru finanțare.

e) Fondul pentru o tranziție justă (JTF)⁷⁶

Fondul pentru o tranziție echitabilă urmărește să reducă costurile sociale și economice care rezultă din tranziția către o economie neutră din punct de vedere climatic în UE, sprijinind diversificarea activității economice, creând noi oportunități

⁷⁵https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/react-eu_en

⁷⁶https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/just-transition-fund-itf_en

de afaceri și ajutând oamenii să se adapteze pe o piață a muncii în schimbare. Pentru IMM-urile din turism, fondul poate oferi investiții în capital fix sau în active imateriale.

D. Tranziția către o economie ecologică

a) Programul Europa digitală⁷⁷

Programul Europa digitală apare ca un actor-cheie în orientarea transformării digitale în întreaga societate și economie europeană. Accentul strategic pe care îl pune pe desfășurarea capacităților digitale acoperă sectoare vitale, inclusiv turismul. Sprijinul orientat al programului pentru ecosistemele industriale din cadrul UE subliniază angajamentul său de a consolida capacitățile digitale esențiale pentru creșterea economiei europene, inclusiv a sectorului turismului.

b) Mecanismul de redresare și reziliență (MRR)⁷⁸

În calitate de piatră de temelie a planului de redresare al Europei, NextGenerationEU, Mecanismul de redresare și reziliență (MRR) își asumă un rol esențial în atenuarea impactului economic și social substanțial al crizei COVID-19 asupra sectorului turismului. Cu accent pe promovarea sustenabilității și a rezilienței, RRF oferă un colac de salvare financiar întreprinderilor și inițiativelor legate de turism, aliniindu-se la tranzițiile ecologice și digitale mai largi descrise în NextGenerationEU. Importanța acestui mecanism este subliniată de elaborarea de către țările UE a planurilor naționale de redresare și de reziliență, în care sunt prezentate investiții și reforme strategice pentru a aborda provocările și a orienta sectorul turismului către un viitor sustenabil și adaptat la mediul digital. Cu o perioadă de finanțare care se întinde din februarie 2020 până în decembrie 2026, MRR oferă o fereastră strategică pentru ca țările UE să pună în aplicare proiecte cu impact, asigurând o redresare solidă și durabilă a industriei turismului.

c) Relevanța REACT-EU⁷⁹ pentru proiectele de turism:

În urma pandemiei COVID-19, REACT-EU apare ca un catalizator cheie pentru revitalizarea sectorului turismului în cadrul NextGenerationEU. REACT-EU ocupă un loc central în atenuarea provocărilor specifice cu care se confruntă industria turismului. Angajamentul său față de o redresare ecologică, digitală și rezilientă se aliniază perfect cu nevoile în evoluție ale sectorului, oferind un colac de salvare pentru proiectele care acordă prioritate sustenabilității, inovației digitale și rezilienței generale. Orientarea către regiunile cele mai afectate de criză, în special către cele care depind în mare măsură de turism, asigură o abordare adaptată a redresării.

⁷⁷https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/digital-europe-programme_en

⁷⁸https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/recovery-and-resilience-facility_en

⁷⁹https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/react-eu_en

Funcționând în cadrul stabilit al politicii de coeziune, REACT-UE se integrează perfect cu structurile de sprijin existente, inclusiv cu Fondul european de dezvoltare regională (FEDR) și Fondul social european (FSE), oferind o strategie cuprinzătoare și coerentă de sprijinire a sectorului turismului pe calea redresării.

d) Programul LIFE

Programul LIFE finanțează proiecte în domeniul mediului și al acțiunilor climatice. Activitățile turistice legate de tranziția ecologică pot beneficia de acest program. Proiectele care sprijină economia circulară, eficiența energetică și măsurile privind energia regenerabilă, precum și neutralitatea climatică pot fi eligibile pentru finanțare.

e) Fondul pentru o tranziție justă (JTF)⁸⁰

Fondul pentru o tranziție echitabilă urmărește să reducă costurile sociale și economice care rezultă din tranziția către o economie neutră din punct de vedere climatic în UE, sprijinind diversificarea activității economice, creând noi oportunități de afaceri și ajutând oamenii să se adapteze pe o piață a muncii în schimbare. Pentru IMM-urile din turism, fondul poate oferi investiții în capital fix sau în active imateriale.

scopul este de a evidenția, într-o manieră coerentă și compactă, modalitățile prin care turismul poate fi dezvoltat pentru a răspunde nevoilor sociale și economice, precum și capacitățile și resursele necesare pentru a atinge obiectivele unei tranziții ecologice și sustenabile.

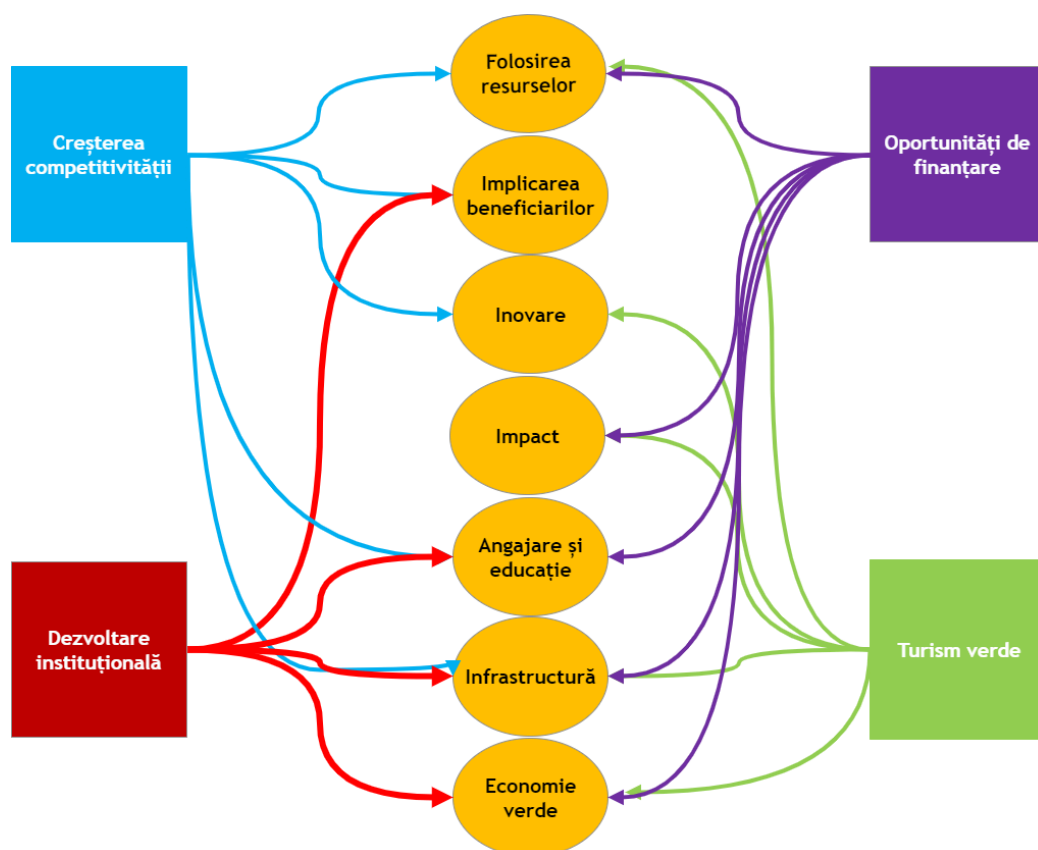
Figură 9 – Potențialul de dezvoltare a turismului sustenabil

⁸⁰

https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funding-guide/just-transition-fund-jtf_en

3.1.4. Principalele elemente care reprezintă potențialul de dezvoltare a turismului sustenabil

Acest subcapitol prezintă principalele elemente identificate, pe baza subcapitolelor anterioare (adică 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3), ca reprezentând potențialul de dezvoltare a turismului sustenabil în perioada următoare. Prin urmare



Sursa: propria elaborare a echipei

Legenda: Pătratele reprezintă potențialul de dezvoltare din analiza SWOT (Capitolul 3.1.1), în timp ce elipsele reprezintă sinteza potențialului de dezvoltare din bunele practici (Capitolul 3.1.2) și din sursele/inițiativele de finanțare disponibile (Capitolul 3.1.3).

Având în vedere constatările evidențiate ca potențial de dezvoltare din bune practici (Capitolul 3.1.2) și cele identificate ca potențial de dezvoltare din surse de finanțare/initiative disponibile (Capitolul 3.1.3), am putea sublinia că următoarele elemente reprezintă potențialul de dezvoltare a turismului durabil (cu caractere **aldine**):

Figură 10 – Elemente prezentate în figura nr. 8 a potențialului de dezvoltare

Consolidarea capacităților părților interesate - autorități centrale și locale, destinații turistice - constituie o prioritate în măsura în care stabilitatea sectorului (la nivel macro) este garantată pe termen lung prin definirea unor obiective pe termen lung și în măsura în care este posibilă definirea unei viziuni strategice bine definite la nivel micro, care poate fi monitorizată și actualizată în permanență

Consolidarea competitivității este o componentă esențială în dezvoltarea și integrarea instrumentelor necesare pentru asigurarea sustenabilității pieței economice (în ceea ce privește crearea și consolidarea infrastructurii pentru tranziția către o economie digitală și ecologică), care include, de asemenea, factorul forță de muncă în ceea ce privește identificarea de metode inovatoare care să lărgescă posibilitățile de îmbunătățire a modului în care sunt furnizate serviciile și în care este format personalul

Îmbunătățirea și valorificarea resurselor naturale prin intermediul fondurilor disponibile, precum și diversitatea acestora, crește probabilitatea ca acțiunile vizate să aibă un impact direct asupra adoptării unui comportament sustenabil

Concentrarea asupra acțiunilor care sprijină adoptarea unor metode mai puțin costisitoare și inovatoare, inclusiv în ceea ce privește impactul negativ asupra mediului, are puterea de a crea un context favorabil pentru reproductibilitate și de a îmbunătăți accesibilitatea

Promovarea unui comportament "ecologic" poate fi realizată prin intermediul experienței turistice, cu scopul de a educa și de a crește gradul de conștientizare a importanței conservării resurselor naturale

Sursa: propria elaborare a echipei

3.2 Potențialul de dezvoltare în domeniul patrimoniului natural și cultural

3.2.1 Potențialul de dezvoltare din analiza SWOT

Potențialul de dezvoltare evidențiat mai jos reflectă oportunitățile și punctele forte ale sectorului patrimoniului natural și cultural rezultate din analiza SWOT. Scopul acestui subcapitol este de a prezenta principalele puncte forte ale sectorului, și anume

fiabilitatea acestora de a acoperi și de a satisface nevoile sectorului patrimoniului cultural și natural.

Figură 11 – Potențialul de dezvoltare pentru patrimoniul natural și cultural rezultat din analiza SWOT

Inițiative care inspiră

- Proiectele sau inițiativele de succes au potențialul de a fi reproduse pretutindeni și de a extinde oportunitățile pe care le oferă patrimoniul cultural.

Adaptare normativă

- Statele membre își pot inspira liniile strategice de acțiune din bogata dimensiune normativă europeană și își pot adapta practicile în domeniul patrimoniului cultural în funcție de o referință bine conturată.

Oportunități de finanțare/inițiative

- La nivel european și global, există o varietate de surse care oferă sprijin financiar pentru promovarea patrimoniului cultural.

Recunoaștere globală și cooperare

- Rețelele existente de schimb de informații despre inițiative și proiecte favorizează continuarea colaborării și o bază solidă pentru valori și practici comune.

Interes în creștere pentru patrimoniul cultural

- Interesul din ce în ce mai mare al cetățenilor europeni pentru patrimoniul cultural reprezintă o oportunitate de a extinde implicarea tuturor părților interesate în promovarea acestuia.

Regenerarea orașelor și regiunilor

- Inițiativele privind patrimoniul cultural reprezintă, de asemenea, un stimulent pentru revitalizarea orașelor și regiunilor.

Integrarea tehnologiilor digitale

- Integrarea tehnologiilor digitale în planul UE privind patrimoniul cultural este un facilitator puternic pentru accesibilitate, conservare și implicarea vizitatorilor.

Implicarea comunității și sustenabilitatea

- Punând accentul pe practicile locale, există oportunități extinse de implicare a unor comunități întregi, inițiative sustenabile și conservarea tradițiilor locale unice.

Promovarea diversității culturale

- Puterea patrimoniului în dezvoltarea socială, ca un catalizator al dialogului intercultural, al promovării diversității culturale și al societăților coezive.

Inovarea în valorizarea patrimoniului

- Bazarea pe cercetare și proiecte inovatoare, inclusiv realitatea virtuală și utilizarea sustenabilă a resurselor, deschide oportunități pentru forme noi și atractive de valorificare a patrimoniului.

Sursa: propria elaborare a echipei

3.2.2 Potențialul de dezvoltare rezultat din bunele practici

Acest capitol aprofundează un spectru de practici laudabile identificate în timpul implementării proiectului, care luminează potențialul latent în cadrul gestionării patrimoniului cultural. De la inițiativele integrate de patrimoniu care favorizează dezvoltarea comunitară transformatoare la guvernarea locală colaborativă care împuternicește siturile UNESCO, aceste practici întruchipează posibilități neexploatate mai degrabă decât simple acțiuni, care vor fi prezentate în capitolul 4.

Figură 12 – Potențialul de dezvoltare pentru patrimoniul natural și cultural din bunele practici



Stimularea transformării economice și a creării de locuri de muncă prin inițiativele bazate pe patrimoniu

Potențialul rezidă în deblocarea potențialului economic al siturilor de patrimoniu pentru comunitățile locale, oferind o posibilitate de transformare economică și de creare de locuri de muncă. Valorificarea activelor de patrimoniu pentru turism, artizanat și evenimente culturale devine un catalizator pentru stimularea economiilor locale. Satul tematic minier Brown Coal Mining servește drept exemplu convingător, ilustrând posibilitatea de a vedea cum inițiativele bazate pe patrimoniu pot contribui la revitalizarea economică, creând oportunități de angajare și promovând un mediu economic durabil la nivel local.

Translated with
www.DeepL.com/Translator (free version)

Stimularea creșterii economice prin posibilitatea de a promova patrimoniul cultural în cadrul evenimentelor locale

Potențialul constă în promovarea orașelor și a satelor prin evenimente locale care exploatează în mod creativ patrimoniul gastronomic și cultural, oferind o posibilitate de activare a comunității și de creștere economică. Aceasta presupune organizarea de festivaluri, piețe și programe culturale pentru a atrage atât vizitatori locali, cât și externi. Evenimentul "Gusturi și tradiții din Săliște" integrează în mod eficient gastronomia locală, meșteșugurile și programele artistice, evidențiind potențialul de promovare a patrimoniului cultural și de obținere a unor beneficii economice la nivel local.

Translated with
www.DeepL.com/Translator (free version)

Dezvoltarea durabilă a turismului și implicarea comunității prin trasee naturale

Potențialul rezidă în integrarea dezvoltării turismului durabil cu trasee naturale bine concepute la nivel local, oferind o posibilitate de conservare a mediului și de implicare a comunității. Aceasta include dezvoltarea inițiativelor de ecoturism, conservarea biodiversității și îmbunătățirea experienței generale a vizitatorilor. Proiectul "Poteca Soarelui" reprezintă un model pentru turismul durabil, creând un traseu natural, promovând activități responsabile în aer liber și utilizând platformele online pentru a implica comunitatea locală și vizitatorii.

Translated with
www.DeepL.com/Translator (free version)

Îmbunătățirea înțelegerii comunitare prin posibilitatea educației și a schimburilor culturale la nivel local

Potențialul constă în integrarea dezvoltării turismului durabil cu trasee naturale bine concepute la nivel local, oferind o oportunitate pentru conservarea mediului și implicarea comunității. Aceasta include dezvoltarea inițiativelor de ecoturism, conservarea biodiversității și îmbunătățirea experienței generale a vizitatorilor. Proiectul "Poteca Soarelui" este un model de turism durabil, creând un traseu natural, promovând activități responsabile în aer liber și utilizând platforme online pentru a implica comunitatea locală și vizitatorii.

Translated with
www.DeepL.com/Translator (free version)

Sursa: propria elaborare a echipei

3.2.3 Potențialul de dezvoltare din sursele de finanțare/inițiativele disponibile

În cadrul domeniului vast al conservării patrimoniului cultural, numeroase inițiative europene reprezintă piloni care sprijină valorificarea și protejarea istoriei și diversității colective a Europei. Acest capitol explorează cu meticulozitate principalele surse de finanțare și inițiative la nivel european, evidențiind modalitățile prin care aceste eforturi contribuie la potențialul de dezvoltare a sectoarelor culturale și creative. De la programe emblematice precum Europa Creativă până la inițiative care promovează accesibilitatea, realizările în materie de patrimoniu și educația încorporată în valorificarea patrimoniului, fiecare joacă un rol crucial în modelarea traiectoriei peisajului cultural european.

a) Promovarea valorilor simbolice europene. *Europa Creativă*⁸¹ este programul emblematic al Comisiei Europene de sprijinire a sectoarelor culturii și audiovizualului. Acesta are un buget de 2,44 miliarde de euro pentru perioada 2021-2027, iar principalele obiective sunt protejarea, dezvoltarea și promovarea diversității și patrimoniului cultural și lingvistic european, precum și creșterea competitivității și a potențialului economic al sectoarelor culturale și creative, în special al sectorului audiovizual.

*Marca patrimoniului european*⁸² se concentrează pe promovarea valorilor europene simbolice și pe rolul semnificativ pe care aceste situri l-au jucat în istoria și cultura Europei. Acestea oferă, de asemenea, activități educaționale valoroase, în special pentru tineri. Proiectele eligibile sunt situri unice, situri tematice naționale și situri transnaționale. *Europeana*⁸³ este un site care permite accesul la patrimoniul cultural digital al Europei, conținând lucrări de artă, cărți, muzică și videoclipuri despre artă, ziare, arheologie, modă, știință, sport și multe altele. Programul *Europe pentru cetățeni*⁸⁴ se axează pe memorie, istoria comună și valorile Uniunii, încurajând participarea civică a cetățenilor europeni. Acesta stimulează dialogul intercultural și solidaritatea, promovează patrimoniul cultural și diversitatea, implicând cetățenii în dezbateri și schimburi despre viitorul Europei și teme de interes comun.

b) Accesibilitatea și deschiderea clădirilor istorice, în mod normal închise publicului. *Zilele Patrimoniului European*⁸⁵ este o acțiune comună a Consiliului Europei și a Comisiei Europene care pune în valoare noi bunuri culturale și deschide clădiri istorice care în mod normal sunt închise publicului. Evenimentele culturale evidențiază abilitățile și tradițiile locale, arhitectura și operele de artă, dar scopul mai larg este

⁸¹ <https://culture.ec.europa.eu/creative-europe>

⁸² <https://culture.ec.europa.eu/cultural-heritage/initiatives-and-success-stories/european-heritage-label>

⁸³ <https://www.europeana.eu/en>

⁸⁴

https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/justice-and-consumers/justice-and-consumers-funding-tenders/funding-programmes/previous-programmes-2014-2020/europe-citizens-efc_en

⁸⁵ <https://www.europeanheritagedays.com>

acela de a reuni cetățenii în armonie, chiar dacă există diferențe de culturi și limbi. Evenimentul este programat în timpul unui weekend din luna septembrie, iar toate tipurile de instituții culturale sunt invitate să participe la această inițiativă. *Premiul EU Access City*⁸⁶ a fost creat de Comisia Europeană pentru a recompensa orașele care au acordat prioritate accesibilității pentru persoanele cu dizabilități, considerând că spațiile accesibile, fizice și virtuale, reprezintă primul pas către egalitate. Inițiativa recunoaște eforturile depuse de administrațiile locale pentru a face orașele mai accesibile, pentru a promova accesul egal la viața urbană și pentru a permite autorităților locale să promoveze și să împărtășească cele mai bune practici ale lor.

c) **Realizări patrimoniale.** *European Heritage Award*⁸⁷ este o recunoaștere a celor mai bune practici în conservarea și punerea în valoare a patrimoniului cultural material și imaterial, cu scopul de a crește gradul de conștientizare și de apreciere a patrimoniului cultural european și de a încuraja alte inițiative de calitate. Premiile onorează în fiecare an până la 30 de realizări remarcabile în domeniul patrimoniului, dintre care până la cinci Grand Prix. Fiecare câștigător al unui Grand Prix primește un premiu în valoare de 10 000 de euro. În plus, Premiul Publicului (Choice Award) este acordat unuia dintre câștigătorii selectați în urma unui vot online desfășurat de *Europa Nostra*⁸⁸.

f) **Educația încorporată în valorificarea patrimoniului.** *Erasmus+*⁸⁹ este un program de mobilitate dedicat cetățenilor implicați în învățământul superior, educația și formarea profesională, educația adulților și educația școlară (inclusiv educația și îngrijirea copiilor preșcolari), personalul din domeniul tineretului și sportului. Nu numai că are un impact semnificativ asupra dezvoltării personale și profesionale, îmbunătățind cunoștințele, abilitățile și atitudinile, dar stimulează și înțelegerea celorlalți oameni și creează un sentiment de apartenență europeană. Accesul la patrimoniul cultural este un facilitator substanțial pentru extinderea înțelegerii istoriei, a obiceiurilor și a modurilor de viață din Europa. *Discover EU*⁹⁰ este o acțiune a programului Erasmus+ care oferă posibilitatea de a explora diversitatea Europei, de a învăța despre patrimoniul cultural și istoria sa și de a intra în contact cu oameni de pe întreg continentul.

⁸⁶ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141>

⁸⁷ <https://www.europeanheritageawards.eu>

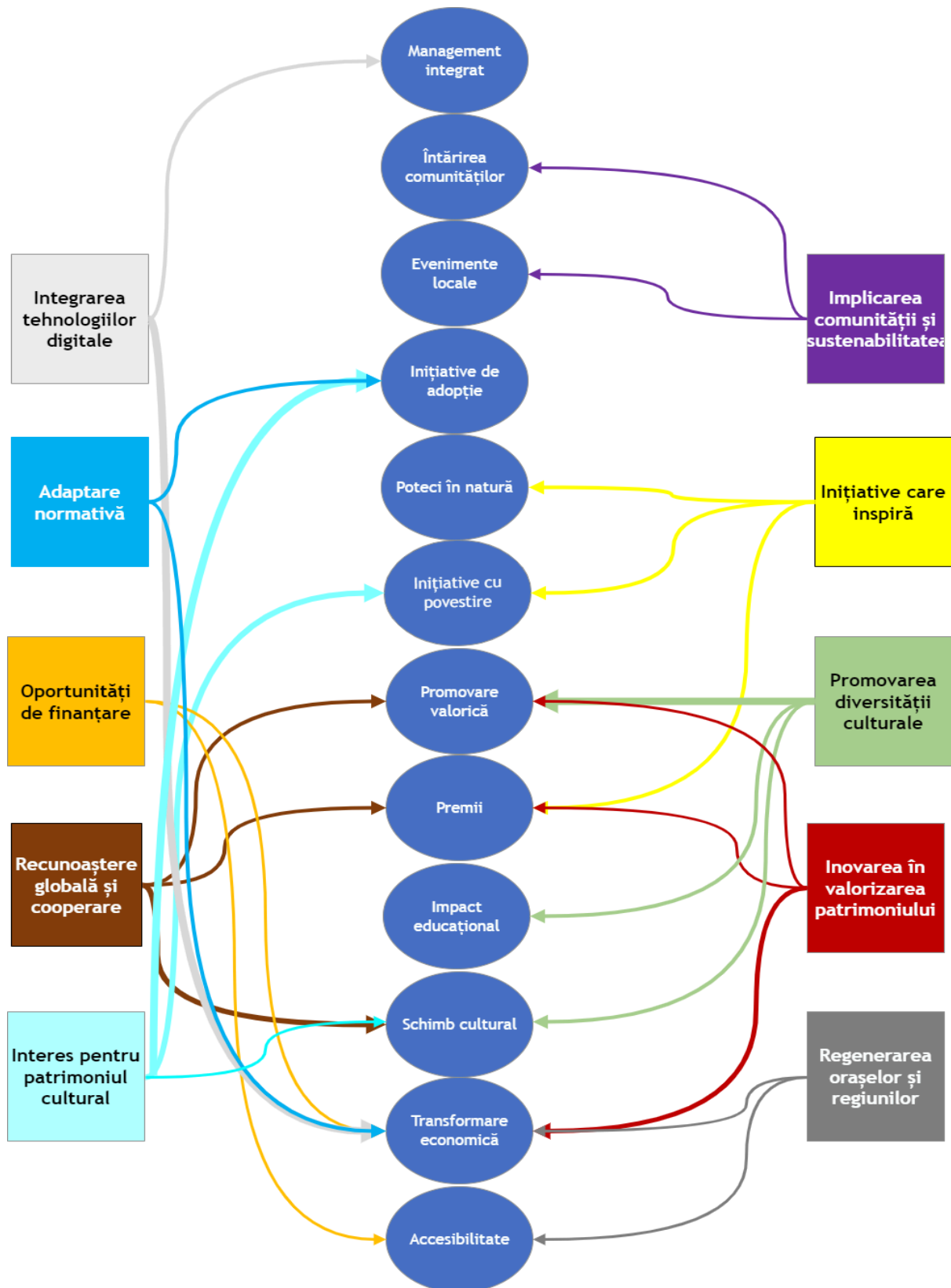
⁸⁸ <https://www.europanostra.org>

⁸⁹ <https://erasmus-plus.ec.europa.eu/about-erasmus/what-is-erasmus>

⁹⁰ https://youth.europa.eu/discovereu_en

3.2.4 Main elements that represent the potential for developing the Natural and Cultural Heritage

Figură 13 - Potențialul de dezvoltare a patrimoniului natural și cultural



Legendă: Pătratele reprezintă potențialul de dezvoltare din analiza SWOT (Cap. 3.2.1), în timp ce elipsele reprezintă sinteza potențialului de dezvoltare din bunele practici (Cap. 3.2.2) și din sursele de finanțare/initiativele disponibile (Cap. 3.2.3).

Având în vedere constatările evidențiate ca potențial de dezvoltare din bunele practici (Cap. 3.2.2) și cele identificate ca potențial de dezvoltare din sursele de finanțare/initiativele disponibile (Cap. 3.2.3), ambele indicate cu subliniere, se poate sublinia că următoarele elemente reprezintă potențialul de dezvoltare al patrimoniului cultural (prezentate în **bold**):

Figură 14 – Elemente prezentate în potențialul de dezvoltare fig. nr. 12



Inițiativele de inspirație generează emulație și exemplaritate pentru părțile interesate, fie prin recunoașterea și acordarea de diverse premii, fie prin inițiative care pun *accentul pe relatări sau trasee în natură*.

Promovarea diversității culturale este corelată cu *schimburile culturale* și are un impact profund asupra educației și *promovării valorilor*.

Inovația **sustenabilă în valorificarea patrimoniului** este profund legată de o *transformare* economică generală și se manifestă prin *realizări și promovare de valori*.

• Valorificarea patrimoniului are un impact asupra **regenerării orașelor și regiunilor**, în special prin îmbunătățirea *accesibilității și a transformării economice generale*.

Sursa: Elaborare proprie a echipei

4. Orientări pentru dezvoltarea turismului sustenabil și valorificarea patrimoniului

4.1. Orientări pentru un turism sustenabil

4.1.1 Opțiuni de politică

Capitolul 4.1.1 prezintă obiectivele strategice pentru dezvoltarea sustenabilă a turismului în cadrul contextului european. Obiectivele sunt prezentate în contextul complex al gestionării crizelor, al sustenabilității mediului și al imperativului de a adopta o economie ecologică. Acest capitol servește drept punct de referință pentru factorii de decizie politică, prezentând o viziune care aliniază vitalitatea economică cu administrarea mediului.

Mai departe, fiecare obiectiv strategic este elaborat metodic pentru a aborda provocările și oportunitățile nuanțate din cadrul sectorului turismului sustenabil. Angajamentul de a promova transformarea digitală, de a consolida reziliența întreprinderilor și de a asigura o accesibilitate incluzivă reflectă o abordare strategică pentru realizarea practicilor de turism sustenabil.

În plus, dedicarea capitolului de a sprijini creșterea unei economii verzi în cadrul sectorului turismului subliniază angajamentul față de politici responsabile și orientate spre viitor. Obiectivul de a încuraja inovarea pentru un turism continuu și sustenabil stabilește o traiectorie pentru ca întreprinderile să adopte practici ecologice și soluții digitale, creând un peisaj turistic dinamic și rezistent.

Pe măsură ce factorii de decizie politică și părțile interesate vor intra în detaliile fiecărui obiectiv, capitolele următoare vor dezvălui etapele operaționale și orientările necesare pentru punerea în aplicare eficientă a acestor imperative strategice. Împreună, aceste obiective servesc drept ghid, conducând cursul către un viitor sustenabil și rezistent pentru turismul european.

Figură 15 – Opțiuni de politică pentru un turism durabil

Managementul turismului rezilient la criză:

Obiectiv: Consolidarea rezilienței sectorului turistic prin implementarea măsurilor de gestionare a crizelor, punând accentul pe tranziția către o economie ecologică, asigurând pregătirea pentru evenimente neprevăzute și promovând un ecosistem robust și adaptabil.

Sustenabilitatea mediului pentru turism:

Obiectiv: Atenuarea impactului serviciilor turistice asupra mediului prin implementarea și promovarea de măsuri de reducere a emisiilor de CO2, adoptarea de practici ecologice și contribuția la gestionarea sustenabilă a resurselor.

Transport sustenabil integrat:

Obiectiv: Consolidarea zonelor geografice favorabile turismului prin sprijinirea dezvoltării unificate a transportului sustenabil, sporirea competitivității și asigurarea accesibilității, promovând astfel creșterea economică.

Transformarea digitală pentru turism:

Obiectiv: Facilitarea tranziției digitale a serviciilor turistice prin îmbunătățirea infrastructurii digitale, promovarea utilizării instrumentelor digitale și îmbunătățirea experienței generale a vizitatorilor prin soluții tehnologice inovatoare.

Stimularea rezilienței întreprinderilor:

Obiectiv: Creșterea rezilienței și a competitivității întreprinderilor din turism prin identificarea și sprijinirea măsurilor care contribuie la redresarea economică, la tranziția ecologică și la sustenabilitate.

Accesibilitate incluzivă pentru turism:

Obiectiv: Îmbunătățirea accesibilității serviciilor turistice pentru a consolida practicile sustenabile, încorporând factori sociali și economici pentru a asigura un mediu mai favorabil incluziunii atât pentru forța de muncă din turism, cât și pentru turiști.

Sprijinirea creșterii economiei ecologice în turism:

Obiectiv: Sprijinirea dezvoltării optime a sectorului turistic într-o economie verde prin identificarea și susținerea unor măsuri diversificate și alternative care să se alinieze la sustenabilitatea mediului și să contribuie la creșterea economică.

Inovare în turismul sustenabil:

Obiectiv: Promovarea inovației în practicile turistice prin încurajarea întreprinderilor să implementeze măsuri ecologice, să adopte soluții digitale pentru experiențe îmbunătățite ale vizitatorilor și să diversifice ofertele, asigurându-se că turismul rămâne un motor economic pe tot parcursul anului, minimizând în același timp impactul asupra mediului.

Sursa: elaborare proprie a echipei

4.1.2 Definierea liniilor directoare pentru dezvoltarea locală a turismului sustenabil

Capitolul 4.1.2 prezintă un set cuprinzător de obiective strategice și etape operaționale. Acest ghid este conceput pentru a prezenta un cadru neutru, oferind factorilor de decizie politică un punct de plecare versatil, adaptabil la nevoile și nuanțele unice ale comunităților locale.

Aceste obiective strategice și etape operaționale nu servesc drept dictate prescriptive. În schimb, ele funcționează ca o bază flexibilă, încurajând factorii de decizie politică să personalizeze și să rafineze aceste orientări în conformitate cu cerințele specifice, contextele culturale și peisajele de mediu din regiunile lor respective. Intenția este de a le permite factorilor de decizie politică să elaboreze strategii pe măsură care să se integreze perfect în esența și aspirațiile comunităților lor locale.

În cadrul explorării fiecărui obiectiv strategic, etapele operaționale ulterioare stabilesc o bază detaliată. Factorii de decizie politică sunt încurajați să considere aceste etape ca fiind elemente fundamentale, recunoscând potențialul lor de adaptare și personalizare la contextele locale. Această abordare garantează faptul că orientările prezentate în acest capitol servesc drept fundație solidă, acordând factorilor de decizie politică flexibilitatea de a elabora politici de turism sustenabil care să se alinieze cu adevărat la caracteristicile unice ale regiunilor lor.

Figură 16 - Liniile directoare pentru dezvoltarea locală a turismului durabil

Gestionarea turismului rezilient la crize

Ambunătățirea rezilienței sectorului turistic prin punerea în aplicare a unor măsuri de gestionare a crizelor, prin accentuarea tranziției către o economie ecologică, prin asigurarea pregătirii pentru evenimente neprevăzute și prin promovarea unui ecosistem robust și adaptabil.

- Efectuarea de exerciții lunare de răspuns la situații de criză cu participarea părților interesate din turism pentru a spori gradul de pregătire.
- Crearea unei platforme centrale de comunicare pentru schimbul de informații în timp real în timpul crizelor.
- Crearea unui plan cuprinzător de gestionare a crizelor, care să detalieze rolurile și responsabilitățile.

Sustenabilitatea mediului pentru turism

Atenuarea impactului serviciilor turistice asupra mediului prin implementarea și promovarea de măsuri de reducere a emisiilor de CO₂, adoptarea de practici ecologice și contribuția la gestionarea sustenabilă a resurselor.

- Implementarea unui sistem de monitorizare în timp real a emisiilor de CO₂ pentru toate activitățile legate de turism.
- Introducerea unui sistem de recompense pentru întreprinderile care realizează reduceri semnificative ale emisiilor.
- Să colaboreze cu agențiile de mediu pentru a efectua audituri periodice de sustenabilitate.

Transport sustenabil integrat

Consolidarea zonelor geografice favorabile turismului prin sprijinirea dezvoltării unificate a transportului sustenabil, sporirea competitivității și asigurarea accesibilității, promovând astfel creșterea economică.

- Alocarea de fonduri pentru dezvoltarea de stații de încărcare a vehiculelor electrice în zonele turistice.
- Colaborarea cu companiile de transport pentru a introduce flote de vehicule hibride sau electrice.
- Implementați un program de bike-sharing pentru a promova transportul local ecologic.

Transformarea digitală pentru turism

Facilitează tranziția digitală a serviciilor turistice prin îmbunătățirea infrastructurii digitale, promovarea utilizării instrumentelor digitale și îmbunătățirea experienței generale a vizitatorilor prin soluții tehnologice inovatoare.

- Investiții în infrastructura de internet de mare viteză în zonele axate pe turism.
- Colaborarea cu companiile de tehnologie pentru a oferi Wi-Fi gratuit în locații turistice cheie.
- Implementarea unui sistem bazat pe cloud pentru schimbul de date fără întreruperi între părțile interesate.

Stimularea rezilienței întreprinderilor

Creșterea rezilienței și a competitivității întreprinderilor din turism prin identificarea și sprijinirea măsurilor care contribuie la redresarea economică, la tranziția ecologică și la sustenabilitate.

- Organizarea unui forum anual pentru ca întreprinderile să împărtășească strategii de redresare post-pandemică.
- Colaborarea cu instituțiile financiare pentru a oferi împrumuturi cu dobândă redusă pentru inițiative sustenabile.
- Organizarea de seminarii lunare pe internet cu experți din industrie privind adaptabilitatea întreprinderilor.

Accesibilitate incluzivă pentru turism

Îmbunătățirea accesibilității serviciilor turistice pentru a consolida practicile sustenabile, încorporând factori sociali și economici pentru a asigura un mediu mai incluziv atât pentru forța de muncă din turism, cât și pentru turiști.

- Îmbunătățirea accesibilității fizice în infrastructura turistică.
- Desfășurarea de campanii de sensibilizare pentru un turism accesibil.
- Oferirea de stimulente financiare pentru întreprinderile care aduc îmbunătățiri în materie de accesibilitate.

Sprijinirea creșterii economiei ecologice în turism

Sprijină dezvoltarea optimă a sectorului turismului într-o economie ecologică prin identificarea și susținerea unor măsuri diversificate și alternative care să se alinieze la sustenabilitatea mediului și să contribuie la creșterea economică.

- Creerea și menținerea de parteneriate cu întreprinderi care sprijină economia ecologică.
- Colaborarea cu experți în domeniul mediului pentru a evalua impactul de mediu al măsurilor potențiale.
- Organizarea unui summit anual care să reunească părțile interesate pentru a discuta și a influența politicile ecologice.

Inovarea în turismul sustenabil

Stimulează inovarea în practicile turistice prin încurajarea întreprinderilor să implementeze măsuri ecologice, să adopte soluții digitale pentru experiențe îmbunătățite ale vizitatorilor și să diversifice ofertele, asigurându-se că turismul rămâne un motor economic continuu/pe tot parcursul anului, reducând în același timp la minimum impactul asupra mediului.

- Lansarea unei platforme online dedicate pentru ca părțile interesate din domeniul turismului să facă schimb de practici inovatoare.
- Organizarea de seminarii web periodice care să prezinte studii de caz privind inovarea de succes în domeniul turismului sustenabil.
- Instituirea unui program de mentorat care să conecteze întreprinderile pentru schimbul de cunoștințe privind practicile inovatoare.

Sursa: propria elaborare a echipei

4.2 Orientări pentru valorificarea patrimoniului

4.2.1 Opțiuni de politică

Acest capitol definește obiectivele strategice și etapele operaționale derivate din amalgamarea nevoilor identificate și a potențialului de dezvoltare în domeniul patrimoniului cultural și natural. Aceste orientări servesc drept punct de plecare cuprinzător pentru factorii de decizie politică, oferind un cadru care poate fi adaptat în funcție de nevoile și caracteristicile unice ale comunităților locale.

Având la bază principiile promovării inițiativelor replicabile, îmbunătățirii adaptării politicilor, diversificării surselor de finanțare, încurajării colaborării globale, valorificării interesului cetățenilor, revitalizării regiunilor, integrării tehnologiilor digitale și adoptării unor abordări centrate pe comunitate, aceste orientări au ca scop stimularea eforturilor locale în vederea valorificării sustenabile a patrimoniului.

Fiecare obiectiv strategic înglobează o fațetă specifică a conservării patrimoniului. Etapele operaționale care însoțesc fiecare obiectiv oferă acțiuni tangibile pentru a transpune aceste obiective generale în inițiative realizabile la nivel local. Pe măsură ce comunitățile locale pornesc în călătoria lor de conservare și valorificare a patrimoniului, aceste orientări oferă o bază solidă pentru intervenții de impact și adaptate.

Figură 17 – Opțiuni politice pentru valorificarea patrimoniului



Sursa: elaborare proprie a echipei

4.2.2 Definierea liniilor directoare pentru dezvoltarea locală a valorificării patrimoniului

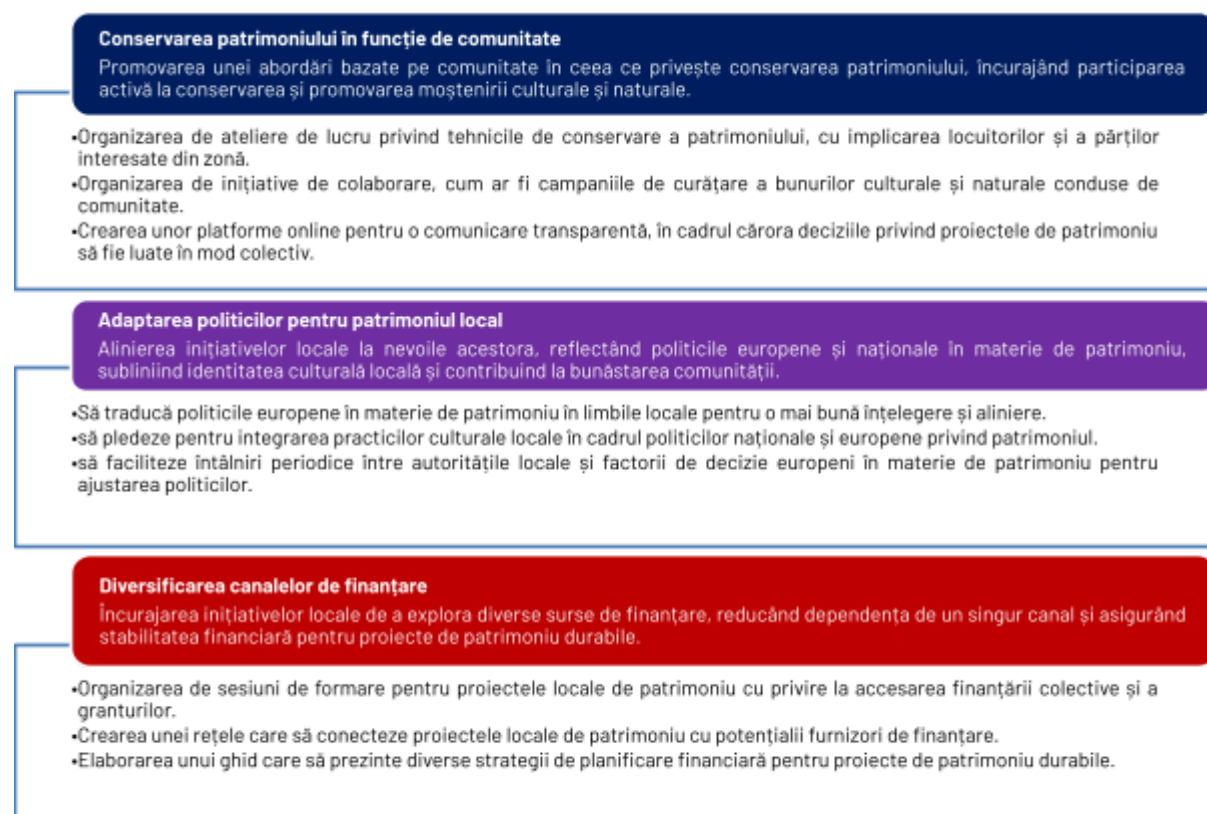
Acest capitol servește ca un ghid de bază pentru comunitățile locale în demersul de valorificare a patrimoniului. Obiectivele strategice prezentate aici sunt concepute pentru a fi adaptabile, oferind un punct de plecare pe care comunitățile să îl adapteze și să îl pună în aplicare în funcție de identitățile și aspirațiile lor culturale unice.

Explorând conservarea patrimoniului condusă de comunitate, adaptarea politicilor, diversificarea finanțării și integrarea patrimoniului în dezvoltarea locală, obiectivele prezentate oferă un cadru de acțiune. Fiecare obiectiv este însoțit de o scurtă descriere, care oferă un context și etape operaționale pentru a facilita punerea în aplicare practică.

Ghidul este destinat liderilor locali, factorilor de decizie politică și părților interesate din cadrul comunității, în timp ce navighează pe calea conservării transformative a patrimoniului. Pașii operaționali sunt sugestivi, promovând comunicarea deschisă, luarea deciziilor în colaborare și practicile de patrimoniu sustenabile.

Acest capitol servește drept instrument de ghidare pentru comunități, îndreptându-le spre un viitor în care patrimoniul se integrează fără probleme în țesătura vieții comunitare, contribuind la celebrarea și conservarea comorilor culturale și naturale.

Figură 18 – Orientări de dezvoltare locală pentru valorificarea patrimoniului



Colaborare locală pentru un impact global

Construirea unor colaborări puternice între comunitățile locale și părțile interesate, schimbul de cunoștințe și de abordări de succes pentru a pune în evidență și a conserva patrimoniul la nivel mondial

- Inițierea de forumuri pentru schimburi interculturale, în cadrul cărora să se împărtășească abordările de succes în materie de conservare a patrimoniului, și menținerea rețelelor create.
- Facilitarea programelor de schimb pentru persoanele implicate în inițiativele locale de patrimoniu.
- Promovarea evenimentelor legate de patrimoniu care pun în valoare tradițiile locale pe o scenă globală.

Implicarea comunității în patrimoniu

Implicarea activă a comunităților locale în conservarea patrimoniului, promovând un sentiment comun de responsabilitate, mândrie și înțelegere a comorilor culturale și naturale

- Conceperea de programe educaționale axate pe istoria și semnificația comorilor culturale și naturale locale.
- Organizați în mod regulat evenimente conduse de comunitate, cum ar fi festivaluri de patrimoniu și tururi ghidate.
- Formați parteneriate cu școlile și universitățile locale pentru a încorpora conștientizarea patrimoniului în programele educaționale.

Integrarea patrimoniului în dezvoltarea locală

să integreze fără probleme valorile de patrimoniu în planurile de dezvoltare locală, asigurându-se că bunurile culturale și naturale joacă un rol important în modelarea unui viitor durabil

- Să colaboreze cu urbanistii pentru a integra elemente de patrimoniu în spațiile publice.
- Să militeze pentru reglementări zonale care să acorde prioritate conservării bunurilor de patrimoniu.
- Să pună în aplicare proiecte de dezvoltare durabilă care să includă și să pună în valoare patrimoniul local.

Accesibilitatea digitală a patrimoniului

Adoptarea de instrumente digitale pentru a îmbunătăți accesibilitatea la siturile de patrimoniu, ceea ce permite tuturor să exploreze și să se conecteze cu poveștile încorporate în moștenire

- Dezvoltarea unei aplicații mobile ușor de utilizat pentru tururi virtuale ale patrimoniului și expoziții interactive.
- Oferirea de sesiuni de formare practică pentru managerii siturilor de patrimoniu cu privire la utilizarea eficientă a instrumentelor digitale.
- Organizarea de ateliere de alfabetizare digitală adaptate la nevoile specifice ale comunității locale.

Împuternicirea protectorilor patrimoniului

Responsabilizarea și implicarea părților interesate la nivel local, inclusiv a comunităților și a persoanelor fizice, în deciziile și inițiativele de conservare durabilă a patrimoniului.

- Instituirea unor programe de formare privind tehnicile de gestionare și conservare a siturilor de patrimoniu.
- Crearea unei platforme online pentru contribuția comunității, care să permită locuitorilor să își exprime opiniile cu privire la deciziile legate de patrimoniu.
- Organizarea de evenimente anuale de recunoaștere pentru a sărbători persoanele și grupurile care contribuie în mod activ la conservarea patrimoniului.

Sursa: elaborare proprie a echipei

4.3 Orientări orizontale pentru dezvoltarea turismului sustenabil și valorificarea patrimoniului

În urmărirea unui turism sustenabil și a conservării patrimoniului cultural și natural, acest capitol prezintă obiectivele generale și specifice transversale cheie care servesc drept piloni fundamentali pentru dezvoltarea strategică. Aceste principii oferă o abordare coerentă, aplicabilă unor scenarii diverse și esențială pentru gestionarea eficientă a bogăției culturale și de mediu comune. De la încurajarea colaborării și a proiectelor inovatoare la prioritizarea conștientizării și a rezilienței, aceste principii transcend obiectivele specifice, făcând parte integrantă dintr-o strategie cuprinzătoare. Prin aderarea la aceste orientări, autoritățile locale, comunitățile și părțile interesate pot naviga într-un cadru strategic care să susțină echilibrul delicat dintre dezvoltarea economică și conservarea unui patrimoniu de o valoare inestimabilă.

Figură 19 – Obiective generale și specifice transversale

Dezvoltarea legăturilor și a rețelelor între părțile interesate

- Promovarea colaborării și a parteneriatelor între autoritățile locale, comunități și principalele părți interesate pentru a crea o rețea care să promoveze eforturile colective în domeniul turismului sustenabil și al valorificării patrimoniului.

Elaborarea și realizarea de proiecte specifice, inclusiv proiecte pilot

- Încurajarea inițierii de proiecte specifice, inclusiv programe-pilot, pentru a testa abordări inovatoare, pentru a le evalua eficacitatea și pentru a pregăti terenul pentru o punere în aplicare mai amplă atât în domeniul turismului sustenabil, cât și al valorificării patrimoniului.

Creșterea gradului de conștientizare și consolidarea comunicării

- Acordarea priorității inițiativelor care sporesc strategiile de sensibilizare și de comunicare, asigurându-se că turiștii și părțile interesate din comunitățile locale sunt bine informați cu privire la importanța turismului sustenabil și a conservării patrimoniului.

Păstrarea și consolidarea identității locale

- Punerea accentului pe conservarea și consolidarea identității locale în cadrul inițiativelor din domeniul turismului și al patrimoniului, recunoscând importanța autenticității culturale și a unicității în atragerea vizitatorilor și în promovarea mândriei comunității

Consolidarea capacităților și îmbunătățirea abilităților

- Să investească în programe de consolidare a capacităților și de dezvoltare a competențelor pentru a împuternici comunitățile locale, autoritățile și părțile interesate cu cunoștințele și expertiza necesare pentru un management eficient al turismului sustenabil și pentru valorificarea patrimoniului.

Echilibrul între creșterea economică și conservarea mediului

- Să depună eforturi pentru un echilibru armonios între creșterea economică generată de activitățile turistice și conservarea patrimoniului natural și cultural, asigurându-se că inițiativele de dezvoltare acordă prioritate sustenabilității pe termen lung.

Pregătirea și reziliența în situații de criză

- Încorporarea de măsuri de pregătire pentru situații de criză și de reziliență atât în domeniul turismului, cât și în cel al gestionării patrimoniului, recunoscând importanța atenuării riscurilor și a reacției eficiente la evenimente neprevăzute.

Asigurarea accesibilității și a incluziunii

- Promovarea accesibilității și a incluziunii atât în turismul sustenabil, cât și în siturile de patrimoniu, asigurându-se că aceste resurse valoroase sunt disponibile și plăcute pentru diverse categorii de public, inclusiv pentru persoanele cu handicap.

Promovarea cercetării și inovării

- Încurajarea cercetării și inovării în domeniul turismului sustenabil și al punerii în valoare a patrimoniului, promovând adoptarea de noi tehnologii și metodologii care să contribuie la îmbunătățirea și adaptarea continuă

Sursa: *elaborare proprie a echipei*

PARTEA II

Orientări privind turismul accesibil

5 Accesibilitate: necesitatea unui grup țintă mult mai larg decât ne imaginăm

Accesibilitatea în turism reprezintă capacitatea de a avea acces la locuri și servicii fără obstacole și dificultăți.

Contrar a ceea ce se crede în general, nu afectează doar persoanele cu dizabilități, ci și o varietate de cetățeni cu nevoi speciale, cum ar fi cei cu dificultăți temporare de deplasare (de exemplu, cei cu un picior în ghips), părinții cu copii mici care trebuie să se deplaseze cu cărucioare, persoanele în vârstă cu dificultăți de mers.

În ceea ce privește acest din urmă aspect, trebuie subliniat faptul că numărul persoanelor cu nevoi speciale, adică potențialul obiectiv al turismului accesibil, este în continuă creștere, inclusiv din cauza îmbătrânirii populației; studii recente au calculat că acesta reprezintă între 15% și 19% din populația mondială.

Având în vedere situația din Europa⁹¹, cererea potențială pentru turismul accesibil este estimată la aproximativ 127 de milioane de persoane (46 de milioane de persoane cu o anumită formă de handicap, la care se adaugă 81 de milioane de persoane cu vârsta de peste 65 de ani), dintre care 70% au capacitatea financiară de a călători, ceea ce reprezintă o cifră de afaceri de peste 150 de miliarde de euro.

Numai în Italia, subiectul turismului accesibil vizează în prezent aproximativ 4 milioane de persoane.

În plus, se consideră din ce în ce mai mult⁹² că publicul țintă al turismului accesibil ar trebui să fie extins în continuare, deoarece oferta de facilități și servicii se extinde la o piață care poate include, de asemenea, persoane cu dificultăți alimentare, cum ar fi cele cu alergii sau intoleranțe, persoane cu dizabilități specifice motorii, senzoriale, cognitive⁹³ sau de sănătate, și chiar însoțitorii acestora, care pot avea nevoi diferite.

Prin urmare, a propune un turism accesibil înseamnă a oferi o autonomie de deplasare unei varietăți de persoane cu nevoi speciale și familiilor acestora, prin intermediul unei propuneri turistice care să satisfacă nevoia de petrecere a timpului liber și de conectare între diferitele servicii oferite, garantând fiabilitatea informațiilor privind facilitățile, traseele și serviciile disponibile și permițând fiecărei persoane să evalueze

⁹¹ <https://www.europewithoutbarriers.eu/turismo-accessibile/?lang=it>

⁹² Valentino Guidi. "Accesibil este mai bine. Primo Libro Bianco sul Turismo per tutti in Italia 2013", editat de Comitetul pentru promovarea și susținerea turismului accesibil. Președinția Consiliului de Miniștri Struttura di Missione per il Rilancio dell'Immagine dell'Italia.

⁹³ Populația cu dizabilități declarată oficial în Europa este de 11% din populația totală, la care se adaugă 3-4% din cetățenii care, din diverse motive, scapă anchetelor oficiale, ajungând astfel la aproximativ 14% din populația totală. 72% din populația cu dizabilități, adică aproximativ 36 de milioane de persoane, se declară dispuse să călătorească, dar în prezent doar 6 milioane dintre acestea călătoresc efectiv.

în mod autonom nivelul de conformitate a acestora cu nevoile sale încă din faza de pregătire a călătoriei.

Nevoile exprimate de acești potențiali turiști sunt, în esență, aceleași cu cele ale celorlalți clienți, diferența constă în condițiile diferite de satisfacere a acestora. De asemenea, trebuie subliniat faptul că dificultatea de a găsi răspunsuri satisfăcătoare la solicitări specifice nu doar că restricționează accesul la majoritatea ofertelor turistice, ci și descurajează exprimarea aceluiași cerințe.

Dar ce înseamnă mai exact accesibilitatea în lumea turismului?

Accesibilitatea a fost definită pentru prima dată în 1989⁹⁴ ca fiind: "posibilitatea, inclusiv pentru persoanele cu capacități motorii sau senzoriale reduse sau împiedicate, de a ajunge la clădire și la diferitele sale unități și medii, de a intra cu ușurință în ea și de a utiliza spațiile și echipamentele în condiții de siguranță și autonomie adecvate". Această definiție se aplică pentru "Turismul accesibil"⁹⁵ ca un ansamblu de facilități și servicii puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități sau cu nevoi speciale, astfel încât acestea să se bucure de posibilitatea de a călători, de a se caza și de a participa la evenimente fără a întâmpina probleme sau dificultăți în condiții de autonomie, dar și de siguranță și confort.

Cu toate acestea, este corect și realist faptul că uneori este dificil să se ofere un produs turistic care să corespundă nevoilor tuturor tipurilor de utilizatori, deoarece dacă pe de o parte există diferite tipuri de dizabilități, pe de altă parte, persoanele cu același tip de dizabilitate pot exprima nevoi diferite în funcție de gradul de adaptare la deficiență și de compensațiile dezvoltate⁹⁶. Pentru a atinge acest obiectiv, operatorii vor trebui să integreze diferite soluții din punct de vedere structural, organizațional și managerial, pentru a ajunge la o gamă cât mai largă de utilizatori.

⁹⁴ Decretul ministerial nr. 236 din 14 iunie 1989, articolul 2,

⁹⁵ <http://www.turismoaccessibile.eu/siteon/index.php/progetto/definizione-turismo-accessibile>

⁹⁶ Proiectul EU.FOR.ME "PRODUSUL TURISTIC ACCESIBIL" Editat de: S Centi, MC Mossone, J Borghetti, E Tramonti

6 Nașterea și dezvoltarea conceptului de turism accesibil

De-a lungul anilor, dezvoltarea problemelor legate de dizabilități și a turismului accesibil și inclusiv a cunoscut o succesiune de intervenții legislative și contribuții din partea diferitelor asociații.

Italia a jucat un rol primordial și stimulator în legislația europeană, atât ca una dintre țările cu cel mai mare număr de turiști neprofesioniști din Europa, cât și datorită sensibilității crescânde a opiniei publice și a organismelor publice față de această problemă.

Mai jos sunt prezentate principalele acțiuni legate de turismul accesibil la nivel internațional, pentru a oferi referințe și despre organizațiile care au fost promotorii și pe ale căror site-uri instituționale pot fi găsite informații despre proiectele deja implementate și în curs de implementare în domeniul turismului accesibil.

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
1963	A fost înființată Organizația Internațională a Turismului Social (ISTO) : o organizație internațională non-profit care reunește operatori de turism social, durabil și solidar din întreaga lume pentru a promova un turism accesibil și responsabil (respectând locurile și comunitățile locale). Organismele publice și private, operatorii de turism și cooperativele, asociațiile sociale sunt membri ai acestei asociații.	
1981	Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite a proclamat anul 1981 drept Anul Internațional al Persoanelor cu Dizabilități , promovând planuri de acțiune la nivel regional, național și internațional, punând accentul pe egalitatea de șanse, reabilitarea și prevenirea dizabilităților, pentru participare deplină și egalitate. De asemenea, se promovează dreptul persoanelor cu handicap de a participa pe deplin la viața și dezvoltarea societății, de a se bucura de condiții de viață egale cu cele ale celorlalți cetățeni și de a se bucura în mod egal de condițiile îmbunătățite care rezultă din dezvoltarea socio-economică. Anul internațional se concentrează în primul rând pe imaginea persoanelor cu handicap în societate, recunoscând că prejudecățile larg	

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
	<p>răspândite reprezintă un obstacol major în calea participării și egalității acestora în societate.</p> <p>În cadrul unei conferințe importante desfășurate la Manila, Organizația Mondială a Turismului a Națiunilor Unite (OMT) definește "...dreptul la turism ca fiind un aspect al împlinirii umane".</p> <p>Pentru a oferi o perioadă de timp adecvată în care guvernele și organizațiile să poată pune în aplicare activitățile recomandate în Programul mondial de acțiune, Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite a proclamat Deceniul Națiunilor cu Dizabilități pentru perioada 1983-1992.</p>	
1988		<p>În Marea Britanie a fost înființat grupul de lucru "Turism pentru toți", format din asociații, în care se afirmă că turismul social (format din asociații organizate) nu poate fi considerat singura propunere turistică pentru turiștii cu dizabilități.</p>
1989	<p>Italia, prima din Europa care are o lege-cadru, stabilește termenii și metodele în care trebuie garantată accesibilitatea la diverse medii, acordând o atenție deosebită spațiilor publice: acordă cetățenilor contribuții pentru eliminarea barierelor arhitecturale de pe clădirile private existente.</p>	<p>Tourism for All (Turism pentru toți) elaborează un raport care conține 63 de recomandări pentru industria turismului. Scopul este de a determina operatorii să ia în considerare nevoile persoanelor cu dizabilități ca parte integrantă, și nu auxiliară, a politicii de planificare turistică.</p> <p>În documentul "Turism pentru toți" sunt evidențiați doi factori principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - schimbarea conceptului de handicap, de la un model

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
		<p>medical la un model socio-ambiental</p> <p>- trebuie să vadă turismul ca pe un drept și o experiență plăcută pentru toți, inclusiv pentru persoanele cu handicap, și nu ca pe un privilegiu doar pentru unele persoane.</p>
1990	<p>Comisia Europeană a proclamat anul 1990 Anul european al turismului și a organizat un concurs pentru a alege cea mai bună facilități turistice din Europa în ceea ce privește accesibilitatea pentru persoanele cu handicap.</p>	
1992	<p>Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite adoptă rezoluția "Reguli standard privind egalizarea șanselor pentru persoanele cu handicap".</p>	
1993		<p>În cadrul conferinței "Turism pentru toți în Europa - Turism 2000" este prezentat raportul Touche Ross.</p> <p>"Profitând de oportunități - o nouă piață pentru turism", unde este deja clar că lupta pentru drepturile persoanelor cu dizabilități a introdus o nouă perspectivă de dezvoltare, inclusiv pentru sectorul turistic.</p>
1996	<p>DG Întreprinderi a Comisiei Europene publică Manualul pentru industria turismului. Scopul este de a face Europa accesibilă pentru turiștii cu handicap.</p>	
1997		<p>La Centrul pentru <i>Design Universal</i> al Universității din Carolina de Nord, cele șapte</p>

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
		<p>principii care definesc <i>Designul Universal</i> sunt definite⁹⁷ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Utilizarea corectă ● Flexibilitate de utilizare ● Operare simplă și intuitivă ● Informații perceptibile ● Toleranță la erori ● Efort fizic redus ● Dimensiuni și spațiu pentru abordare și utilizare. <p>Se definește că proiectarea pentru utilizare echitabilă înseamnă că toată lumea poate participa, accesa și utiliza produsul sau serviciul.</p>
2001	OMS ⁹⁸ publică Clasificarea Internațională a Funcționării, Dizabilității și Sănătății (ICF, 2001), care oferă un model de referință pentru instrumentele de "acțiune" pentru factorii de decizie politică din diferite domenii, inclusiv politici sociale, transport și turism.	
2003	În Europa, anul 2003 este sărbătorit ca Anul european al persoanelor cu dizabilități, sub deviza "Nimic despre noi fără noi!". Elaborarea unui plan de acțiune privind handicapul este promovată de Comisia Europeană (2004-2010).	
2004	Proiectul CARE - Orașe accesibile ale regiunilor europene: a cărui filozofie este: " <i>orașele care sunt capabile să răspundă celor mai dificile nevoi, cum ar fi cele exprimate de persoanele cu nevoi speciale, vor fi orașe mai funcționale și mai</i>	

⁹⁷ Designul este util și comercializabil pentru persoane cu abilități diferite, se adaptează la o gamă largă de preferințe și abilități individuale, utilizarea designului este ușor de înțeles, indiferent de experiența, cunoștințele, competențele lingvistice sau nivelul de concentrare al utilizatorului. Designul comunică în mod eficient informațiile necesare utilizatorului, indiferent de condițiile de mediu sau de capacitățile senzoriale ale acestuia. Designul reduce la minimum pericolele și consecințele negative ale acțiunilor accidentale sau neintenționate. Designul poate fi utilizat în mod eficient și confortabil, cu o oboseală minimă. Dimensiunile și spațiul sunt adecvate pentru apropiere, atingere, manipulare și utilizare, indiferent de constituția, postura sau mobilitatea utilizatorului.

⁹⁸ OMS: Organizația Mondială a Sănătății

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
	<p><i>primitoare pentru toată lumea</i>". Proiectul CARE-Interreg III B CADSES abordează problema accesibilității turistice a orașelor cu scopul de a crea o rețea de servicii și facilități accesibile între orașele europene, prin intermediul unei metodologii comune de anchetă și comunicare. Proiectul include numeroase studii, acțiuni de formare și informare, acțiuni pilot, activități de punere în rețea și de promovare.</p> <p>Este pusă în aplicare o metodologie CARE pentru evaluarea accesibilității și este elaborată Carta orașului ospitalier, care prezintă toate principiile de accesibilitate.</p>	
2006	<p>În 2006: Adunarea ONU a adoptat Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, CRPD⁹⁹, care urmărește "să promoveze, să protejeze și să asigure exercitarea deplină și egală a tuturor drepturilor omului și a libertăților fundamentale de către toate persoanele cu dizabilități și să promoveze respectul pentru demnitatea lor intrinsecă". În special, articolul 30 prevede: "<i>Accesul egal la participarea la viața culturală, inclusiv la activități de agrement, turism și sport</i>".</p>	
2006 2007	<p>ENAT (EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM) este un proiect pilot al Uniunii Europene pentru capitalizarea politicilor legate de dizabilități în sectorul turismului. Rețeaua este condusă de un grup de organizații care activează în domeniul turismului și al dizabilității, printre care VisitBritain, Ministerul grec al Turismului, fundația ONCE, EWORX S.A. În 2008, a fost recunoscută ca ONG non-profit la Bruxelles și este finanțată din contribuțiile membrilor. În prezent, are aproximativ 200 de membri din 30 de țări și este o "rețea în comuniune de scopuri" între companiile de turism și călătorii, consiliile de turism, ONG-urile, cercetătorii și practicienii.</p>	
2007	<p>La 30 martie 2007, Italia a semnat Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități.</p>	

⁹⁹ CRPD: Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități,

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
	<p>Convenția definește o nouă abordare a dizabilității: statele nu ar trebui să se limiteze doar la furnizarea de asistență medicală pentru persoanele cu handicap, ci să pună în aplicare politici reale și concrete de incluziune și de egalitate de șanse pentru persoanele cu handicap.</p> <p>Datorită Convenției, se cere o schimbare de abordare a dizabilității în toate situațiile în care legile naționale și locale intră în conflict cu conținutul acesteia: toate statele care o ratifică vor fi, de fapt, obligate să respecte principiile sale și să garanteze exercitarea drepturilor definite în aceasta pentru toți cetățenii de pe teritoriul lor.</p> <p>De asemenea, aceasta creează obligația guvernelor de a implica activ organizațiile persoanelor cu handicap în elaborarea politicilor și în asigurarea drepturilor de acces pentru toți cetățenii cu handicap. Ea nu abordează doar problema barierelor din mediul fizic și din transporturi, ci și cea a barierelor din serviciile sociale, economie, cultură, sănătate și educație.</p>	
2009	<p>La 24 februarie 2009, Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități a fost în sfârșit ratificată de parlamentul italian și a devenit lege de stat.</p> <p>Comisia pentru promovarea și sprijinirea turismului accesibil a fost creată pentru a publica Manifestul pentru promovarea turismului accesibil, care pune în aplicare articolul 30 din Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu handicap, care include dreptul la călătorie și recreere.</p> <p>Aceeași lege a aprobat, de asemenea, înființarea Observatorului privind condiția persoanelor cu dizabilități, care are sarcina de a verifica aplicarea concretă a Convenției și de a furniza</p>	

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
	Guvernului indicații pentru îmbunătățirea politicilor privind dizabilitățile.	
2010	În 2010, UE semnează Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități (CDPD) , un tratat internațional obligatoriu din punct de vedere juridic, și publică prima versiune a Strategiei europene privind persoanele cu dizabilități pentru deceniul 2010-2020 .	
2010	Comunicarea Comisiei Europene către Parlamentul European, Consiliu, Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor intitulată " <i>Europa, destinația turistică nr. 1 în lume - un nou cadru politic pentru turismul european</i> ", care subliniază importanța accesibilității în industria turismului.	
2013	Italia este primul stat din Europa care a editat " Accesibil este mai bine ", prima Carte albă privind turismul accesibil, care a analizat progresele înregistrate până în prezent la nivel național în domeniul turismului accesibil și a pus bazele viitorului turismului incluziv în Italia.	
2015	Se naște Agenda 2030 pentru dezvoltare durabilă : un program de acțiune pentru oameni, planetă și prosperitate, semnat în septembrie 2015 de guvernele celor 193 de state membre ale ONU. Acesta cuprinde 17 obiective de dezvoltare durabilă (ODD) într-un mare program de acțiune cu un total de 169 de "ținte" sau obiective. Lansarea oficială a Obiectivelor este la începutul anului 2016, cu un angajament pentru următorii 15 ani, până în 2030. Obiectivele comune identificate se aplică tuturor țărilor și tuturor indivizilor: nimeni nu este exclus și nimeni nu ar trebui să fie lăsat în urmă pe drumul necesar pentru a pune lumea pe calea sustenabilității.	

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
2018	<p>Numeroasele premi (Access City Awards încă din 2010, Capitala europeană a turismului inteligent din 2018) contribuie la răspândirea culturii accesibilității și a ideii că beneficiile incluziunii au efecte pozitive pentru vizitatori, întreprinderi și cetățeni.</p>	
2019	<p>Actul european privind accesibilitatea este o directivă care vizează optimizarea funcționării pieței digitale interne prin eliminarea obstacolelor generate de diferitele reglementări adoptate în diferitele state membre, promovând astfel o piață mai favorabilă incluziunii.</p> <p>Actul stabilește un set de standarde obligatorii, în special în ceea ce privește accesibilitatea digitală și utilizarea serviciilor digitale, și raportează noi standarde europene și mondiale care pot oferi instrucțiuni suplimentare proiectanților și antreprenorilor.</p> <p>Textul precizează: <i>"Cererea de produse și servicii accesibile este mare, iar numărul persoanelor cu handicap se așteaptă să crească semnificativ. Un mediu în care produsele și serviciile sunt mai accesibile face ca societatea să fie mai incluzivă și facilitează viața independentă a persoanelor cu handicap"</i>.</p> <p>Astfel, scopul acestei dispoziții este de a face ca WCAG, orientările privind accesibilitatea web ale Consorțiului World Wide Web (W3C), să devină universale.</p>	

Anul	INSTITUȚII PUBLICE	ORGANIZAȚII PRIVATE
<p>2020</p> <p>-</p> <p>2030</p>	<p>Strategia europeană pentru persoanele cu dizabilități: este elaborată pentru deceniul 2020-2030, având ca obiectiv general asigurarea faptului că persoanele cu dizabilități se bucură pe deplin de drepturile lor, participă în societate și au acces egal la locuri de muncă.</p> <p>Acesta își propune să aducă îmbunătățiri semnificative în toate domeniile vieții persoanelor cu dizabilități, în interiorul și în afara Uniunii Europene, și să sprijine atât statele membre, cât și instituțiile Uniunii în eforturile lor de a pune în aplicare Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități (UNCRPD).</p> <p>Strategia afirmă că obiectivele pot fi atinse doar printr-o acțiune coordonată între statele membre și autoritățile regionale și locale.</p>	

7 De la planificarea europeană și internațională la cea locală

7.1 Politici internaționale din ce în ce mai atente și mai sensibile

Conform secțiunii anterioare, există mai mulți actori și acțiuni politice care au dus la pași importanți în crearea unei lumi din ce în ce mai incluzive care se referă și la sfera turismului.

În special, Organizația Mondială a Turismului, este agenția Organizației Națiunilor Unite (OMT), responsabilă de promovarea unui turism responsabil, durabil și universal accesibil. În calitate de organizație internațională de referință în domeniul turismului, OMT promovează turismul ca un factor cheie al creșterii economice, al dezvoltării favorabile incluziunii și al sustenabilității mediului și oferă leadership și sprijin industriei în promovarea cunoștințelor și politicilor în domeniul turismului la nivel mondial.

La fel de relevantă este și Strategia Europeană pentru Persoanele cu Dizabilități, implementată inițial pentru anii 2010-2020 și repropusă pentru anii 2021-2030, publicată la 3 martie 2021, de Ziua mondială a auzului, bazată pe conceptele de drepturi, viață independentă și autonomie, nediscriminare și egalitate de șanse. Obiectivul general este de a se asigura că persoanele cu dizabilități se pot bucura pe deplin de drepturile lor, pot participa în societate și au acces egal la locuri de muncă.

În special, chestiunea ocupării forței de muncă face parte din accentul pus pe viață independentă și autonomă, ceea ce necesită, prin urmare, creșterea serviciilor comunitare și a incluziunii, asigurându-se că sprijinul tradițional din partea familiilor de origine nu este esențial.

Pentru a îmbunătăți ratele de ocupare a forței de muncă a persoanelor cu handicap, Comisia Europeană a solicitat statelor membre să stabilească obiective care să promoveze integrarea adulților fără handicap și să se asigure că strategiile lor naționale privind competențele acoperă nevoile specifice ale persoanelor cu handicap.

Prin urmare, statele membre sunt încurajate să ia măsuri pentru a asigura programe de educație și formare profesională incluzive și accesibile și pentru persoanele cu handicap, pentru a sprijini cooperarea între părțile interesate din domeniul economiei sociale, pentru a spori competențele informatice și aplicarea tehnologiilor de asistență pentru o mai bună angajabilitate.

Toate acestea ar trebui să faciliteze accesul persoanelor cu handicap la locuri de muncă durabile și de calitate, inclusiv în domeniul turismului.

Într-adevăr, noua Strategie europeană pentru persoanele cu handicap 2021-2030 conține un set ambițios de inițiative în diverse domenii:

- accesibilitate, atât în sensul circulației și al reședinței, cât și în sensul participării active la procesul democratic
- un angajament pentru o calitate a vieții demnă și independentă (favorizând astfel ocuparea forței de muncă)
- protecția socială și nediscriminarea la locul de muncă
- participarea egală, împotriva tuturor formelor de discriminare și violență
- egalitatea de șanse și accesul la justiție, educație, toate serviciile de sănătate, cultură, sport și turism.

Intenția UE de a pune în aplicare Strategia europeană pentru persoanele cu handicap vizează, de asemenea, dorința sa de a deveni un exemplu de promovare a drepturilor persoanelor cu handicap la nivel mondial.

Pentru ca acest obiectiv să fie atins, nu numai fiecare stat membru, ci și fiecare autoritate locală ar trebui să își orienteze planificarea multianuală din această strategie europeană, unde se pot descoperi idei de acțiuni și proiecte care să fie implementate pe teritoriul lor, făcându-o mai accesibilă și mai primitoare, nu numai pentru turiști, ci și pentru întreaga comunitate locală.

Se redau câteva exemple:

Pentru a crea mai multe oportunități pentru grupurile defavorizate, inclusiv pentru persoanele cu handicap, un regulament al Comisiei din 2014 declară anumite categorii de ajutoare de sprijin financiar pentru întreprinderi, cum ar fi cele utilizate pentru a sprijini ocuparea forței de muncă sau formarea profesională a persoanelor cu handicap, compatibile cu piața internă, fără a fi socotite drept ajutoare de stat pentru întreprinderi.

În mod similar, autoritățile locale ar putea oferi scutiri de impozite pentru acele activități angajate în furnizarea de servicii legate de accesibilitate și incluziune sau ar putea acorda spații publice gratuite sau cu costuri reduse asociațiilor non-profit angajate în activități sociale și activități pentru persoanele cu handicap.

O observație similară poate fi făcută și în ceea ce privește lanțul valoric¹⁰⁰ al accesibilității în cadrul întregului lanț de călătorie. În acest caz, în conformitate cu legislația europeană, trebuie garantată protecția tuturor pasagerilor a căror mobilitate este limitată în timpul utilizării mijloacelor de transport din cauza diferitelor dizabilități, începând de la accesibilitatea și disponibilitatea facilă a informațiilor de călătorie, până la dreptul la asistență gratuită în terminale, stații sau la bordul mijloacelor de transport.

În același timp, autoritatea locală, fie că este locul de trecere sau destinația finală a vizitatorului, va trebui să garanteze accesibilitatea deplină pe teritoriul său (fără bariere arhitecturale în siturile de patrimoniu cultural, în facilitățile sportive, în parcurile municipale, în parcurile de mașini, în sistemele de mobilitate locală) și accesul la informații adecvate (prin semnalizare accesibilă, personal calificat, instrumente digitale).

¹⁰⁰ Conceptul de lanț valoric va fi analizat în continuare în secțiunea intitulată "Lanțul valoric al accesibilității".

Pentru a realiza acest lucru, entitățile publice și private vor trebui să aibă o viziune comună asupra bunăstării cetățenilor, strategii solide și o planificare pe termen scurt/mediu pentru a transforma zona într-o destinație primitoare pentru toți (de exemplu, prin asigurarea prezenței restaurantelor, hotelurilor și magazinelor cu intrări accesibile și a toaletelor echipate pentru persoanele cu handicap).

O altă inițiativă recentă a Comisiei Europene este Carta europeană a persoanelor cu handicap, care vizează asigurarea unui sprijin adecvat pentru persoanele cu handicap atunci când călătoresc sau se mută într-o altă țară din UE.

Cardul de *handicap* este un card care permite identificarea persoanelor cu dizabilități și accesul la servicii gratuite sau cu costuri reduse în domeniul transportului, culturii, agrementului, beneficii utile pentru promovarea drepturilor acestora pe teritoriul național și în alte țări ale UE. În prezent, este recunoscut în cele 8 țări pilot ale proiectului "Cardul UE pentru persoanele cu dizabilități": Belgia, Cipru, Estonia, Finlanda, Italia, Malta, România, Slovenia și va fi recunoscut în curând în toate statele membre.

În acest caz, va fi important ca fiecare autoritate locală să își instruiască personalul cu privire la caracteristicile cardului de handicap pentru a garanta beneficiile asociate acestuia și pentru a oferi un sprijin real persoanelor cu handicap din zonă.

7.2 Instrumentul important de formare

Formarea profesională este instrumentul de bază pentru a garanta caracterul complet și calitatea în furnizarea de servicii în sectorul turismului. Cunoașterea noilor tendințe, a instrumentelor digitale, care sunt în continuă schimbare, și a nevoilor specifice pe care le pot avea vizitatorii cu nevoi speciale, permite operatorilor din acest sector să răspundă nevoilor și așteptărilor tuturor celor care se adresează sistemului turistic.

Diferitele cursuri de formare trebuie să acopere toate figurile tehnice și profesionale implicate în acest sector și toate nivelurile de formare posibile, inclusiv cele mai puțin specializate.

În ceea ce privește școala obligatorie, aceasta joacă un rol fundamental ca instituție care are și rolul de a educa în vederea integrării copiilor și tinerilor cu diversitate și dizabilități. Școlile primare și gimnaziale, prin studiarea teritoriului lor, prin vizite educative și studii aprofundate realizate ad-hoc, pot fi primele locuri care să genereze curiozitatea față de traseele turistice, să promoveze valoarea incluziunii, să-i facă pe elevii fără dizabilități să crească ca viitori turiști conștienți de posibilitatea propriei autonomii în ciuda dizabilității.

De asemenea, există și institutele tehnice orientate spre turism, care promovează competențe și cunoștințe specifice în domeniul analizei fenomenelor macroeconomice și internaționale, a reglementărilor civile și fiscale și a sistemelor de afaceri, cu accent pe valorificarea integrată și durabilă a patrimoniului cultural, artistic, artizanal, enogastronomic, peisagistic și de mediu. Tema turismului accesibil poate deveni, de asemenea, un domeniu de cunoaștere și de studiu aprofundat în aceste instituții.

La nivel universitar se abordează din ce în ce mai mult și problema turismului accesibil. Există cursuri de Științe ale turismului și valorificare teritorială, unde subiectul este analizat și din punct de vedere socio-economic, precum și cursuri din cadrul politehniciei, care oferă formare în domeniul Universal Design (numit și *Design for All*), adică metodologia modernă care vizează proiectarea și realizarea de clădiri, produse și medii accesibile tuturor categoriilor de persoane.

Cursuri universitare care, prin urmare, vorbesc despre incluziune, implicând adesea formatori cu handicap în organizarea și desfășurarea cursurilor de formare, care sunt capabili să ofere puncte de vedere privilegiate și posibile soluții la îndoieli, perplexități și preconcepții.

Colaborarea dintre instituțiile de formare profesională și autoritățile locale poate avea mai multe fațete.

Se pot organiza întâlniri cu școlile primare și secundare pentru a implica elevii și profesorii în cartografierea zonei, identificarea împreună a barierelor arhitecturale și a altor probleme critice din municipiu și împărtășirea posibilelor acțiuni de eliminare a acestora. În acest fel, autoritatea va putea explica motivațiile și metodele intervențiilor

sale și, în același timp, va putea sensibiliza tinerii cu privire la dificultățile pe care le pot avea anumiți cetățeni și la necesitatea unui comportament corect din partea tuturor.

În acest fel, tinerii vor deveni promotori ai unui comportament civilizată și respectuos, de exemplu, criticându-și părinții care parchează pe trotuar, arătând că acest lucru ar putea crea obstacole și nu ar permite unui utilizator de scaun cu roțile sau unei persoane nevăzătoare să se deplaseze independent.

De asemenea, pot exista numeroase proiecte care pot fi realizate în colaborare cu universitățile: autoritățile locale vor putea propune subiecte legate de teritoriul lor, cerând studenților să identifice, de exemplu, trasee accesibile, o planificare urbană mai incluzivă, instrumente de comunicare inovatoare care să fie mai ușor de înțeles pentru toți.

Formarea non-educățională este, de asemenea, esențială, de exemplu pentru operatorii publici și privați care lucrează la punctele de informare sau pentru polițiștii locali. Acești profesioniști pot, de asemenea, să fie frecvent nevoiți să asiste cetățenii și vizitatorii cu nevoi speciale și, dacă sunt instruiți în mod corespunzător și cu privire la diferite dizabilități și nevoi, pot ajuta acești cetățeni și le pot asigura o experiență pozitivă în zonă.

În colaborare cu asociațiile profesionale, autoritatea locală va putea, de asemenea, să promoveze cursuri privind primirea adecvată a clienților cu handicap pentru operatorii de cazare și de catering, la care pot participa și proprietarii diferitelor magazine prezente.

Acest lucru va permite întregului sistem comercial să răspundă cu promptitudine și sensibilitate la nevoile tuturor utilizatorilor, inclusiv a celor cu nevoi speciale, contribuind la construirea și promovarea unui brand de oraș ospitalier și primitor legat de numele autorității.

7.3 Planificarea participativă

Un mediu, un serviciu sau un produs este cu adevărat accesibil numai dacă fiecare persoană are posibilitatea de a se bucura de el într-un mod complet, plăcut, sigur și confortabil, indiferent de capacitățile, nevoile și, în general, de specificitățile sale.¹⁰¹

Identificarea gamei largi de nevoi pe care le poate avea un utilizator devine un factor esențial în elaborarea cerințelor pe care spațiul construit trebuie să le îndeplinească pentru a fi pe deplin utilizabil de către toți.

Analiza nevoilor, dar și a aspirațiilor umane, poate fi cu atât mai eficientă și mai profundă cu cât reușește să implice în mod activ și conștient toate părțile interesate în procesul de proiectare (trecând de la o abordare de *rezolvare a problemelor la una de stabilire a problemelor*).

Participarea activă a persoanelor cu handicap, încă din primele etape de planificare, este un instrument foarte util și reprezintă, dacă nu o garanție, un feedback important în ceea ce privește posibilitățile concrete de utilizare a ceea ce a fost realizat. Este, de asemenea, o oportunitate de a promova participarea tuturor la viața socială fără niciun fel de discriminare¹⁰².

Chestiunea participării active a persoanelor cu dizabilități la conceperea produselor și serviciilor destinate acestora este un element-cheie al **abordării bazate pe capacități¹⁰³**, care presupune că persoana este plasată în centrul proceselor politice, ca actor activ și nu doar ca un beneficiar pasiv al serviciilor oferite.

Abordarea bazată pe capacități conduce, de asemenea, la luarea în considerare a conceptului de **proiect de viață**, un proces de activare și conștientizare pentru a defini obiectivele, ambițiile și dorințele proprii și pentru a sugera serviciile de care are nevoie pentru a le îndeplini, inclusiv de către persoanele cu dizabilități.

Conceptul de *proiect de viață* ne introduce un alt element fundamental al abordării capacităților, cel de **consiliere între egali¹⁰⁴**, care are rolul de a face utilizatorul să conștientizeze propriile capacități de a rezolva în mod autonom situațiile pe care le

¹⁰¹ Teză de licență susținută de Dario Picozzi Turismul și persoanele cu dizabilități Universitatea Ca Foscari din Veneția - 2018

¹⁰² Fareri P., Giraudi M., Încetinirea. The design of urban policies, Franco Angeli, 2009.

¹⁰³ Biggeri M., Bellanca N. (eds.), "The capability approach applied to disability: from human development theory to practice", 2011, p. 53: Abordarea bazată pe capacități a fost formulată la mijlocul anilor 1980 de Amartya Sen, profesor de economie și filozofie la Harvard, și a fost dezvoltată ulterior de numeroși cercetători care au considerat-o deosebit de potrivită pentru a analiza și măsura calitatea vieții persoanelor cu handicap. Conceptul principal pe care se bazează este acela că diversitatea este o caracteristică centrală a umanității. "Cu alte cuvinte, se recunoaște faptul că fiecare individ este diferit de ceilalți prin caracteristicile sale personale, prin circumstanțele sociale și de mediu în care trăiește, prin capacitatea de a transforma resursele personale, sociale, economice și culturale într-o funcționare căreia îi acordă valoare. Prin urmare, din această perspectivă, handicapul reprezintă una dintre formele infinite de diferențiere care caracterizează ființa umană".

¹⁰⁴ Biggeri M., Bellanca N. (eds.), "The capability approach applied to disability: from human development theory to practice", 2011, p. 59: "Consilierea între egali este un instrument de însoțire care facilitează procesul de cunoaștere a persoanei, precum și o metodă de reflecție asupra diferitelor aspecte ale vieții. Consilierul de la egal la egal este o persoană care a avut o experiență similară cu cea a persoanei/utilizatorului și care a urmat o pregătire specială".

percepe ca fiind problematice, fără a se substitui utilizatorului, ci îndrumându-l să găsească singur răspunsul corect.

Consilierea de la egal la egal devine proactivă, implicând diferitele asociații ale persoanelor cu handicap în diferitele etape de proiectare a clădirilor, spațiilor publice, traseelor, atracțiilor turistice și a tuturor acelor procese, structuri și infrastructuri pentru a căror realizare este necesară o atenție deosebită la accesibilitate, acordând atenție și faptului că, pentru ca această consiliere să fie efectiv de la egal la egal, printre persoanele cu handicap implicate trebuie să se afle și persoane cu o pregătire profesională echivalentă cu cea a interlocutorului lor, pentru a fi la înălțimea competențelor tehnice necesare¹⁰⁵.

Prin urmare, ar trebui promovate și sprijinite întâlnirile dintre administrațiile municipale, birourile tehnice ale acestora și asociațiile care se ocupă de diferite tipuri de dizabilități, implicând, de asemenea, subiecți care au implementat deja proiecte de incluziune și accesibilitate similare celor care urmează să fie implementate în alte teritorii.

Consilierea între egali devine, de asemenea, importantă pentru cursurile de formare destinate atât operatorilor de turism, cât și proiectanților și tehnicienilor de design universal.

Discuțiile cu toate părțile interesate cu privire la politicile de accesibilitate în turism reprezintă întotdeauna o ocazie utilă pentru a clarifica îndoielile și perplexitățile, pentru a obține o imagine clară și completă a nevoilor și cerințelor specifice pe care le implică diferitele dizabilități și pentru a depăși prejudecățile și stereotipurile asociate acestora.

¹⁰⁵ Din ce în ce mai multe studii tehnice includ printre profesioniștii lor experți cu dizabilități motorii, care pot aduce o valoare adăugată importantă activităților de proiectare datorită sensibilității și experienței lor personale.

8 Bariere și obstacole

Dacă accesibilitatea înseamnă a te bucura de un serviciu și de un loc fără obstacole și bariere, atunci este necesar să înțelegem ce înseamnă bariere și de ce tipuri de bariere pot aparține aceste obstacole.

Barierele pot fi, de fapt, de diferite tipuri, la fel ca și intervențiile pentru reducerea și eliminarea lor.

8.1 Bariere arhitecturale

Barierele arhitecturale reprezintă obstacole în calea unei accesibilități depline din punct de vedere al siguranței. Acestea pot fi:

- **obstacole sau impedimente fizice** (trotuare înguste, înălțimea excesivă a obiectelor, trepte la punctele de acces);
- **bariere perceptive** (absența reperelor, imperceptibilitatea obiectelor, iluminarea greșită a camerei);
- **surse de disconfort** (dificultăți de prehensiune, rampe de legătură inadecvate sau cu pante incorecte, căi de acces neacoperite);
- **sursele de pericol** (podele alunecoase, uși sau ferestre insuficient semnalizate, prezența unor elemente de împiedicare);
- **cauzele oboselii** (rampe prea lungi sau prea abrupte, lungimea scârilor, balustrade necorespunzătoare, teren neuniform, prezența covoarelor etc.).

Reglementările naționale sunt principalele surse atât pentru construcția de clădiri noi care trebuie să fie accesibile, cât și pentru renovarea și actualizarea planurilor urbane. Adesea, din cauza lipsei de sprijin financiar, autoritățile locale individuale se străduiesc să pună în aplicare toate măsurile prevăzute de lege sau chiar inițiative suplimentare pentru a face locurile și serviciile din oraș accesibile tuturor. Prin urmare, **sugestia este de a participa la proceduri de achiziții publice** pentru finanțarea sau cofinanțarea acestor măsuri, de a semna **acorduri multianuale** cu organisme regionale și naționale pentru a primi împrumuturi cu dobândă redusă, de a **semna acorduri cu organisme din sectorul terțiar** care ar putea realiza inițiative de accesibilitate prin colectarea de fonduri, de a include în **acordurile de planificare urbană** activități pentru eliminarea barierelor existente și/sau construirea de trasee accesibile pe cheltuiala persoanelor private.

8.2 Bariere de informare

Barierele informaționale împiedică adesea accesul independent la informațiile necesare atât pentru turist, cât și pentru lucrătorul candidat la turism cu handicap.

Informarea corectă se realizează prin disponibilitatea unor informații detaliate, actualizate și fiabile, care sunt comunicate ținând cont de diferitele tipuri de handicapuri.

Pentru a planifica o vacanță și pentru a aplica pentru un loc de muncă, persoana cu handicap ar trebui să dispună de toate informațiile necesare pentru a putea utiliza în siguranță spațiile și echipamentele din structurile turistice. Pentru aceasta este necesar să se stabilească criterii care să facă limbajul utilizat cât mai ușor de înțeles pentru toți.

Atunci când își organizează vacanța, persoanele cu dizabilități recurg de obicei la informații transmise într-un mod informal, la site-uri web specializate și la agenții de turism pentru a obține informațiile necesare¹⁰⁶. De menționat este faptul că doar 11,7% dintre persoanele interesate obțin informații utile de pe site-uri web dedicate persoanelor cu nevoi speciale, iar procentul persoanelor celor care apelează la birourile publice de promovare este și mai mic (2,1%). Ambele date indică o lipsă substanțială de încredere în birourile publice din teritoriu, în special, dar în general față de serviciile de informare dedicate turismului accesibil.

Aceste date ar trebui să fie punctul de plecare pentru o **politică locală care să vizeze atât actualizarea site-ului său instituțional, cât și sensibilizarea tuturor părților interesate care pot contribui la furnizarea și diseminarea tuturor informațiilor necesare pentru cetățenii cu nevoi speciale**; această din urmă acțiune ar putea fi realizată prin crearea unei mese de lucru privind turismul accesibil între municipalitate și toate părțile interesate, sau ar putea fi coordonată de comisiile de turism și de persoanele cu handicap, dacă acestea există deja.

¹⁰⁶ "Studiu privind cererea/oferta de turism accesibil și testarea pilot a patru rute turistice pentru tinerii cu handicap", IDFPL (Institutul pentru Dezvoltarea Formării Profesionale a Lucrătorilor).

8.3 Bariere economice

Barierele economice reprezintă, de asemenea, un obstacol, deoarece persoanele cu dizabilități se confruntă foarte des cu costuri suplimentare cauzate de problemele de accesibilitate, în special în ceea ce privește transportul și cazarea la hotel (de multe ori, hotelurile de înaltă clasă sunt mai accesibile), **precum și cu probleme legate de nevoia de asistență**. Atunci când doresc să plece în vacanță fără membrii familiei, în special, acestea trebuie să suporte toate costurile aferente oricărei persoane însoțitoare.

Administrația locală ar putea alege să publice pe site-ul său instituțional o listă și referințe ale asociațiilor locale din sectorul terțiar care oferă, de asemenea, asistență persoanelor cu nevoi speciale. De asemenea, aceste informații ar putea fi publicate, cu acordul asociațiilor respective, pe site-urile web ale agențiilor de informare turistică, ale hotelurilor și ale atracțiilor culturale, naturale și recreative individuale din zonă.

De asemenea, se poate oferi **persoanelor cu dizabilități** o reducere la **intrarea** în muzeele și atracțiile deținute de municipalitate, cu o reducere pentru persoana însoțitoare.

9 Obținerea accesibilității

9.1 Lanțul valoric al accesibilității

Este esențial să se înțeleagă modul în care **accesibilitatea trebuie să fie garantată și integrată prin toate activitățile care alcătuiesc lanțul valoric al experienței turistice.**

Lanțul valoric este format din toate serviciile oferite vizitatorilor: materiale promoționale care stimulează ideea de experiență, rezervări, transfer multimodal de la domiciliu la cazare, accesibilitatea facilităților, disponibilitatea alimentelor și a produselor locale, atracții și evenimente incluzive.

Acest lucru înseamnă că, dacă lipsește chiar și una dintre verigile lanțului (adică nu este accesibilă), călătoria poate fi întreruptă sau poate să nu înceapă deloc, anulând astfel o parte din eforturile depuse de-a lungul întregului lanț.

Prin urmare, accesibilitatea trebuie să fie considerată "pe orizontală", în toate sectoarele și în fiecare etapă a organizării unui serviciu turistic, deoarece trebuie să acopere fiecare aspect al experienței de călătorie. În acest sens, operatorii unei destinații trebuie să se concentreze pe cooperare și pe schimbul de informații, de exemplu, prin dezvoltarea de oferte comune și marketing, deoarece succesul experienței depinde de plăcerea întregului lanț valoric.

Administrația locală poate juca un rol important în acest sens: acela de promotor al valorii de incluziune, prin înființarea unor comisii pentru persoanele cu dizabilități, a unor mese de lucru cu operatorii din turism și cu organismele din sectorul terțiar, inițiind o politică locală integrată și sinergică care să vizeze accesibilitatea în turism și în toate serviciile furnizate pe teritoriul său.

O bună practică deja implementată în unele municipalități italiene și care poate fi exportată în fiecare zonă municipală este cea a cartografierii accesibilității: identificarea pe o hartă a orașului a traseelor pietonale, a parcărilor și a clădirilor publice care sunt complet accesibile, cu indicarea, de asemenea, a locurilor care sunt parțial accesibile sau accesibile cu ajutor (de exemplu, prezența rampelor cu o pantă mai mare de 6%).

Datorită posibilității de a încheia un acord cu comercianții locali, vor putea fi readuși și cei care dispun de o intrare și de toalete accesibile, precum și de proximitatea unui loc de parcare rezervat pentru persoanele cu handicap.

Cartografierea poate fi realizată chiar de către biroul tehnic municipal, sub rezerva notificării și convocării hotelurilor, restaurantelor, băncilor, magazinelor și operatorilor de orice fel, care pot vedea într-un astfel de instrument nu doar un element de promovare a activității lor, ci și un stimulent pentru a-și face activitatea mai accesibilă, pentru a avea caracteristicile necesare pentru a fi identificate și raportate pe harta propriu-zisă a locurilor accesibile tuturor.

Prezența unui Qcode legat de harta de accesibilitate va permite, de asemenea, realizarea acesteia doar în format digital, putând fi descărcată ușor și gratuit de pe site-ul municipal, de pe cel al hotelurilor și al pensiunilor din oraș, de pe anunțurile afișate pe panourile de afișaj municipale și în magazine. Costul unei eventuale tipărituri pe hârtie va fi acoperit din bugetul municipal și/sau din sponsorizările oferite chiar de comercianții din zonă.

9.2 Accesibilitate pentru orice nevoie specială

În general, se poate vorbi de accesibilitate a serviciilor și facilităților atunci când:

- informațiile relevante sunt accesibile, adică sunt ușor de obținut, ușor de înțeles, eficiente;
- locurile și serviciile să fie ușor accesibile și, odată ce sunt accesate, să fie pe deplin utilizabile;
- personalul care lucrează acolo este instruit pentru a răspunde la diferite tipuri de nevoi;
- aceste servicii și facilități sunt incluse într-o "rețea" accesibilă (hoteluri, mijloace de transport, parcuri, restaurante, servicii de sănătate, locuri de interes din apropiere).

Tabelul conține referințe generice la nevoile de informare, autonomie, sprijin și siguranță pentru cele mai frecvente nevoi speciale pe care le pot avea utilizatorii¹⁰⁷.

DIZABILITATE	INFORMAȚII	AUTONOMIE	SUPTURI	SECURITATE
<i>Handicap fizic</i> (persoane cu bastoane, cârje, scaune cu roțile, dificultăți de mers)	Disponând de informații clare, detaliate, actualizate și ușor de găsit	Să aibă autonomie de mișcare în spații și în utilizarea serviciilor	Deplasare în spații și utilizare a echipamentelor fără a resimți oboseală.	Existența unor dispozitive de siguranță adecvate care să poată fi
<i>Dizabilități senzoriale</i> <i>Deficiențe vizuale</i> persoanele nevăzătoare sau		În plus față de baston, câinele ghid, dacă există, trebuie să fie, de asemenea, considerat un	Au nevoie de ajutor pentru a se orienta și a recunoaște obstacolele de pe trasee, cum	înțelese de toate tipurile de utilizatori prin intermediul unor instrumente

¹⁰⁷ Trebuie remarcat faptul că nevoile persoanelor pot fi, de asemenea, foarte diferite, în funcție de gravitatea dizabilității și de capacitatea de adaptare a fiecărui individ.

cu deficiențe de vedere (care pot distinge lumina și umbra sau contururile unui obiect)		ajutor indispensabil pentru persoană, evitând limitările la facilitățile turistice.	ar fi scările sau rampele.	de comunicare ad-hoc (testate cu ajutorul tehnicienilor de siguranță și al asociațiilor din sectorul terțiar), prezența unui personal instruit pentru a asista persoanele cu nevoi speciale.
<i>Dizabilități senzoriale</i> <i>Deficiențe auditive</i>		Să aibă autonomie de mișcare în spații și de utilizare a echipamentelor	Să dispună de dispozitive adecvate pentru a asigura orientarea	
<i>Dizabilități mentale sau psihice</i>		Să nu se afle în locuri și situații care pot genera anxietate sau altera percepția		
<i>Alte tipuri de dizabilități, cum ar fi alergiile, intoleranțele alimentare, problemele de orientare și de comunicare, insuficiență renală, epilepsie</i>	Disponând de informații clare, detaliate, actualizate și ușor de găsit privind mediile de igienă și tipurile de alimente	Disponibilitatea de a personaliza orele de masă, să aibă personal medical de gardă	Disponibilitatea unor alimente specifice, posibilitatea de a stoca medicamente și de a avea personal medical de gardă	

Mai sus au fost prezentate unele intervenții care pot fi realizate pentru a face locurile, atracțiile și evenimentele mai accesibile și mai ușor de utilizat pentru toate tipurile de utilizatori.

9.2.1 ACCESIBILITATE DIN EXTERIOR. Site web și punct de informare

Ar trebui să se ia măsuri pentru ca site-ul web instituțional și cel al principalelor atracții culturale și turistice să fie dotate cu instrumente dedicate utilizatorilor cu capacități senzoriale reduse. Acest lucru va trebui să se facă în conformitate cu standardele naționale și internaționale privind accesibilitatea site-urilor web pentru persoanele cu nevoi speciale, asigurându-se că acestea pot fi accesate și utilizate de un public larg și diversificat (mărirea textului, utilizarea de sintetizatoare vocale, utilizarea culorilor și a simbolurilor intuitive¹⁰⁸), permițând interacțiunea și producerea de conținuturi într-o logică participativă, oferind informații și cunoștințe prin soluții digitale moderne.

În ceea ce privește aceasta din urmă, mai jos se regăsesc câteva exemple dintre cele oferite de lumea IT:

Site-ul ar trebui să ofere o serie de informații utile care pot fi consultate într-un mod intuitiv și poate include crearea unei aplicații web progresive care să profite pe deplin de tehnologiile de realitate augmentată și de realitate mixtă.

Caracterul pur web al aplicației permite, de asemenea, datorită prezenței unui back-end, actualizabil și vizibil direct de către personal, adăugarea și modificarea conținutului, făcând astfel posibilă o îmbunătățire și o reînnoire continuă a experienței pe care vizitatorii o pot utiliza prin intermediul front-end-ului.

Conținutul care poate fi vizualizat prin intermediul aplicației web poate fi de orice tip: animații, videoclipuri, conținut descriptiv, modele 3D (de rezoluție mică și mare). Prin intermediul aplicației se va putea vizualiza o secțiune dedicată cunoașterii virtuale a muzeelor, a cartierelor istorice, a traseelor naturale și se vor putea valorifica punctele de interes datorită conținutului de realitate augmentată și virtuală (AR)¹⁰⁹.

Astfel, utilizatorii vor avea la dispoziție un ghid inovator, interactiv, actualizabil și ușor accesibil și pentru persoanele cu deficiențe cognitive, în timp ce comentariile vocale le vor permite și nevăzătorilor să viziteze muzeul.

Datorită GPS-ului, care este inclus în toate telefoanele mobile în prezent, aplicația poate detecta poziția utilizatorului și, în apropierea unui loc de interes, poate oferi informații detaliate cu fotografiile, reconstituiri ale modului în care arăta același loc în timpuri străvechi, videoclipuri și texte, în mod multilingv. Pe lângă furnizarea de informații, sistemul este capabil să afișeze trasee și servicii specifice pentru persoanele cu dizabilități, oferind vizitatorilor un ghid indispensabil pentru o vizită completă și accesibilă. Datorită contribuțiilor AR capabile să gestioneze codurile QR și NFC, vizitatorul va putea personaliza modul de comunicare (activare vocală, subtitrări pentru

¹⁰⁸ Numeroase persoane cu deficiențe de vedere pot citi texte mărite de mai multe ori, nevăzătorii pot beneficia de citirea digitală a conținutului datorită sintetizatoarelor vocale (care permit, de asemenea, interfațarea cu afișaje Braille și programe de mărire), iar persoanele cu handicap mental pot fi facilitate în consultarea informațiilor prin prezența unor simboluri colorate a căror semnificație este ușor de înțeles.

¹⁰⁹ Aceste soluții permit, de asemenea, descoperirea unor locuri care nu pot fi accesibile tuturor (de exemplu, din cauza caracteristicilor istorico-arhitecturale sau a conformației solului).

persoanele cu dizabilități auditive, semne și texte colorate pentru persoanele cu dizabilități cognitive).

Toate interfațele trebuie să fie create în deplină conformitate cu standardele W3C și cu reglementările în vigoare privind uzabilitatea și accesibilitatea pe mai multe canale, cu respectarea legislației în vigoare privind site-urile și aplicațiile administrației publice și cu obligațiile de publicitate, transparență și diseminare a informațiilor în conformitate cu legislația privind protecția vieții private.

La fel de importantă pentru o zonă cu vocație turistică este prezența unui punct de informare.

De fapt, este recomandabil să se înființeze un punct de informare care poate fi contactat direct sau de la distanță pentru informații despre principalele atracții și evenimente, despre sistemele de rezervare și de transport. Este esențial să existe personal cu pregătire specifică în materie de accesibilitate.

De asemenea, este posibil să se înființeze un număr de telefon dedicat accesibilității, deservit de operatori instruiți pentru a răspunde în mod adecvat la solicitările de informații privind diferitele forme de accesibilitate și pentru a oferi informații despre serviciile disponibile în zonă.

O alternativă la punctul de informare este totemul.

În prezent, există pe piață totemuri care pot răspunde în limbaj natural la întrebările utilizatorilor datorită unei baze de cunoștințe personalizabile. Astfel de totemuri sunt dotate cu inteligență artificială care, pe lângă furnizarea de informații în mod tradițional, adică prin intermediul ecranelor tactile, sunt capabile să înțeleagă limbajul utilizatorului și să răspundă atât grafic, cât și vocal la întrebările acestuia.

Există, de asemenea, totemuri cu gestionare de la distanță, adică conectate la operatori care sunt activi 24 de ore din 24 și care răspund în diferite limbi la întrebările adresate utilizatorilor prin intermediul totemului.

9.2.2 ACCESIBILITATEA ȘI ACCESUL LA RUTE ȘI SERVICII

În conformitate cu reglementările naționale privind eliminarea barierelor arhitecturale¹¹⁰ este necesar să se ia măsuri pentru a face accesibile facilitățile și locurile de cultură, dar adesea nu se face niciun efort pentru a se asigura că și căile de acces la aceste locuri sunt accesibile.

Căile de acces la facilități (cum ar fi trotuarele și rampele) trebuie, de asemenea, să facă obiectul unor lucrări pentru a avea o lățime și o pantă adecvate, cu eliminarea obstacolelor (stâlpi, mobilier stradal, deschideri temporare de uși), a suprafețelor deconectate sau excesiv de alunecoase.

¹¹⁰ A se vedea, pentru Italia, "Orientări pentru redactarea P.E.B.A. în muzee, complexe muzeale, zone arheologice și parcuri" și "Orientări pentru redactarea legendei și a panourilor".

Rutele alternative către intrarea accesibilă sunt recomandate numai în cazul în care este necesar și inevitabil, deoarece sunt recomandate soluții incluzive care nu obligă persoana cu dizabilități să se despartă de grupul său în timpul unei vizite¹¹¹.

Orice ascensor trebuie să fie construit în conformitate cu codul LVE tactil, cu inserarea unui panou de butoane în braille și anunțarea sonoră a nivelului de oprire, a unui dispozitiv telefonic pentru persoane cu dizabilități auditive care să permită dialogul prin intermediul ecranului și al tastaturii între compartimentul cabinei și camera de urgență.

Este indicat să se achiziționeze mobilier pentru punctele de informare, ghișeele de bilete, distribuția de materiale cu înălțime și secțiune transversală, pentru o relație directă între personal și utilizatorii de scaune cu roțile sau cei cu înălțime redusă.

Încorporarea unor trasee tactile, tactile-plane sau sonore pentru vizitatorii cu deficiențe de vedere este extrem de utilă.

În apropierea locurilor de interes trebuie să existe, de asemenea, locuri de parcare rezervate pentru persoanele cu dizabilități, la distanțe adecvate față de parcurile adiacente, pentru a permite deschiderea cu ușurință a ușilor și a compartimentelor pentru bagaje și deplasarea scaunului cu roțile.

De asemenea, este utilă crearea de zone de așteptare temporare pentru a proteja utilizatorii de disconfortul climatic, în special persoanele fragile sau în vârstă.

În cele din urmă, este esențial să se pregătească și să se amplaseze o semnalizare corespunzătoare și adecvată de-a lungul căilor de acces externe către atracțiile turistice și pe drumurile principale. Semnele ar putea fi completate, de asemenea, cu pictograme care să comunice serviciile de accesibilitate și cu coduri Q care să indice referința site-ului web al atracției respective.

O sugestie practică este de a împărtăși toate intervențiile menționate mai sus și cu asociațiile care se ocupă de diverse dizabilități din zonă, care vor oferi sugestii în timpul planificării și vor testa soluțiile și intervențiile împreună cu tehnicienii înainte de deschiderea pentru public.

9.2.3 TRASEE ORIZONTALE ȘI VERTICALE

Ar trebui să se ia măsuri pentru a permite accesul la diferite niveluri ale locației, împărțită în spații închise sau deschise, folosind în siguranță scări, rampe, platforme de ridicare, lifturi, ca elemente integrate în experiența vizitatorului.

Sunt necesare intervenții pentru a permite utilizarea deplină a spațiilor de la etaje prin eliminarea obstacolelor fizice.

¹¹¹ Un exemplu pozitiv este oferit de zona arheologică Santa Giulia din Brescia, unde o podea mobilă permite ridicarea scaunului cu roțile lângă scările care duc de la un etaj la altul al zonei acoperite, permițând persoanei cu dizabilități să rămână alături de grupul de vizitatori din care face parte.

9.2.4 TRASEELE MUZEELOR ȘI LOCURILOR DE CULTURĂ

Pentru a face vizita mai ușoară și mai plăcută pentru persoanele cu nevoi speciale se pot realiza o serie de aranjamente:

Acestea variază de la crearea de mici zone de odihnă de-a lungul traseului până la utilizarea de aplicații dedicate diferitelor tipuri de dizabilități.

În ceea ce le privește pe cele din urmă, cele mai frecvente sunt enumerate și descrise mai jos, subliniind că lista nu este exhaustivă și că sfera tehnologică și digitală evoluează și se îmbunătățește în mod constant.

În cadrul traseelor muzeelor și al altor spații culturale, este posibilă planificarea includerii acelor instrumente care permit o mai mare satisfacție, cum ar fi, de exemplu, sisteme audio pentru persoanele cu deficiențe de vedere, videoclipuri în limba italiană a semnelor (LIS), în limba americană a semnelor (ASL) și în limba internațională a semnelor (IS), anunțuri luminoase și posibilitatea de conectare la rețele Wi-Fi pentru a descărca aplicații sau pentru a accesa conținutul cultural într-un mediu digital.

Așa cum se întâmplă cu regularitate și în prezent, este posibilă instalarea de dispozitive de sprijin pentru a depăși dizabilități specifice (permanente și temporare), cum ar fi reproduceri pentru explorarea tactilă, ghiduri audio, ajutoare pentru dificultăți motorii.

De asemenea, este posibil să se pună la dispoziție tablete (de exemplu, pentru utilizatorii care nu au telefon mobil) care pot fi utilizate și ca suport pentru persoanele cu dizabilități, prin instalarea unor aplicații care să le faciliteze vizita. Aceleași aplicații instalate pe tablete pot fi descărcate gratuit pe telefoanele mobile ale utilizatorilor și pot avea următoarele funcții:

- **text-to-speech pentru persoanele cu deficiențe de vedere și nevăzători**, permițând ascultarea textului încărcat anterior, de exemplu, de către muzeu sau de către parcul arheologic. Printre numeroasele funcții disponibile se numără posibilitatea de a gestiona fonturile, de a face zoom, de a salva un index al textului citit sau de a salva pagini.
- **citirea codurilor de bare** care permite utilizatorilor să citească codurile UPC și QR;
- **mărire 2X, 4X, 6X și 8X** prin intermediul camerei cu autofocus (pentru mărirea textului și a imaginilor este suficient să aveți camera poziționată la o distanță de zece centimetri de obiectul care urmează a fi examinat).
- **pentru persoanele cu dizabilități auditive, transformarea în text a ceea ce transmite interlocutorul**: aparatul înregistrează prin microfon și îl transformă într-un mesaj lizibil. Acesta poate fi utilizat pentru a transforma în text mesajul audio al conținutului audiovizual distribuit de-a lungul turului
- sintetizator **vocal pentru mute**, care permite utilizatorului să comunice, de exemplu, prin scrierea unei fraze și apoi dând comanda de citire a acesteia prin

voce digitală sau prin compunerea de fraze, alegând direct din desenele propuse, care vor fi apoi citite vocal de către sintetizatorul vocal.

Dacă își indică dizabilitatea la intrare, vizitatorii pot fi întâmpinați și instruiți cu privire la utilizarea tabletei care le va fi oferită sau a aplicației care poate fi descărcată pe telefoanele lor mobile.

9.2.5 FORMAREA SPECIFICĂ A PERSONALULUI

Este important să se ofere operatorilor implicați în furnizarea de informații turistice o formare dedicată pentru o primire politicoasă, respectuoasă, atentă la solicitările specifice privind dizabilitățile și nevoile speciale pentru utilizarea locurilor și serviciilor.

De asemenea, personalul trebuie să fie instruit astfel încât să știe cum să evalueze situațiile periculoase și să știe cum să folosească **echipamentul de siguranță și de prim ajutor, chiar și în cazul persoanelor cu nevoi speciale** (de exemplu, folosind limbajul semnelor).

O valoare adăugată va fi și faptul că personalul însărcinat cu primirea vizitatorilor (sau o parte din acesta) va fi instruit în domeniul valorificării bunurilor materiale și imateriale, destinat și persoanelor cu dizabilități motorii și cognitive.

9.2.6 SIGURANȚĂ ȘI URGENȚĂ

Este indicată o implementare în planul de siguranță și de urgență care să prevadă reducerea și atenuarea riscurilor în ceea ce privește accesibilitatea. Se va acorda atenție, de exemplu, amplasării și dimensiunii semnelor de urgență în raport cu poziția persoanelor, utilizării de simbologii standardizate la nivel internațional care să permită recunoașterea universală a semnelor de către diferite categorii de public, amplasării de planuri simplificate, orientate corect, în care poziția cititorului și dispunerea ieșirii să fie clar indicate.

Alte intervenții se pot referi la eliminarea elementelor periculoase de-a lungul traseelor în funcție de diferitele tipuri de vizitatori (înălțimea copiilor, înălțimea scaunelor cu rotile), prezența unei pardoseli care să garanteze frecarea în timpul mersului și să evite riscul de cădere, semnalizarea prin culori, schimbarea materialului sau iluminat a diferențelor de înălțime și a salturilor, inserarea unor dispozitive sonore care să semnalizeze zonele terminale ale scărilor și rampelor, instalarea de uși de urgență cu dispozitive de deschidere automată și sisteme automate de control al intrărilor și al fluxului de vizitatori.

9.2.7 PROMOVAREA ȘI DISEMINAREA SERVICIILOR OFERITE

Se recomandă promovarea în mass-media, în rețelele de socializare, prin comunicate de presă adresate și presei specializate în domeniul dizabilităților, a acțiunilor întreprinse pentru a asigura accesibilitatea locurilor și facilităților și a serviciilor conexe oferite.

Acest lucru va permite utilizatorilor cu nevoi speciale să aleagă ca destinație chiar zona care a investit în accesibilitatea atracțiilor sale; de asemenea, va încuraja recenziile pozitive și primirea de feedback care pot contribui la îmbunătățirea și implementarea serviciilor.

Teritoriile accesibile pot fi, de asemenea, alese pentru evenimente, inițiative importante destinate publicului larg și pot concura pentru premii naționale și internaționale pentru angajamentul lor față de incluziunea tuturor cetățenilor¹¹².

¹¹² Printre cele mai importante premii se numără Access City Award (Premiul european pentru orașe accesibile), o inițiativă a Uniunii Europene care recunoaște eforturile autorităților locale în promovarea accesului egal la viața urbană pentru persoanele cu handicap.

10 Turismul deschis tuturor, inclusiv ca sferă de incluziune a forței de muncă

În cadrul subiectului turismului accesibil și favorabil incluziunii, trebuie luată în considerare și problema ocupării forței de muncă a persoanelor cu dizabilități, care este legată de nevoia persoanelor fără dizabilități de a-și asigura o viață independentă și împlinită.

Serviciul de cercetare al Parlamentului European (EPRS) și Departamentul pentru afaceri economice și sociale al Organizației Națiunilor Unite privind handicapul au subliniat necesitatea de a crește numărul de persoane cu handicap care au un loc de muncă, deoarece peste 80% dintre acestea sunt în prezent șomeri în țările în curs de dezvoltare și 60% în țările industrializate, cifre care sunt prea mari dacă se ia în considerare că mai mult de una din șapte persoane din lume are un handicap.

Problema șomajului are un impact considerabil nu numai asupra bunăstării psihologice și a autonomiei economice a persoanelor cu dizabilități, ci și asupra capacității lor de integrare socială și de creștere economică, ca în cazul tuturor oamenilor. Acest lucru poate avea repercusiuni asupra familiilor lor, asupra comunității, asupra costurilor sociale și, prin urmare, reprezintă, de asemenea, o problemă de interes pentru autoritățile locale.

Din acest motiv, UE a introdus o serie de dispoziții legale, inițiative, acțiuni și strategii pentru a îmbunătăți situația persoanelor cu dizabilități în ceea ce privește ocuparea forței de muncă.

În 2010, UE a semnat CRPD¹¹³ - Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu dizabilități, un tratat internațional obligatoriu din punct de vedere juridic, pentru care dreptul la muncă și la angajare este un drept fundamental, iar diferite inițiative de incluziune pot fi derivate din această convenție și la nivel local.

Industria turismului poate fi un domeniu ideal pentru angajarea persoanelor cu nevoi speciale. Turismul este un sector cu utilizare intensivă a forței de muncă, cu sarcini diversificate, uneori repetitive, cu o structură mixtă în ceea ce privește forța de muncă, flexibilă în ceea ce privește turele și orele de lucru. Din acest motiv, turismul ar putea oferi oportunități de angajare cu o flexibilitate specifică pentru persoanele cu diferite dizabilități care, din cauza fragilității lor, au adesea nevoie de schimburi de lucru speciale, de sarcini repetitive și de a fi integrate în grupuri de lucru mixte.

¹¹³ CRPD: Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități

În realitate, barierele de angajare¹¹⁴ și prejudecățile conform cărora angajarea persoanelor cu dizabilități poate avea efecte negative, atât asupra celorlalți angajați, cât și asupra oaspeților, sunt încă foarte răspândite, ceea ce poate îngreuna experiența incluziunii acestora.

Unele prejudecăți se referă atât la o ipotetică incapacitate de muncă, din cauza dizabilității, cât și la preocuparea angajatorului cu privire la primirea unei astfel de persoane la locul de muncă, care necesită mult timp.

Contrar acestor convingeri, multe companii au experimentat faptul că persoanele cu dizabilități sunt mai mult decât capabile să își îndeplinească sarcinile dacă li se pun la dispoziție instrumentele compensatorii potrivite și dacă sunt implicate în activități care li se potrivesc (ca pentru toți oamenii).

Prin urmare, în acest ghid sunt raportate exemple pozitive de incluziune profesională, povești de succes din lumea turismului care au tocmai angajarea persoanelor cu dizabilități ca fiind una dintre particularitățile lor.

Prezența administrațiilor locale este, de asemenea, importantă în cazurile de integrare a forței de muncă.

Acestea pot, de exemplu, să propună concesiile întreprinderilor care au făcut din incluziune o alegere de afaceri, să promoveze premii și distincții pentru cei care s-au distins prin acțiuni concrete de accesibilitate și bun venit, să ofere vizibilitate celor care pot fi un exemplu pozitiv pentru întreaga comunitate.

¹¹⁴ Organizația Mondială a Sănătății definește barierele profesionale ca fiind "factori care limitează funcționarea prin prezența sau absența lor". Aceștia pot include: un mediu fizic inaccesibil sau dificil de parcurs, lipsa unor instrumente sau tehnologii de asistență care să ajute persoana în cauză să fie eficientă, atitudini negative în mediul de lucru și lipsa unor sisteme, servicii și politici relevante.

11 EXEMPLE DE BUNE PRACTICI

Sectorul turismului se mândrește deja cu numeroase exemple de bune practici care contribuie la accesibilizarea călătoriilor și a turismului pentru toți, inclusiv pentru turiștii și operatorii din turism cu dizabilități.¹¹⁵

Exemplele prezentate în acest ghid pot fi utile pentru a sensibiliza publicul cu privire la ceea ce se poate face, la îmbunătățirile care trebuie urmărite și, de asemenea, pentru a genera discuții și a inspira schimbări în fiecare teritoriu.

În această secțiune se pune mai mult accent pe acele proiecte care s-au axat pe incluziunea în muncă a persoanelor cu deficiențe în sectorul turismului și pe acele proiecte care urmăresc o perspectivă holistică (sprijinirea unor dizabilități diferite și diverse). Acestea se întrepătrund uneori cu proiectele care se referă la persoanele în vârstă, și pentru că dizabilitățile sunt mai prezente la vârsta a treia.

De asemenea, sunt raportate o serie de proiecte care se referă la formare, care, așa cum s-a menționat mai sus, este un instrument important pentru a crește gradul de conștientizare și pentru a permite operatorilor să fie pregătiți pentru gestionarea persoanelor cu nevoi speciale și pentru furnizarea de servicii adecvate.

În cele din urmă, se specifică faptul că acestea sunt adesea practici locale, adică se referă la acțiuni legate de particularitățile unor teritorii specifice, dar și de punctele forte și punctele slabe ale comunităților individuale, pentru care turismul a fost conceput ca o oportunitate de recreere și ca un răspuns la nevoia de accesibilitate. Nevoi care se transformă în acțiuni atunci când sunt împărtășite într-o comunitate care a știut să întâmpine dizabilitățile, să ajute fragilitatea și să se dezvolte pe baza valorilor de solidaritate și incluziune.

¹¹⁵ Pe site-ul web al ENAT (Rețeaua europeană de turism accesibil) există numeroase exemple de proiecte și bune practici în domeniul turismului accesibil în întreaga Europă
https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.enat_projects_and_good_practices.

11.1 POLITICI ȘI PLANIFICARE

Exemplele de bune practici sunt împărțite în următoarele domenii tematice: politici și planificare, instrumente pentru planificarea călătoriilor, locuri accesibile pentru turiștii cu dizabilități, lucrători cu dizabilități în turism, formare profesională în turism.

În notele de subsol se regăsesc linkuri unde se pot verifica informații suplimentare și contacte cu persoanele care au conceput și implementat proiectele prezentate.

11.1.1 Route4U¹¹⁶

Este un proiect bazat pe o **aplicație inovatoare** care are ca scop îmbunătățirea calității vieții utilizatorilor locali de scaune cu rotile, creșterea gradului de conștientizare a nevoilor acestora și **sprijinirea planificării de acțiuni de remediere de către administrația locală.**

Aplicația colectează în mod automat anumite date (pe baza senzorilor interni ai smartphone-ului, cum ar fi GPS, accelerație și înclinare, camere de luat vederi) privind calitatea trotuarelor, panta, lățimea, înălțimea bordurilor și a băncilor, precum și prezența barierelor de-a lungul potecilor. De asemenea, este posibilă introducerea manuală a datelor pentru a semnaliza problemele și pentru a oferi certificate de accesibilitate furnizorilor de servicii.

Astfel, baza de date este actualizată în mod constant de către utilizatorii voluntari care raportează prezența barierelor arhitecturale, permițând autorităților locale să efectueze intervenții urbane bazate pe nevoi reale și pe rapoarte actualizate și oportune.

Este un proiect care poate fi reprodus cu ușurință în orice teritoriu.

11.1.2 Proiectul "Incluziune prin accesibilitate", Georgia (Proiectul ITA)¹¹⁷

Proiectul, implementat în 2013, a avut ca scop dezvoltarea unui nou tip de turism în Georgia, bazat pe incluziune și accesibilitate. Acesta este luat în considerare aici deoarece se referă la o zonă care până în prezent fusese insensibilă la problemele de accesibilitate și care a putut pune în aplicare un proiect pilot care ar putea fi ușor de exportat în alte teritorii cu resurse economice limitate (datorită participării la o cerere de propuneri europeană).

¹¹⁶

<https://interregeurope.eu/good-practices/navigation-for-wheelchair-users-and-an-integrated-micromobility-information-system-users-and-an-integrated-micromobility-information-system>

¹¹⁷ <https://www.accessibletourism.org/resources/inclusion-through-accessibility-facts1.pdf>

Beneficiarii sunt, în special, persoane cu dizabilități și persoane în vârstă, iar proiectul contribuie, de asemenea, la dezvoltarea economică a Georgiei prin implicarea directă a organizațiilor societății civile, a întreprinderilor mici și mijlocii și a entităților din sectorul public în activități de formare, dezvoltare și diseminare.

Unul dintre obiectivele principale ale proiectului este implementarea unei campanii de advocacy privind adaptarea infrastructurii turistice (mediul fizic, mijloacele de transport și serviciile) și promovarea turismului accesibil pentru toți.

Campania de comunicare se bazează pe creșterea gradului de conștientizare și formarea unei opinii publice pozitive cu privire la egalitatea de șanse, nevoile și drepturile persoanelor cu dizabilități.

Proiectul propune, de asemenea, noi relații de lucru între diferite sectoare ale societății și comunitatea de afaceri, stabilind noi standarde pentru managementul turismului din Georgia, pe baza celor mai bune practici internaționale de turism accesibil.

Un obiectiv fundamental, de asemenea, pentru strategiile viitoare este realizarea unui parteneriat între structurile guvernamentale și organizațiile de persoane cu dizabilități și ONG-uri. Tocmai din acest parteneriat a reieșit o serie de recomandări privind turismul incluziv: marketing și informare turistică, amenajarea teritoriului, transport, gestionarea serviciilor, formarea personalului și crearea unui pachet de turism incluziv pentru orașele Batumi și Tbilisi.

La formare au participat experți din cadrul Rețelei Europene pentru Turism Accesibil (ENAT), iar prin intermediul ENAT, proiectul a câștigat vizibilitate și a câștigat colaborarea cu alte proiecte europene.

Colaborarea cu ENAT poate fi un punct de plecare interesant pentru proiectele mari și mici care doresc să beneficieze de experiența unui organism european care lucrează de ani de zile pentru a dezvolta turismul bazat pe valorile accesibilității și incluziunii.

11.1.3 Rețeaua australiană pentru dizabilități¹¹⁸

Este o rețea australiană formată din 350 de organizații cu scopul de a crea "încredere în persoanele cu dizabilități" în diverse domenii, inclusiv în sectorul turismului.

Rețeaua sprijină companiile în dezvoltarea unei abordări accesibile și incluzive a produselor și serviciilor lor și a persoanelor pe care le angajează, determinându-le să elaboreze un plan de acțiune pentru accesibilitate care urmărește următoarele obiective:

- să identifice și să elimine obstacolele din calea recrutării
- învățarea din experiența altor organizații membre
- intrarea în contact cu talente
- să formeze personalul
- monitorizarea progresului personalului

Printre diversele acțiuni puse în aplicare în fiecare an se numără burse pentru persoanele cu dizabilități, sprijin pentru angajatorii care angajează persoane cu handicap, inițiative pentru a crește reprezentarea persoanelor cu dizabilități în consiliile de administrație australiene și consiliere pentru a face ca achizițiile publice să fie mai incluzive.

Colaborarea dintre organizațiile publice și cele non-profit legate de domeniul dizabilităților poate fi realizată și la nivel local. Se pot înființa comisii și mese de lucru pentru a face propuneri de incluziune, pentru a raporta problemele critice, pentru a monitoriza inițiativele în curs de desfășurare și pentru a fi un punct de referință pentru activitățile locale și pentru persoanele cu nevoi speciale din cadrul comunității.

11.1.4 Proiectul "Trentino Montagna Accessibile"¹¹⁹

Proiectul a fost listat în 2014 ca fiind una dintre cele 15 bune practici în domeniul turismului accesibil din Europa și a fost implementat de Fundația Mountain Academy.

Aceasta a dus la crearea mărcilor **deschise** (etichete de calitate pentru turismul accesibil) și a orientărilor pentru utilizarea certificării.

În special, au fost definite trei etichete de calitate în ceea ce privește accesibilitatea:

- *Deschis*, referindu-se la facilități publice și private, facilități de cazare și comerciale
- *Eveniment deschis* pentru evenimente mici și mari, sportive și culturale
- *Zonă deschisă*, destinată teritoriilor și destinațiilor turistice.

¹¹⁸ <https://australiandisabilitynetwork.org.au/>

¹¹⁹ <https://www.trentinopertutti.com/>

<https://www.accessibletourism.org/resources/toolip/doc/2014/06/10/conferenza-bruxelles-small-iva-berasi.pdf>

Aspectul deosebit de inovator este faptul că aceste etichete nu au fost concepute, promovate și recunoscute de un organism privat, ci de un organism public super partes. În plus, fișele de cartografiere și de certificare a structurilor cu etichetă *Open* au fost elaborate datorită intervenției asociațiilor reprezentative pentru lumea persoanelor cu handicap și pentru toate categoriile economice: asociații de hotelieri, restauratori, comercianți, artizani.

Ca parte a acestui proiect, a fost realizat și manualul "**Criterii pentru căi accesibile**", care permite o cartografiere treptată a teritoriului provinciei Trento. Astfel, oaspetele are posibilitatea de a descărca traseul GPS și de a vizualiza harta direct pe aplicația sa mobilă.

Proiectul a promovat **activități de formare** și de sensibilizare pe tema accesibilității turistice în diferite școli, institute de învățământ superior în domeniul turismului și al managementului hotelier și în lumea muncii.

Proiectul a inclus, de asemenea, crearea **aplicației mobile "Trentino Accessibile"** și a site-ului web "Trentino per Tutti".

Aplicația conține în prezent peste 1.200 de unități de cazare, iar persoana cu dizabilități are posibilitatea de a se profila, de a-și preciza caracteristicile și de a decide tipul de serviciu pe care dorește să îl acceseze (restaurant, bar, hotel). Softul indică nivelul de accesibilitate și oferă informații detaliate despre trasee datorită cartografierii realizate în colaborare cu cooperativele active în domeniul dizabilităților.

Aplicația oferă, de asemenea, informații integrate, de exemplu, cu cartografierea serviciilor de transport public, pentru a asigura o gamă largă și cuprinzătoare de direcții ușor accesibile.

Aplicația și site-ul sunt exemple relevante care pot fi dezvoltate și în alte zone turistice.

11.1.5 PROIECT S.T.A.I. - Serviciul pentru turism accesibil și incluziv¹²⁰

Proiectul are loc în cadrul inițiativei "Bergamo-Brescia capitale della Cultura Italiana 2023", teritorii alese de Președinția Republicii Italiene pentru a pune în valoare orașele cele mai afectate de pandemia Covid.

Proiectul S.T.A.I. (Service for Accessible and Inclusive Tourism) este finanțat de Regiunea Lombardia și de Ministerul pentru Persoane cu Dizabilități.

Obiectivul general este de a exploata vizibilitatea evenimentului cultural pentru a conferi relevanță temei turismului inclusiv ca pârghie strategică pentru a spori și a crește atractivitatea, accesibilitatea și primirea tuturor celor interesați. O incluziune

¹²⁰<https://www.lombardiafacile.regione.lombardia.it/wps/portal/site/Lombardia-Facile/stai-servizi-per-un-turismo-accessibile-e-inclusivo>

https://www.lombardiafacile.regione.lombardia.it/wps/wcm/connect/d7f51bc8-dc65-41d9-a8a6-b19c09748612/STAI_Slide_2510202_2.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-d7f51bc8-dc65-41d9-a8a6-b19c09748612-oztYVLC

care trebuie să se refere atât la cunoașterea spațiilor culturale, cât și la participarea la evenimentele găzduite în cadrul acestora.

Grupul țintă include în special: persoane cu dizabilități motorii permanente sau temporare; persoane cu dizabilități vizuale și auditive; persoane cu dizabilități cognitive; persoane în vârstă; familii cu copii; femei însărcinate; persoane cu intoleranțe alimentare.

Prin urmare, acțiunile proiectului se concentrează pe eterogenitatea turiștilor cu fragilitate, cu scopul de a obține o experiență turistică cât mai autonomă posibil, ținând cont de diferitele cerințe în ceea ce privește așteptările și nevoile.

Proiectul reprezintă o oportunitate de a propune un model de turism incluziv nu numai pentru zonele urbane, ci și pentru zonele montane și lacustre, care sunt în mod tradițional mai complexe din punct de vedere al accesibilității universale și al utilizabilității.

În plus, numeroși actori din domeniu (forme publice, private și asociative) au fost implicați în problemele legate de dizabilitate, consolidând inițiativele existente.

Acțiunile incluse în proiect sunt:

- proiectarea și realizarea de **lucrări de infrastructură pentru creșterea accesibilității** și a gradului de utilizare a spațiilor, mediilor, traseelor și serviciilor turistice
- **acțiuni pentru o primire turistică incluzivă** prin: implementarea de informații privind accesibilitatea în spațiile turistice și culturale și în serviciile de cazare și alimentație publică, implementarea unei aplicații mobile
- **formarea operatorilor de turism în domeniul primirii turiștilor cu dizabilități** prin cursuri de formare destinate ghizilor turistici, operatorilor de puncte locale de informare turistică, operatorilor de unități de cazare și de alimentație publică, operatorilor de muzee și de unități culturale.¹²¹
- **comunicare și promovare**, inclusiv conținut de proiect pe site-urile web și canalele de socializare pentru a comunica turiștilor informații privind accesibilitatea și utilizarea locurilor, serviciilor, traseelor, experiențelor, facilităților de cazare
- **îmbunătățirea accesului la serviciile de sănătate și a siguranței turiștilor** prin desfășurarea atât a unor activități de formare pentru personalul medical, cât și a unei campanii de informare a cetățenilor și a turiștilor cu privire la sprijinul pentru persoanele cu dizabilități disponibile în cadrul serviciilor de sănătate.

Obiectivul de incluziune al proiectului nu se adresează doar turiștilor, ci și operatorilor, promovând căi de incluziune a persoanelor cu dizabilități cu diferite roluri în sectorul turismului.

¹²¹ Acest subiect va fi explicat mai bine în secțiunea "Formarea profesională în turism".

Au fost realizate **26 de stagii de formare pentru** persoanele cu dizabilități în sectorul turismului în orașele Bergamo și Brescia și în zonele montane și lacustre din jur.

Stagiile de practică s-au desfășurat în servicii publice și private de primire a turiștilor, în muzee, pro-loco, în servicii de însoțire și ghidaj turistic, în servicii de cazare și alimentație publică.

Aspirația finală a proiectului este replicabilitatea acestuia. Formatul poate fi exportat în alte orașe, în Italia și în întreaga Europă, și va fi reprodus în special în timpul Jocurilor Olimpice și Paralimpice de iarnă **Milano-Cortina 2026**.

11.2 INSTRUMENTE DE PLANIFICARE A CĂLĂTORIILOR

11.2.1 SLOWtime¹²²

SLOWtime este un proiect promovat de asociația cu același nume, cu scopul de a promova activități de agrement și turism pentru toți, cu o atenție specială pentru persoanele cu dizabilități motorii.

Plecând de la "timpii lenți" ai celor care merg așezați, ai celor care se mișcă și se deplasează cu dificultate, SLOWtime propune și descrie itinerarii accesibile ale orașului Brescia, oferind informații detaliate despre zonele culturale, turistice și de agrement, hoteluri, restaurante, servicii, mijloace de transport.

SLOWTIME a acordat o atenție deosebită detectării prezenței sau absenței barierelor arhitecturale atât de-a lungul itinerariilor din ghidul "Brescia possibile", cât și în facilitățile indicate pe site (cluburi, hoteluri, biserici, muzee, piețe). Din acest motiv, site-ul web oferă și posibilitatea de a semnaliza eventualele critici, pentru a oferi întotdeauna informații exacte și actualizate.

11.2.2 Ghidurile CAA¹²³

Regiunea Veneto a realizat 26 de ghiduri în C.A.A. (Comunicare Alternativă Augmentativă) pentru a permite fiecărui vizitator să afle despre siturile culturale importante prin intermediul unor informații clare și simple.

Trei modalități de comunicare sunt folosite pentru povestirea simplificată: imagini, cuvinte și simboluri.

În ghidul C.A.A. găsim:

- fotografii, pentru a spune ce se găsește în locurile de interes,
- texte, ușor de citit și potrivite pentru persoanele cu dislexie ușoară,

¹²² <http://www.slowtime.it/index.htm>

¹²³ <https://www.regione.veneto.it/web/turismo/le-guide-cao>

- Widgit Literacy Symbols - pictograme (cunoscute sub numele de Rebus).

Astfel, au fost realizate broșuri pentru toate tipurile de persoane, utile și pentru copiii cu tulburări specifice de învățare, cu dificultăți cognitive sau care nu au dobândit încă abilitatea de a citi/scrie, pentru copiii și adulții a căror limbă maternă nu este italiană, pentru persoanele cu dizabilități cognitive și autism, dar și pentru persoanele în vârstă și pentru cetățenii străini care au nevoie de o lectură ușoară.

11.2.3 Easy Lombardy¹²⁴

Lombardia Facile este un portal care oferă informații utile și sfaturi despre modalitatea cea mai bună de a realiza o vacanță, o excursie sau o călătorie. Un serviciu la dispoziția persoanelor cu dizabilități și a familiilor acestora, a operatorilor de turism și a tuturor persoanelor cu nevoi speciale.

Introducând numele unui oraș din Lombardia, apare o filă cu cele mai interesante site-uri, cu date privind accesibilitatea și ușurința de utilizare.

Fișele descriu caracteristicile spațiilor și serviciile oferite (numărul de trepte, dimensiunea ușilor, serviciile de asistență pentru vizitatori etc.), astfel încât fiecare cititor să poată evalua dacă locul respectiv corespunde nevoilor sale.

Sondajele țin cont de nevoile vizitatorilor cu dizabilități motorii, vizuale, auditive și cognitive.

În prezent, activitățile editoriale ale portalului Lombardia Facile sunt gestionate de asociații de persoane cu dizabilități.

11.2.4 Tirolul de Sud pentru toți - Portalul oficial al turismului fără bariere¹²⁵

Site-ul colectează informații detaliate și actualizate în permanență despre accesibilitatea restaurantelor, hotelurilor, atracțiilor turistice, muzeelor, transportului public și facilităților sportive din zona Tirolului de Sud.

Grație muncii unor topografi experimentați, au fost identificate aproximativ 50 de propuneri de plimbări și drumeții în munți, care sunt potrivite și pentru persoanele cu dizabilități, persoanele în vârstă și familiile cu copii și ale căror trasee sunt descrise în detaliu pe hărți cu numeroase fotografii.

Traseele selectate sunt cele cu un pavaj mai uniform și o pantă mai mică. Pe de altă parte, sunt excluse traseele pe teren pietros sau cu prezență de rădăcini, care îngreunează accesul persoanelor în scaun cu roțile sau cu alte dificultăți de deplasare. Posibila prezență a unor astfel de secțiuni în traseele selectate este întotdeauna indicată în descriere.

¹²⁴ <https://ricerca.lombardiacentrale.regione.lombardia.it/>

¹²⁵ <https://www.altoadigeper tutti.it/it/home>

Portalul "Tirolul de Sud pentru toți" oferă, de asemenea, informații detaliate despre accesibilitatea hotelurilor, analizate de o echipă de experți și prezentate online prin descrieri scrise și fotografii cu măsurători ale spațiilor și mobilierului. O atenție deosebită este acordată intrărilor în hotel, camerei și băii, restaurantului și altor spații, inclusiv centrelor de wellness, care reprezintă una dintre principalele atracții ale locației.

Aceeași muncă de cercetare și informare este efectuată pentru restaurante, muzee, parcuri acvatice, facilități sportive și trenuri.

Acestea din urmă necesită o atenție deosebită atât pentru gradul de accesibilitate pe care îl pot garanta, cât și pentru acuratețea informațiilor furnizate.

Fiecare tren este format din două vagoane, dintre care unul este dedicat în întregime nevoilor persoanelor cu dizabilități, familiilor și sportivilor cu biciclete. Vagonul este dotat cu o podea joasă pentru a facilita trecerea scaunelor cu roțile și o ușă de intrare largă. Distanța dintre vagoane și platforme a fost mărită la aproximativ 8 cm pentru a evita riscurile în timpul urcării și coborârii. Există semnale acustice pentru închiderea ușilor și sosirea în stație, iar peroanele sunt toate echipate cu trasee tactile pentru persoanele cu deficiențe de vedere. Toaletele sunt bine echipate, iar pe platforma online sunt furnizate măsurători detaliate pentru a verifica dacă sunt potrivite pentru diverse nevoi.

11.2.5 Handy Superable ¹²⁶

Asociația non-profit de promovare socială Handy Superabile a implementat proiectele **Marea fără bariere, Turism superabil, Vacanțe accesibile.**

Datorită cooperării cu instituțiile publice și cu operatorii de turism, au fost identificate rutele și facilitățile accesibile și sunt furnizate informații detaliate pentru a permite persoanelor cu dizabilități să se bucure de vacanțe în condiții de confort și siguranță în Italia și în străinătate.

Informațiile sunt verificate personal de către experți.

Traseele turistice care oferă diverse experiențe sunt oferite persoanelor cu dizabilități motorii și senzoriale, persoanelor cu alergii alimentare, persoanelor care fac dializă, persoanelor în vârstă și familiilor cu copii.

¹²⁶ <https://www.handysuperabile.org/>

11.2.6 Satul pentru toți - V4A¹²⁷

V4A[®] este un serviciu dedicat operatorilor din turism pentru a le permite acestora să utilizeze competențele de specialitate pentru a răspunde în mod eficient la nevoile speciale exprimate de clienții lor. Este vorba despre serviciul "Virtual Disability Manager", prin intermediul căruia un expert în gestionarea dizabilităților poate fi contactat prin Skype sau telefon, pentru a primi indicații în timp real pentru rezolvarea problemelor care pot apărea în prezența clienților vârstnici sau cu dizabilități

Serviciul se adresează și clienților, care pot găsi pe platforma online V4A[®] ghiduri de accesibilitate care pot fi descărcate și un sistem de clasificare care le permite să înțeleagă cât de potrivită este o unitate pentru a răspunde nevoilor persoanelor în vârstă, familiilor, persoanelor cu alergii alimentare sau cu dizabilități (motorii, de vedere, auditive, cognitive, relaționale).

Informațiile se referă la hoteluri, agroturisme și pensiuni în zonele de deal, de mare și de munte din Italia, San Marino și Croația. Sistemul de punctaj se bazează pe un algoritm care ia în considerare echipamentele, serviciile, ajutoarele, mâncarea și măsurile colectate în timpul auditului.

IMPORTANT

Pentru toți turiștii, după ce au stabilit locația pe care doresc să o viziteze, elementul esențial în planificarea călătoriei este **conștientizarea fiabilității informațiilor și gestionarea securității**.

Pentru cei care călătoresc pe cont propriu, au apărut numeroase portaluri de difuzare a propunerilor turistice pentru persoanele cu dizabilități, gestionate de asociații private sau de instituții publice: este esențial ca **informațiile să fie mereu actualizate și detaliate**.

În ceea ce privește gestionarea situațiilor de urgență în materie de sănătate și siguranță, este important să se facă cunoscută prezența **numărului unic european de urgență 112¹²⁸** : acesta este activ în toate cele 27 de state membre ale UE și în multe alte state din lume (Albania, Rusia, Elveția, Ucraina, Islanda, Norvegia, Regatul Unit). Prin apelarea numărului 112 sunteți pus în contact cu sistemul local de urgență.

¹²⁷<https://www.villageforall.net/it/>

https://www.villageforall.net/wp-content/uploads/guideV4a/ITA/V4A_GUIDA-ITALIA-2023_v1.0.pdf

¹²⁸ De asemenea, puteți descărca aplicația "112 Were Are You", dezvoltată de Regiunea Lombardia, care este accesibilă și persoanelor cu deficiențe de auz și de vedere.

11.3 LOCURI ACCESIBILE PENTRU TURIȘTII CU DIZABILITĂȚI

11.3.1 Muzee

Muzeele sunt, în general, accesibile persoanelor cu dizabilități motorii, dar nu și celor cu dizabilități senzoriale.

Următoarele exemple se referă la bunele practici implementate de muzee care sunt accesibile și pentru nevăzători.

În Italia, primul muzeu care a abordat problema incapacității unei persoane nevăzătoare de a cunoaște o operă de artă a fost **Museo Tattile Omero din Ancona**¹²⁹, care se prezintă ca un fel de enciclopedie tridimensională a istoriei artei. Aici, cele mai importante capodopere ale sculpturii sunt adunate prin intermediul unor copii în mărime naturală, aproape toate realizate din mulate și, astfel, capabile să reproducă perfect nu doar forma, ci și dimensiunile originalelor.

Vizitarea muzeului este facilitată atât pentru nevăzători, cât și pentru cei cu deficiențe auditive, prin instrumente de informare adecvate. Pentru nevăzători, există panouri și plăci scrise în Braille, scări echipate cu roți pentru a facilita accesul și explorarea tactilă a părților superioare și un ghid electronic (Walk Assistant) care permite nevăzătorilor să se deplaseze independent în muzeu și să primească informații despre spațiile și operele expuse.

Dimensiunea literelor și culorile corespund, de asemenea, nevoilor persoanelor cu deficiențe de vedere.

Muzeul Tattile Omero din Ancona, datorită experienței sale importante în domeniul accesibilității, colaborează, de asemenea, cu alte muzee: de exemplu, a colaborat cu expoziția despre Praxiteles de la Luvru și cu expoziția despre împăratul Hadrian de la British Museum.

Muzeul egiptean din Torino¹³⁰ oferă nevăzătorilor un traseu tactil în cadrul secției sale de sculptură încă din 1984. De asemenea, muzeul permite prezența câinilor însoțitori pentru persoanele cu dizabilități și oferă tururi însoțite de egiptologi cu experiență specifică.

Muzeul Correr din Venetia¹³¹ a pus la dispoziția nevăzătorilor o parte din bronzurile sale renaștentiste, cu posibilitatea de a deschide vitrinele pe bază de programare și de a le permite vizitatorilor să le exploreze tactil.

În 1992, **la Madrid a fost înființat Museo Tiflogico**¹³², singurul din lume comparabil cu Museo "Omero" din punct de vedere al mărimii și organizării.

¹²⁹ <https://www.museoomero.it/>

¹³⁰ <https://www.museoegizio.it/info/accessibilita/>

¹³¹ <https://correr.visitmuve.it/>

¹³² <https://www.letturagevolata.it/rappresentazioni-tattili/musei-tattili-dedicati/museo-tiflogico-di-madrid/>

În 1999, **la Bologna a fost** înființat **Muzeul Tactil Anteros**¹³³, care expune o colecție de traduceri tridimensionale în basorelief ale unor picturi celebre din Evul Mediu și din epoca modernă, cu accent pe pictura renascentistă. Serviciul educațional, care este gratuit și deschis tuturor cetățenilor, are ca scop integrarea școlară și socială a persoanelor cu deficiențe de vedere, folosind elementele fundamentale ale psihologiei percepției optice și tactile îmbinate cu tiftologia, teoria artei și pedagogia specială. Scopul muzeului este de a educa utilizarea integrată a simțurilor reziduale, în special pentru publicul cu deficiențe vizuale, pentru o întărire a facultăților perceptive, cognitive și intelectuale ale persoanelor cu deficiențe de vedere de acest tip, dar și pentru educarea sensibilității persoanelor cu vedere normală.

În 1998, **Luvrul din Paris**¹³⁴ s-a dotat și el cu o secțiune tactilă care prezintă reproduceri ale operelor găzduite de muzeu în cadrul unor mici expoziții monotematice care sunt înlocuite la fiecare doi sau trei ani.

Galeria tactilă este un loc din muzeu în care vizitatorii sunt încurajați să atingă lucrările. Galeria prezintă mulaje din ghips sau rășină ale sculpturilor originale expuse la Luvru, în diferite dimensiuni și materiale. Expozițiile oferă oportunități pentru nevăzători, precum și pentru copiii și vizitatorii care doresc să experimenteze senzația tactilă a operelor de artă ale muzeului.

De asemenea, sunt disponibile activități specifice pentru vizitatorii cu dizabilități, legate de evenimentele muzeale sau de expozițiile temporare: tururi descriptive și "tactile", tururi în limba franceză a semnelor (LSF) sau tururi în limba franceză cu citire pe buze (LL).

Franța este, în general, foarte sensibilă la deficiențele de vedere și organizează vizite tactile în numeroase muzee, spre exemplu: **Muzeul "Rodin" și expozițiile de la Musée des Sciences et de l'Industrie din La Villette.**

Alte exemple pot fi găsite și în alte muzee europene importante, precum: **British Museum din Londra, Pergamon din Berlin, Muzeul Acropolei din Atena și Muzeul Delphi din Grecia.**

Ulterior, au apărut o serie de asociații de voluntariat care sprijină vizitele nevăzătorilor la anumite muzee; în Italia, acestea sunt prezente la Milano, Florența și Roma.

Următoarele sunt exemple de locuri accesibile, altele decât muzeele, care încearcă să acorde atenție diferitelor dizabilități:

¹³³ <https://www.cavazza.it/drupal/it/museoanteros>

¹³⁴ www.louvre.fr/en/accessibility

11.3.2 Plaja prietenoasă cu autismul¹³⁵

Proiectul, câștigător al cererii de propuneri europene COSME, a luat naștere din experiența parcului "Italia în miniatură", ai cărui operatori au fost instruiți să interacționeze cu copiii și tinerii cu autism. În anul următor, programul de formare a fost extins la salvamarii și hotelierii din Rimini, urmând ca ulterior să fie implicați șoferii din transportul public și agenții de circulație.

Autism Friendly Beach este un proiect conceput de asociația **Rimini Autism Onlus** cu scopul concret de a permite persoanelor cu autism și familiilor acestora să se bucure în liniște de vacanțele lor pe Riviera Romagna.

Ulterior, proiectul a fost extins în Spania, Anglia și Croația.

În Italia, rețeaua cuprinde 42 de hoteluri, 33 de unități de îmbăiere și 5 parcuri tematice, în municipalitățile Rimini, Riccione, Cattolica, Misano Adriatico și San Marino. Rețeaua include, de asemenea, 8 birouri de informare și recepție turistică, care și-au format personalul pe tema primirii persoanelor cu autism și se bucură de colaborarea unei cooperative care oferă prezența unor educatori profesioniști care oferă sprijin familiilor în timpul vacanțelor.

Proiectul include întâlniri de formare pentru profesioniștii implicați, cu scopul de a oferi abilități și instrumente de interacțiune cu persoanele care suferă de autism. De asemenea, proiectul pune la dispoziția familiilor o etichetă cu detector GPS care, conectată la un smartphone prin intermediul rețelei wi-fi cu care a fost dotată recent plaja din Rimini, permite localizarea copiilor care s-au îndepărtat de familiile lor.

De asemenea, este planificat un curs de formare pentru tinerii cu autism, care vor putea să asiste însoțitorii balneari ai unităților în desfășurarea anumitor activități, cum ar fi curățarea plajei sau aranjarea șezlongurilor și a umbrelor de soare.

De asemenea, Rimini Autismo Onlus administrează de câțiva ani un centru de vară în Misano Adriatico, care găzduiește în jur de 15 persoane. În centru au fost create condiții optime pentru cazarea oaspeților: o zonă cu zgomot redus, cu puține surse de distragere a atenției, fără culori pe pereți și prezența unui educator specializat pentru fiecare dintre oaspeții structurii. Centrul este acum un adevărat punct de referință pentru familiile de copii cu autism din zonă.

¹³⁵ <https://www.riminiautismo.it/it/friendly-beach.php>

11.3.3 Parcurile din Abruzzo. Proiectul D.O.Q. 1000¹³⁶: turiști cu dizabilități în contact cu natura

Proiectul a fost dezvoltat în cele trei parcuri principale din Abruzzo și a implicat un grup de experți care, echipați cu GPS, au urmărit acele trasee deja marcate de alte surse oficiale ca fiind "accesibile", verificând dacă acestea sunt potrivite pentru persoanele cu mobilitate redusă.

Aproximativ treizeci de trasee considerate potrivite pentru copii, persoane în vârstă și chiar persoane cu dizabilități motorii au fost identificate și semnalizate pe un site web, pe baza unui număr de parametri precum locația, lungimea traseului, panta și suprafața.

Hărțile sunt disponibile la birourile asociațiilor de persoane cu handicap din Abruzzo și în multe birouri de informare turistică din regiune. În plus, pentru a permite accesul persoanelor cu dizabilități motorii la traseele naturale, parcurile pun la dispoziție până la cinci scaune "Joelette"¹³⁷ și asigură prezența persoanelor care au urmat un curs special pentru însoțirea persoanelor cu dizabilități în mediul natural.

11.3.4 Hoteluri fără alergii ¹³⁸

Acesta este numele dat unităților de cazare care efectuează curățenia și igienizarea camerelor împotriva alergenilor, pentru a minimiza posibilitatea de a intra în contact cu factorii declanșatori ai diferitelor forme de alergii. Pe portalul web al AFH, se poate accesa sistemul de căutare a unităților care au adoptat acest protocol de igienizare și se poate rezerva direct o cameră "allergy friendly".

Sistemele planificate de purificare a aerului și de igienizare a suprafețelor permit eliminarea microorganismelor, a alergenilor (polen, acarieni, mușcagii, contaminanți biologici și chimici) și a mirosurilor neplăcute potențial prezente în aer, în țesături și pe toate suprafețele din cameră și sunt destinate să răspundă nevoilor oaspeților care se confruntă cu alergii.

11.3.5 Invitat special - Fără gluten ¹³⁹

Proiectul, lansat în 2010, are ca scop furnizarea de informații cu privire la nivelul de accesibilitate a hotelurilor Alpitour pentru persoanele care suferă de boala celiacă. Datorită colaborării cu AIC (Associazione Italiana Celiachia), a fost creată rețeaua AFC

¹³⁶ finanțat de Ministerul Dezvoltării Economice prin apelul "Craterul cutremurului din L'Aquila" din 21 aprilie 2016

<https://www.gransassolagapark.it/pagina.php?id=409>

¹³⁷ Joelette este un scaun cu o singură roată, potrivit pentru drumeții și pentru orice tip de traseu, inclusiv cele mai dificile. Utilizarea scaunului necesită prezența a cel puțin doi însoțitori care să asigure echilibrul și, respectiv, tracțiunea/direcția acestuia. Faptul că are o singură roată îi permite să depășească practic orice tip de obstacol natural.

¹³⁸ https://www.allergyfreehotels.info/default.asp?content=2,219,0,0,0,Liberi_di_viaggiare,00.html

¹³⁹ <https://www.alpitour.it/special-guest/senza-glutine.html>

(Alimentazione Fuori Casa), o rețea de unități de cazare, atât în Italia, cât și în străinătate, care garantează disponibilitatea alimentelor fără gluten în restaurantele lor.

Unitățile care fac parte din rețea au urmat cursuri de formare cu AIC în domeniul gătitului fără gluten și sunt monitorizate periodic de personalul calificat al asociației. Pe lângă mâncarea fără gluten, aceste unități garantează absența oricărui tip de contaminare cu gluten pe parcursul întregului proces de preparare și servire a mâncărilor.

Proiectul "Special guest - fără gluten", deși a fost lansat recent, a avut deja un mare succes și tot mai mulți turiști apelează la acest serviciu pentru a rezerva hoteluri și restaurante fără gluten. La fel de multe hoteluri și restaurante solicită să participe la cursul de formare pentru a fi incluse în circuitul "Fără gluten", ceea ce demonstrează că cerințele dietetice, deși au fost neglijate până de curând de către întreprinderile turistice, încep să fie luate din ce în ce mai mult în considerare în construirea unei oferte turistice bazate pe ospitalitate de calitate.

11.4 LUCRĂTORI CU DIZABILITĂȚI ÎN TURISM

Un mediu accesibil poate fi un mediu incluziv pentru persoanele cu dizabilități și, în același timp, persoanele cu dizabilități pot deveni o resursă importantă pentru o întreprindere turistică, datorită capacității lor de a cunoaște diferitele nevoi ale oamenilor și de a le adresa cu empatia cuvenită. O publicație cheie a Organizației Internaționale a Muncii (OIM)¹⁴⁰ subliniază numeroasele beneficii ale angajării persoanelor cu dizabilități pe piața forței de muncă:

- Impact pozitiv asupra moralului forței de muncă;
- Beneficiile unei forțe de muncă diverse, care include persoanele cu dizabilități;
- Oferirea celor mai bune servicii pentru consumatorii cu dizabilități;
- Niveluri bune de productivitate legate de un absenteism scăzut și de un nivel redus de fluctuație a personalului;
- Îmbunătățirea practicilor companiei pentru a se adapta persoanelor cu dizabilități, cu consecințe practice pentru toți angajații.

Studiul "Dizabilitatea la locul de muncă: organizațiile angajatorilor și rețelele de afaceri", realizat în 2011 de către Biroul OIM pentru activități ale angajatorilor și Departamentul pentru competențe și angajabilitate, prezintă 12 studii de caz privind politica de ocupare a forței de muncă și incluziunea pe piața muncii, contribuind la intrarea pe piața muncii a persoanelor cu dizabilități, cum ar fi persoanele cu sindromul Down.

¹⁴⁰ https://www.ilo.org/skills/pubs/WCMS_167204/lang-en/index.htm

11.4.1 Hoteluri etice în Blue Mountains din Australia ¹⁴¹

Hotel Etico din Blue Mountains, Australia, este o companie care facilitează angajarea în domeniul turismului a persoanelor cu dizabilități, cu scopul de a le dezvolta abilități de viață și de muncă independente. Aici, prin intermediul unei serii de poziții în domeniul ospitalității, pe o perioadă de 12 luni, cursanții obțin certificări în domeniul manager de bar, barman și manipulare sigură a alimentelor.

Acesta este unul dintre cele câteva cazuri de succes de angajare în hoteluri pentru persoanele cu dizabilități din Australia¹⁴², unde aceste persoane au o rată de ocupare a forței de muncă de 53,4 %.

Practici similare se răspândesc cu rezultate pozitive pe toate continentele.

11.4.2 Cascina Clarabella (Franciacorta - Brescia) ¹⁴³

A fost înființată în 2002 ca fermă și a devenit o cooperativă socială de plasament pe piața muncii cu 31 de angajați, dintre care 42% sunt persoane defavorizate. Este o entitate de sprijin incluzivă care creează oportunități de angajare pentru persoanele cu dizabilități mintale și fizice.

În plus față de restaurant, are un magazin de vinuri și oferă cazare pentru persoane și grupuri, acordând atenție persoanelor cu mobilitate redusă.

Cascina Carabella face parte din "Rete Brescia Buona": o rețea formată din zece cooperative sociale care activează în domeniul ospitalității și al cateringului solidar. Rețeaua încurajează schimbul de experiențe, drept condiție prealabilă pentru a spori angajamentul în favoarea persoanelor defavorizate, atenția față de mâncarea bună și produsele locale, promovarea istoriei și frumuseții teritoriului.

11.4.3 Pizza Aut¹⁴⁴

În cadrul acestui proiect, inițiat de un grup de părinți cu copii cu autism, a fost creată în 2017 asociația PizzAut Onlus, cu scopul de a sensibiliza instituțiile și societatea civilă cu privire la problema capacității de inserție profesională a persoanelor care suferă de autism.

Asociația a deschis în 2021, în Cassina de' Pecchi, prima pizzerie din Italia condusă de personal cu autism.

¹⁴¹ <https://hoteletico.com.au/>

¹⁴² Sursa: Biroul Australian de Statistică (ABS) 2019, 4430.0 - Dizabilități, îmbătrânire și îngrijitori, Australia 2018

¹⁴³ <http://www.cascinaclarabella.it/>

¹⁴⁴ <https://www.pizzaut.it/>

În 2023, al doilea restaurant PizzaAut a fost deschis în Monza. Noul restaurant oferă locuri de muncă pentru 25 de tineri cu autism și 4 tineri neurotipici și include 2 locuințe în care tinerii pot, de asemenea, să experimenteze viața independentă.

11.4.4 Restaurant 21 grams®¹⁴⁵

Restaurantul a fost înființat în 2016 de către opt persoane cu sindrom Down și familiile acestora, urmărind crearea unei organizații de lucru sustenabilă din punct de vedere economic, care să promoveze angajarea persoanelor cu dizabilități.

Restaurantul 21Grams® a fost creat cu scopul de a crea un mediu primitiv în care tinerii cu sindromul Down și alte deficiențe intelectuale pot învăța să devină independenți, să învețe o meserie și să își dezvolte abilitățile profesionale.

La restaurantul situat în Brescia, tinerii care participă la programul de plasare a forței de muncă beneficiază de o formare profesională aprofundată și de un sprijin continuu, dobândind competențele și cunoștințele necesare pentru a reuși în acest sector, dar mai ales învățând regulile meseriei pentru a avea posibilitatea de a fi plasați și în alte contexte decât cel al alimentației publice.

11.4.5 Hotelurile Ilunion¹⁴⁶

O bună practică în sectorul turismului este reprezentată de exemplul oferit de Ilunion Hotels, un **lanț spaniol de 29 de hoteluri** (de 3, 4 și 5 stele) în 13 destinații, unde 40% dintre angajați au un anumit tip de dizabilitate.

Patru dintre aceste hoteluri sunt centre speciale de ocupare a forței de muncă, locuri de muncă în care cel puțin 70% din personal este format din persoane cu dizabilități.

Obiectivul principal este de a crea și de a asigura locuri de muncă plătite pentru persoanele cu dizabilități în aceleași condiții echitabile pe care le-ar putea găsi în alte companii. Oferă oportunități celor care au cele mai mari probleme în găsirea unui loc de muncă, inclusiv persoanelor cu dizabilități intelectuale, boli mintale, deficiențe de vedere, deficiențe de auz și dizabilități fizice.

¹⁴⁵ <https://www.ventunogrammi.it/>

¹⁴⁶ <https://www.ilunionhotels.com/>

<https://www.youtube.com/watch?v=x0NVShuA-xU>

11.4.6 Restaurant 65 degrés¹⁴⁷

La Bruxelles, restaurantul 65 de grade este administrat de o asociație non-profit al cărei scop este de a sprijini incluziunea persoanelor cu dificultăți de învățare în societate și pe piața muncii.

Printre angajații săi se numără tineri cu dizabilități cognitive care lucrează ca bucătari, ospătari sau pe alte poziții. După 2 ani de funcționare, în restaurant lucrează zilnic 11 tineri cu dizabilități mintale ușoare până la moderate.

11.4.7 AmbienteParco, Centrul științific din Brescia

AmbienteParco este un parc științific sustenabil din Brescia care urmărește, de asemenea, obiective de incluziune a forței de muncă.

AmbienteParco are în componența sa de peste 10 ani, persoane:

- neurotipice,
- cu dificultăți sociale (în cooperare cu asociațiile locale care se ocupă de persoanele fără adăpost sau de dificultățile sociale generale),
- cu suferință psihologică (în colaborare cu spitalele locale sau cu alte asociații educaționale),
- cu disconfort migrator (în cooperare cu asociațiile care se ocupă de migranți),
- care nu vorbesc italiană.

Parcul științific organizează stagii de pregătire pentru aceste persoane cu deficiențe, cu sprijinul educatorilor.

11.5 FORMARE PROFESIONALĂ ÎN DOMENIUL TURISMULUI

Deficitul de personal a reprezentat o problemă majoră pentru sectorul turismului în multe țări, ca urmare a pandemiei Covid-19, deoarece mulți angajați care au fost disponibilizați au preferat să își schimbe locul de muncă. Implicarea persoanelor cu dizabilități poate crește forța de muncă, necesitând în același timp mai multă "formare la locul de muncă".

În același timp, este important să fii instruit în ceea ce privește diferitele dizabilități pe care le pot avea clienții pentru a răspunde cât mai bine nevoilor lor specifice.

La nivelul UE, există numeroase oportunități de **formare profesională** realizate prin programe precum Erasmus+ sau platforma EPALE, care includ nu numai formarea prin ucenicie, ci și formarea continuă. O astfel de formare este acum mai necesară ca oricând, deoarece reluarea activității turistice necesită un serviciu mai personalizat, de unde și dezvoltarea competențelor soft, care sunt o combinație de abilități de stabilire a relațiilor, de lucru în echipă pentru a rezolva mai bine situațiile critice nerepetitive, de

¹⁴⁷ <https://en.65degrees.be/>

gestionare a comunicării și de mediere culturală cu diferiți turiști reprezentând culturi diferite.

În sectorul turismului, aceste competențe soft sunt utile nu numai pentru relațiile dintre colegi și pentru a-i motiva pe angajați și a-i face să se atașeze de companie, ci și în relațiile cu clienții, mai ales atunci când aceștia au diferite dizabilități și, prin urmare, necesită o atenție specială.

Formarea în domeniul dizabilității, al accesibilității și al incluziunii poate oferi beneficii în materie de ocupare a forței de muncă și oportunități de dezvoltare, având în vedere relevanța tot mai mare a acestor aspecte în sectorul turismului și numărul tot mai mare de turiști cu nevoi speciale.

Domeniul de aplicare al formării ar trebui să includă:

- cine sunt potențialii clienți și care sunt cerințele lor specifice pe parcursul călătoriei (luând în considerare toate elementele diferite ale călătoriei vizitatorului și turismul în lanțul valoric);
- ce instrumente sunt disponibile pentru a răspunde acestor nevoi și ce competențe sunt necesare;
- care este situația de accesibilitate a companiei/facilității/destinației în care ar putea lucra operatorul;
- cum se poate îmbunătăți accesibilitatea prin planificarea și proiectarea intervențiilor (proiectare universală, criterii de accesibilitate, criterii de sustenabilitate);
- cum se pot schimba procedurile și mentalitatea internă a companiei, făcând din accesibilitate o parte integrantă a activității de afaceri;
- modul de stabilire a colaborării cu alte servicii și furnizori.

Iată câteva exemple de bune practici în domeniul formării profesionale în domeniul turismului.

11.5.1 DIVETOURL - Competențe și instrumente digitale pentru¹⁴⁸

DIVETOURL este un proiect finanțat de Programul Erasmus+ care vizează introducerea unor metodologii și instrumente educaționale inovatoare pentru dezvoltarea **turismului accesibil**.

Proiectul a fost implementat de opt parteneri europeni din Belgia, Italia, Lituania, Slovenia și Spania, fiecare dintre aceștia având o expertiză specifică în domeniul turismului, al turismului accesibil, al comunicării, al inovării și al formării.

DIVETOURL a creat o **platformă online** - Open Learning Community: un spațiu de dialog și comparație între companii și experți, care, prin schimbul de experiență, activarea forumurilor și organizarea de webinarii dedicate, permite creșterea unei comunități virtuale de persoane și organizații pentru promovarea și dezvoltarea conceptului de accesibilitate în sectorul turismului. De asemenea, se dorește a fi un răspuns la noile provocări ridicate de Covid-19.

Printre materialele didactice utilizate se numără:

- o **aplicație ludică** pentru a-i face pe tineri să conștientizeze relevanța etică și economică a turismului accesibil și să învețe despre oportunitățile și provocările turismului accesibil prin joc, inclusiv strategii specifice de îngrijire a clienților;
- **un simulator de conversație (chatbot) pentru** operatorii din turism: pentru a interacționa cu utilizatorii doar prin intermediul dispozitivelor digitale și pentru a îmbunătăți calitatea informațiilor și a comunicării în ceea ce privește aspecte precum incluziunea și accesibilitatea.

11.5.2 T-Guide¹⁴⁹

Acesta își propune să producă un model european de formare și un manual pentru ghizii de turism, care să însoțească persoanele cu dizabilități de învățare sau cu alte tulburări intelectuale.

Este un curs de e-learning dezvoltat în 2015 la inițiativa a 9 organizații, cu sprijinul Uniunii Europene.

Pentru a urmări cursurile, este necesar să vă creați un cont și să vă înregistrați pentru cursul care vă interesează. Cursul introductiv de e-learning T-Guide este format din 6 module cu texte, videoclipuri, imagini, descărcări și linkuri către site-uri externe.

¹⁴⁸ <https://divetour.eu/>

¹⁴⁹ <http://www.accesstraining.eu/>

11.5.3 PeopleCert - Certificări pentru profesioniști ¹⁵⁰

PeopleCert colaborează cu peste 1.000 de organizații de formare din întreaga lume, implementând un proces de acreditare de înaltă calitate.

Pentru a facilita selecția celui mai potrivit personal pentru orice post din hotel, PeopleCert oferă certificări de personal care garantează că un angajat al hotelului este capabil să ofere aceeași calitate a serviciilor pentru persoanele cu dizabilități ca și pentru orice alt client. Angajarea de personal certificat poate, la rândul său, să creeze un avantaj competitiv distinct pentru hotel în raport cu concurenții săi.

11.5.4 AutAcademy ¹⁵¹

Proiectul a luat naștere în 2021, pornind de la ideea unei familii cu un băiat autist care s-a plâns de lipsa de oportunități de angajare și integrare pentru fiul lor.

AutAcademy este primul proiect de formare pentru tinerii cu autism care se adresează tinerilor cu vârste cuprinse între 16 și 29 de ani care au absolvit învățământul obligatoriu și doresc să lucreze, dar care au nevoie de o perioadă de tranziție care să le permită să dezvolte competențele necesare pentru a intra pe piața muncii, atât din punct de vedere relațional și comunicativ, cât și din punct de vedere al învățării sarcinilor necesare.

Viziunea este de a crea un model de succes pentru formarea tinerilor cu autism și a tuturor celor care colaborează cu tinerii neurodivergenți, în vederea promovării unor medii adecvate pentru integrarea lor pe piața muncii.

AutAcademy oferă formare specializată în următoarele discipline: peisagistică, IT, expresie artistică și catering.

Cursurile se desfășoară la Scuola Agraria del Parco di Monza, care pune la dispoziția elevilor grădini de legume, sere și grădini, săli de clasă pentru ateliere de IT și de artă (mozaic, ceramică, pictură, decorațiuni în lemn și artizanat artistic) și cantina școlii, pentru pregătirea în domeniul alimentației.

La sfârșitul perioadei de formare, se oferă stagii de practică în cadrul companiilor care au aderat la rețeaua proiectului.

11.5.5 TURISM4ALL ¹⁵²

Proiectul, implementat prin intermediul unui apel Interreg Italia-Croația, are ca scop valorificarea patrimoniului natural și cultural din 10 zone, prin promovarea incluziunii

¹⁵⁰ <https://www.peoplecert.org/>

¹⁵¹ <https://autacademy.it/>

¹⁵² <https://www.regione.veneto.it/web/turismo/progetto-tourism4all>

sociale prin schimbul de abordări și metode care vizează serviciile turistice pentru persoanele cu nevoi "speciale".

Pe lângă liniile directoare privind designul universal pentru proiectarea spațiilor de cazare, proiectul a produs, de asemenea, tutoriale pentru operatorii de turism, pentru a face oferta lor mai incluzivă pentru toți.

Acestea sunt sfaturi simple, dar eficiente, oferite de experți, despre cum să te descurci cu fiecare tipologie de dizabilitate, cum să răspunzi la fiecare nevoie diferită, cum să te deplasezi, cum să privești prin ochii celor cu nevoi speciale.

Tutorialele au fost realizate pentru diferite dizabilități: motorie, vizuală, auditivă, intelectuală.

11.5.6 PROIECT S.T.A.I. Serviciul pentru turism accesibil și incluziv¹⁵³

Proiectul deja menționat în secțiunile anterioare este reiterat aici, deoarece a dezvoltat, de asemenea, o acțiune de formare importantă și ramificată.

Inițiativa s-a desfășurat între iulie 2022 și decembrie 2023, cu ocazia evenimentului turistic-cultural "**Brescia și Bergamo Capitală Culturală Italiană**".

Printre numeroasele acțiuni planificate pentru a asigura accesibilitatea în cele două orașe s-a numărat și formarea operatorilor de turism în ceea ce privește primirea turiștilor cu dizabilități.

Formarea s-a axat pe accesibilitatea spațiilor, capacitatea de utilizare a experiențelor turistice, calitatea recepției și a relațiilor cu clienții, accesibilitatea informațiilor, eficiența politicilor de marketing, precum și accesibilitatea și capacitatea de utilizare a evenimentelor și spectacolelor.

Cursurile de formare s-au adresat următoarelor persoane care activează în orașele Brescia și Bergamo:

- Ghizi turistici (cu implicarea asociațiilor locale de ghizi turistici);
- Operatorii punctelor de informare turistică (implicând organismele care gestionează punctele de informare, municipalitatea și provincia);
- Operatori și administratori de unități de cazare și de alimentație publică (cu implicarea asociațiilor sectoriale Ascom, Confesercenti, Confcooperative, Distretto Urbano del Commercio);
- Operatori și administratori de servicii muzeale, culturale și turistice (cu implicarea operatorilor și asociațiilor culturale din cadrul secretariatului tehnic al "Bergamo Brescia Capitală Culturală");

¹⁵³

<https://www.lombardiafacile.regione.lombardia.it/wps/portal/site/Lombardia-Facile/stai-servizi-per-un-turismo-accessibile-e-inclusivo>

- Recepționeri la punctele de recepție și de rezervare ale unităților sanitare (în colaborare cu ATS¹⁵⁴ Bergamo și Brescia).

Pentru organizarea cursurilor de formare au fost implicate agențiile care activează în teritoriu, asociațiile care se ocupă de nevoile persoanelor cu dizabilități, întreprinderile sociale active în domeniul cazării și al alimentației publice.

De asemenea, au fost create câteva profile specifice:

- **Ambasadori**, cu cursuri de formare care au ca scop sensibilizarea restaurantelor, barurilor, magazinelor cu privire la problema calității accesibilității turiștilor cu dizabilități;
- **Educatori** turistici: noi profesioniști capabili să combine competențele unui ghid turistic cu abilitatea de a răspunde nevoilor și așteptărilor turiștilor care se confruntă cu probleme logistice, comunicative și relaționale.
- **Însoțitori montani**: persoane instruite în utilizarea Joelette (un ajutor care permite persoanelor cu dificultăți motorii grave să abordeze traseele și cărările montane), prin intermediul unor cursuri scurte organizate de CAI Bergamo și Brescia¹⁵⁵.

În cele din urmă, în legătură cu proiectul gastronomic și vinicol care a reprezentat orașele Bergamo și Brescia în sfera Capitalei Culturii, a fost propus un curs de formare pentru lucrătorii cu dizabilități, datorită și colaborării centrelor locale de formare profesională.

¹⁵⁴ Agențiile de protecție a sănătății ATS, ale căror sarcini includ planificarea intervențiilor de promovare a sănătății.

¹⁵⁵ CAI Club Alpino Italiano este cea mai veche asociație de alpiști și pasionați de munte din Italia.

12 Concluzii

12.1 Rezoluția Parlamentului European: reper pentru un turism din ce în ce mai incluziv

Bunele practici raportate în acest ghid reprezintă câteva dintre numeroasele exemple de eforturi și angajamente în favoarea includerii persoanelor cu nevoi speciale în domeniul turismului, fie că este vorba de turiști sau de lucrători din sectorul turismului.

Autoritățile locale și orice entitate publică și privată vor putea concepe proiecte suplimentare de accesibilitate și incluziune, cu colaborarea persoanelor cu dizabilități și luând ca text de referință **Rezoluția Parlamentului European din 25 martie 2021 privind definirea unei strategii a UE pentru turism sustenabil** (2020/2038(INI)).

Cităm în special punctul 72 din rezoluția menționată mai sus, în care Parlamentul European:

"subliniază că este important ca serviciile turistice și de călătorie să fie accesibile tuturor, inclusiv copiilor, persoanelor în vârstă și persoanelor cu dizabilități, indiferent de situația lor economică sau de eventualele lor vulnerabilități; invită Comisia să depună eforturi pentru a facilita eventuala aplicare și recunoaștere mai extinsă a cardului UE pentru persoanele cu dizabilități; subliniază că turismul accesibil pentru toți poate fi realizat numai prin îmbinarea adecvată dintre standardele juridice aplicate de statele membre, inovare și evoluțiile tehnologice, formarea personalului, sensibilizarea populației, promovarea și comunicarea corespunzătoare în întregului lanț de ofertă turistică; pune în evidență, în acest sens, importanța rețelelor europene în care părțile interesate din sectorul public și din cel privat pot coopera și face schimb de bune practici; invită, de asemenea, Comisia și statele membre să impulsioneze în mod activ elaborarea în curs a standardului privind serviciile turistice accesibile al Organizației Internaționale de Standardizare și să asigure punerea în aplicare rapidă și corectă a acestuia, după ce va fi adoptat, asigurându-se totodată că furnizorii de servicii respectă standardele de accesibilitate relevante deja aplicabile sau în curs de punere în aplicare și că oferă informații despre accesibilitatea serviciilor lor."

12.2 Posibile strategii locale pentru turismul accesibil

Pornind de la cele mai importante **inițiative la nivel european și internațional privind recunoașterea drepturilor egale pentru toți turiștii**, au fost identificate în mod concret activitățile care pot fi implementate la nivel local, astfel încât cererile persoanelor cu nevoi speciale să fie cu adevărat satisfăcute.

Aceste nevoi speciale pot fi foarte variate, deoarece se referă la multitudinea de vizitatori care pot avea **caracteristici diferite**: vârstă înaintată, dizabilități motorii, senzoriale sau cognitive, alergii, boli invalidante, nevoia de a se deplasa cu cârje sau cu un cărucior etc.

Cunoașterea diferitelor dizabilități și a nevoilor aferente este o condiție prealabilă pentru elaborarea și **conceperea** unei strategii de accesibilizare a locurilor, serviciilor și produselor și de transformare a propriului teritoriu într-o realitate incluzivă.

Această **cunoaștere** poate fi obținută printr-o formare adecvată și un dialog continuu cu asociațiile care reprezintă diferitele grupuri de persoane cu dizabilități¹⁵⁶.

Odată ce au fost dobândite cunoștințele necesare și a fost constituită **echipa de proiect** (administratori, tehnicieni, persoane cu dizabilități, experți, părți interesate etc.), trebuie efectuată o **analiză SWOT**¹⁵⁷, a contextului și caracteristicilor comunității locale.

Aceasta va cartografia punctele forte și punctele slabe, oportunitățile și amenințările în ceea ce privește accesibilitatea motorizată, digitală, educațională, de angajare și economică.

În acest fel, vor fi identificate dificultățile în vederea eliminării barierelor fizice (arhitecturale, legate de amplasarea terenului etc.) și a barierelor mentale (frică, prejudecăți față de persoanele cu handicap) și vor putea fi propuse strategii mai conștiente pentru a aborda aceste dificultăți și pentru a urmări în mod realist obiectivul de accesibilitate.

De asemenea, pot fi identificați **indicatori** care vor permite monitorizarea ulterioară a acțiunilor.

¹⁵⁶ Un exemplu practic care demonstrează importanța abordării directe a persoanelor cu dizabilități este construcția unei toalete publice. Foarte adesea, există vase de toaletă foarte înalte care îngreunează utilizarea lor de către persoanele cu dizabilități. Astfel de toalete, care poartă simbolul "toaletă accesibile", nu sunt utilizabile de multe persoane în scaun cu roțile care au, de asemenea, slăbiciuni la nivelul brațelor și nu își pot muta corpul din scaunul cu roțile către un vas de toaletă prea înalt. Rezultatul este, prin urmare, o toaletă care nu poate fi folosită de multe persoane cu dizabilități și care este, de asemenea, foarte incomodă chiar și pentru persoanele fără dizabilități. O discuție cu viitorii utilizatori ar fi fost suficientă pentru ca realizarea să fie ergonomică și cu adevărat accesibilă pentru toate tipurile de utilizatori.

¹⁵⁷ Analiza SWOT, un acronim format din literele inițiale ale cuvintelor Strengths, Weaknesses, Opportunities și Threats (puncte forte, puncte slabe, oportunități și amenințări), este un instrument de planificare strategică utilizat pentru a evalua punctele forte, punctele slabe, oportunitățile și amenințările unui proiect în cadrul căruia trebuie luată o decizie în vederea atingerii unui obiectiv.

În plus, pot fi contactați și cei care au implementat deja proiecte de accesibilitate similare cu cele pe care doriți să le concepeți în zona dumneavoastră, de exemplu, inspirându-se din cele **mai bune practici** din acest ghid.

Odată stabilită strategia globală, trebuie elaborat un **calendar** care să identifice principalele intervenții care urmează să fie realizate pe termen scurt, mediu și lung. Calendarul va fi stabilit pe baza necesității de a respecta reglementările în vigoare, pe baza prioritizării intervențiilor pentru a asigura accesibilitatea în locurile cele mai utilizate și pe baza sustenabilității economice. Aceasta din urmă poate conduce la planificarea celor mai costisitoare intervenții pe termen lung, repartizând cheltuielile pe mai mulți ani.

În timpul punerii în aplicare a măsurilor de accesibilitate, este esențială **monitorizarea** constantă de către o echipă de tehnicieni, experți și persoane cu dizabilități implicate încă din faza de proiectare.

În același timp, va fi necesar să se garanteze **formarea** operatorilor care intră cel mai des în contact cu turiștii (persoane fără nevoi speciale și persoane cu nevoi speciale). Acești operatori pot fi angajații de la infopoint, ghizii turistici, personalul de recepție al locurilor de cultură și de interes turistic, polițiștii locali, asistenții medicali de prim ajutor, voluntarii angajați la evenimentele găzduite în zonă.

La finalul proiectului, când locurile și serviciile vizate de intervenție vor fi disponibile și accesibile, va fi crucial:

- **să se asigure prezența unor** informații clare, complete și actualizate, precum și a unor instrumente de informare adaptate la diferite categorii de dizabilități. Asigurați-vă că site-ul web și aplicația, dacă există, conțin nu numai informații detaliate privind accesibilitatea locurilor de interes și a serviciilor, ci și despre rutele de acces, toalete accesibile, locuri de așteptare cu facilități de încărcare electrică, locuri de parcare rezervate persoanelor cu dizabilități, parcări pentru autobuze, taxiuri, locuri pentru asistență medicală și prezența eventualelor asociații care sprijină persoanele cu dizabilități în timpul vizitelor.
- **să se asigure funcționarea** și conservarea **perfectă** a intervențiilor efectuate pentru a garanta accesibilitatea (prin întreținere periodică, verificări etc.).
- să se asigure **adaptarea sistemelor de mobilitate** astfel încât acestea să fie accesibile tuturor.
- **să se asculte și să se colecteze orice sugestii** și critici din partea utilizatorilor.
- **să fie avute în vedere posibilele intervenții ulterioare legate de aspecte digitale și tehnologice**, care evoluează în mod constant (sistemele digitale identificate trebuie să fie ușor de actualizat și de implementat cu noi soluții tehnologice și să prezinte cerințe reduse din punct de vedere al gestionării).
- **actualizarea formării operatorilor.**

Activitățile menționate mai sus pot fi verificate de echipa care a fost responsabilă de monitorizare în timpul implementării intervențiilor de accesibilitate, iar aceeași echipă poate propune îmbunătățiri și noi intervenții.

O activitate colaterală, dar la fel de importantă, din partea autorității locale, vizează acțiunile destinate sensibilizării și **creșterii gradului de conștientizare în rândul populației locale.**

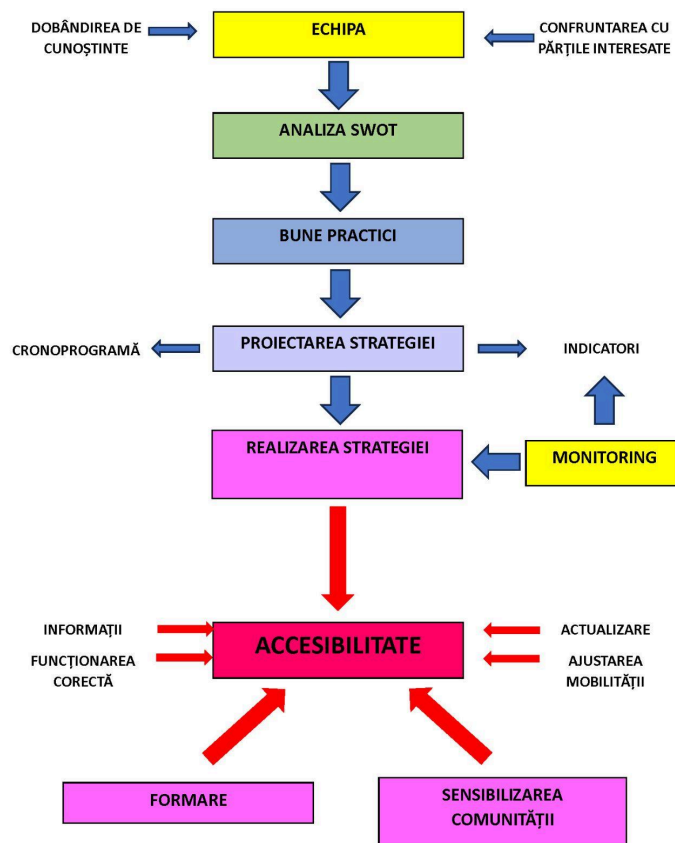
În acest scop, pot fi promovate:

- conferințe destinate grupului țintă de adulți, prin care să fie prezentate, de exemplu, măsuri de accesibilitate implementate și strategia pe termen lung.
- întâlniri în școli, cu participarea asociațiilor implicate în problemele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități, pentru a instrui profesorii în domeniul incluziunii, pentru a sensibiliza tinerii și familiile lor cu privire la nevoile persoanelor cu dizabilități, pentru a învăța copiii și tinerii (care aparțin sau nu grupurilor de persoane cu dizabilități) că turismul independent este posibil cu cooperarea tuturor.
- întâlniri în cadrul cursurilor în domeniul turismului cu profesioniști care promovează accesibilitatea și conceptul de *proiectare pentru toți*.
- cartografierea zonei în colaborare cu școlile locale și tehnicienii urbani pentru a identifica zonele accesibile în mod independent sau asistiv și prezența serviciilor incluzive în clădirile publice și la operatorii economici.¹⁵⁸
- crearea de mese de lucru între toate părțile interesate pentru a asigura accesibilitatea de-a lungul întregului lanț, cu acțiuni de marketing integrate (încurajarea creării de rețele pentru a îmbunătăți lanțul valoric al turismului).

¹⁵⁸ Un exemplu de cartografiere realizată în cooperare cu școlile locale este cea din Porto Ceresio, o municipalitate italiană de pe malul lacului Ceresio. În 2018, în cadrul proiectului de accesibilitate numit "HandiAmoalLago", a fost realizată o hartă care prezintă traseele complet accesibile (în verde) și cele accesibile cu asistență (în galben), precum și o listă de clădiri (magazine, restaurante, baruri etc.) în care se specifică dacă acestea au o intrare accesibilă, o toaletă pentru persoane cu dizabilități, o parcare pentru persoane cu dizabilități în apropiere. Cartografierea a fost realizată în colaborare între municipalitatea din Porto Ceresio, școala secundară, Asociația sportivă a unității spitalului Niguarda și compania TomTom.

Pentru mai multe informații despre proiect: dr.jenny.santi@gmail.com

Link către harta traseului: http://www.halleyweb.com/c012113/po/mostra_news.php?id=368&area=H



În cele din urmă, va fi oportun să se stabilească obiective în cadrul politicilor locale pentru a **crește rata de ocupare a forței de muncă la nivel local în rândul persoanelor cu dizabilități**, pentru a contribui la atingerea obiectivului pentru 2030, propus în Planul de acțiune pentru punerea în aplicare a Pilonului european al drepturilor sociale¹⁵⁹.

Acest lucru poate fi urmărit prin sprijinirea acțiunilor de incluziune a forței de muncă și prin consolidarea și promovarea celor mai bune practici deja existente în acest domeniu.

Prin urmare, autoritatea locală este încurajată să elaboreze politici locale menite să asigure accesibilitatea și incluziunea pe teritoriul său, prin implementarea unor acțiuni concrete și măsurabile.

La baza unor astfel de politici se află conformitatea cu standardele naționale și europene, angajamentul de a contribui cu propriile proiecte la pilonul social al politicii europene, capacitatea de a crea rețele cu diferiți actori și de a învăța din cele mai bune practici deja implementate.

Numai în acest fel, printr-o strategie integrată care asigură sinergii și cooperare, va fi posibilă transformarea teritoriului propriu într-un loc mai primitiv, mai atractiv, mai incluziv, aducând beneficii tuturor turiștilor, dar și comunităților locale.

¹⁵⁹<https://op.europa.eu/webpub/empl/european-pillar-of-social-rights/it/#:~:text=Stabilirea%20unui%20obiectiv%20principal%20la%20nivel%20profesional%20comparat%20cu%202019>

Ecosostenibilità e accessibilità nel turismo e nella valorizzazione del patrimonio



PUBLISHING PROJECT

Jenny Santi

PART I Guidelines on Environmental Sustainability in Tourism and Cultural Heritage Enhancement

Edited by ACZ Consulting

contacts: office@aczconsulting.ro

PART II Guidelines on Accessible Tourism

Edited by Jenny Santi

contacts: dr.jenny.santi@gmail.com

GRAPHIC DESIGN

AmbienteParco

Contacts: info@ambienteparco.it