



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 13.11.2001
KOM(2001) 665 endelig.

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET, EUROPA-PARLAMENTET,
DET ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG REGIONSUDVALGET**

Samarbejde om europæisk turismes fremtid

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET, EUROPA-PARLAMENTET,
DET ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG REGIONSUDVALGET**

Samarbejde om europæisk turismes fremtid

I.	Indledning	3
II.	Turismens betydning i Den Europæiske Union	4
1.	Statistik og tendenser	4
2.	Turistsektorens særlige kendetegn	5
III.	Den nye referenceramme for europæisk turisme	7
1.	Turisme- og beskæftigelsesprocessen	7
2.	Andre vigtige spørgsmål i forbindelse med europæisk turisme	8
IV.	Strategi og forslag til aktioner	9
A.	Strategi	9
B.	Forslag til aktioner	10
a)	En ny dynamik for sammenhæng og integration	10
b)	Adgang for alle aktører til den viden og de værktøjer, der er nødvendige	13
c)	Udvikling af de fornødne værktøjer for at kunne gennemføre de konkrete og tekniske foranstaltninger	15
V.	Konklusion	19
	Bilag 1: Arbejdsgrupperne	21
	Bilag 2: De fem arbejdsgruppers vigtigste resultater og henstillinger	23

I. INDLEDNING

Turismen er en vigtig økonomisk aktivitet i Den Europæiske Union (EU). Den består af mange forskellige produkter og destinationer og af mange forskellige aktører, offentlige og private, med meget decentraliserede kompetencer, ofte på regionalt og lokalt plan. Turismen rummer et stort potentiale for at bidrage til flere af EU's hovedmål som f.eks. bæredygtig udvikling, økonomisk vækst og beskæftigelse samt økonomisk og social samhørighed. Dette beskrives mere indgående i denne meddelelses kapitel II. Det er disse forhold og det, at mange fællesskabspolitikker har stor indflydelse på de forskellige turistaktiviteter, der ligger til grund for de vigtigste EU-institutioners nye politiske opmærksomhed omkring turisme.

Det nylige terrorangreb på USA, dets direkte konsekvenser, herunder frygten for flyrejser, og dets indirekte følger for hele turistsektoren, viser, i hvor høj grad denne sektor er afhængig af påvirkninger udefra. Med denne meddelelse er det ikke Kommissionens hensigt at reagere hurtigt på disse begivenheder. Dette dokument er i langt højere grad resultatet af et langvarigt refleksions- og høringsarbejde, der sigter mod at befæste en ny indfaldsvinkel til turismen i EU.

Den proces, der blev igangsat til opfølgning af Rådets konklusioner af 21. juni 1999 om turisme og beskæftigelse, og som blev støttet af reaktionerne fra de øvrige institutioner¹, har skabt en ny dynamik mellem de vigtigste berørte aktører: medlemsstaterne, turisterhvervet, det civile samfund og Kommissionen. Den har gjort det muligt på grundlag af samarbejde og partnerskab, som beskrevet i kapitel III, at kortlægge en række prioriteringer og aktioner, navnlig i forbindelse med de af Rådet foreslåede emner, som sektorens forskellige offentlige og private aktører skal gennemføre inden for deres respektive kompetence- og ansvarsområder.

Formålet med denne meddelelse er at befæste denne nye dynamik ved - som beskrevet i kapitel IV - at foreslå:

- En operationel ramme baseret på den åbne metode til koordinering mellem alle berørte aktører, der blev udviklet på Det Europæiske Råd i Lissabon. Denne ramme er i tråd med retningslinjerne i den nyligt offentliggjorte hvidbog om nye styreformer i EU², som med fordel kan forsøges anvendt på turisme. Det er en forudsætning for, at denne ramme kan indføres, at de berørte højtstående ansvarshavende engagerer sig i den.
- En begrænset række foranstaltninger og aktioner, som turistsektorens forskellige aktører skal gennemføre med det formål at øge videnbasen om denne økonomiske aktivitet, forbedre turistvirksomhedernes konkurrenceevne og således bidrage til en bæredygtig udvikling af turismen i EU og til oprettelse af arbejdspladser.

¹ Europa-Parlamentets beslutning af 18.2.2000, A5-0030/2000.
Det Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse af 26.1.2000, CES 93/2000 - EFT C 75 af 15.3.2000, s. 37.

² Regionsudvalgets udtalelse af 15.6.2000, CdR 291/99 endelig.
KOM(2001) 428 endelig af 25.7.2001.

II. TURISMENS BETYDNING I DEN EUROPÆISKE UNION

1. Statistik og tendenser

Økonomisk betydning og generelle tendenser

Turisterhvervet i EU består af omkring to millioner virksomheder, hovedsagelig SMV'er, der tegner sig for ca. 5 % af både BNP og beskæftigelsen. Dette tal svinger mellem 3 % og 8 % fra den ene medlemsstat til den anden. Turismen skaber desuden et betydeligt aktivitetsvolumen i andre sektorer såsom handel og specialudstyr, svarende til ca. halvanden gange det volumen, der skabes af turismen i egentlig forstand.

Til trods for at der i denne sektor er mange SMV'er, kan man iagttage en voksende tendens til fusioner, som øger den vertikale integration inden for turisttjenesteydelser. Dette er meget mærkbart i hotelsektoren og i sektoren for tjenesteydelser vedrørende tilrettelæggelse af rejser og transport.

Enkeltpersoner og familier tegner sig for 80 % af omsætningen i forbindelse med europæisk turisme. Den resterende del er erhvervsturisme i bred forstand. Denne del varierer alt efter land fra knap 15 % til over 30 % af den samlede omsætning og er størst i de nordiske lande. EU's husholdninger anvender ca. en ottendedel af deres personlige udgifter til forbrug i forbindelse med turisme, hvilket varierer forholdsvist lidt fra det ene land til det andet.

Turismen i EU er i vid udstrækning "indenlandsk" turisme. 87 % af alle registrerede turistaktiviteter vedrører EU's egne borgere, og kun de resterende 13 % besøgende fra tredjelande. Tre fjerdedele af EU's borgere bliver i en af de 15 medlemsstater i forbindelse med deres turistaktiviteter, mens den sidste fjerdedel tager til andre dele af Europa eller verden.

Turismen er en af de sektorer i europæisk økonomi, der har de bedste fremtidsperspektiver. Ifølge prognoserne vil turismen i Europa fortsat vokse mere end økonomien i gennemsnit. Det skyldes bl.a., at der er blevet mere tid til fritidsaktiviteter, turismens sociale betydning og den samlede økonomiske vækst. I absolut udgifts- og beskæftigelsesvolumen udgør væksten i øjeblikket og gennem de seneste ti år mere end 3 % om året, og denne procentsats er endnu større for aktiviteter i relation til turisme i tilknyttede sektorer. Det skyldes turisternes efterspørgsel efter stadig mere varierede og fuldstændige tjenesteydelser og mere og mere aktive fritidsbeskæftigelser. Alene inden for hotel- og restaurationsvirksomhed er der i de seneste år blevet oprettet omkring 100 000 arbejdspladser om året i Europa.

Europa, der har de mest varierede og den største koncentration af turistattraktioner, er den mest besøgte turistregion i verden. Væksten i turismen i Europa er mindre end gennemsnittet for hele verden, især for visse oversøiske regioner, hvor turismen er et forholdsvist nyt fænomen. Alligevel forventer man en fordobling af europæisk turismes volumen i de kommende 20-25 år med en nettostigning i udgifter og produkter svarende til omkring 3 % om året. Beskæftigelsen vil stige med ca. 15 % i alt i de kommende ti år. Hvis de nuværende tendenser bekræftes, vil denne vækst fortsat få større virkninger inden for tilknyttede aktiviteter, der nyder godt af turismen, end i turistsektoren i egentlig forstand. Disse virkninger er selvfølgelig meget forskellige fra det ene europæiske land til det andet.

Demografiske forhold og udviklingstendenser

Udviklingen i den europæiske befolkningsstruktur vil få stor betydning for fritidsturismen. I år 2020 vil den del af befolkningen, der er over 65 år, være vokset med 17 millioner

mennesker i forhold til i dag. Dette tal vil fortsætte med at stige, og den pågældende befolkningsgruppe vil være sundere og have en længere middellevetid og flere ressourcer end de foregående generationer. Hertil kommer, at de 50-65-årige, der stort set er fri for forpligtelser og familieansvar, og som er meget mobile og ofte økonomisk velstillede, vil tegne sig for en større del af turistmarkedet.

Samtidig med den stærke vækst i turismen vil der ske en ændring i efterspørgslen efter visse former for turisme. Den største vækst vil finde sted inden for kulturturisme og turisme med relation til naturarven. Herudover har en række turister specifikke behov, der skal være opfyldt, for at de kan få den fulde oplevelse. Tillige med de 10 % af befolkningen, der har en eller anden form for anerkendt handicap, forventes et stigende antal turister at komme til at lide under nedsat mobilitet på grund af et midlertidigt handicap eller alder.

Et af de største problemer i forbindelse med fritidsturismen i Europa er, at den er koncentreret i bestemte og begrænsede perioder i løbet af året. Det fører til dårlige arbejds- og beskæftigelsesvilkår med deraf følgende negative virkninger på kvalifikationer, servicekvalitet og virksomhedernes konkurrenceevne og til overbelastning af infrastrukturen for kommunikation og modtagelse af turisterne. Den forventede stigning i den del af befolkningen, der er over 50 år, vil formentlig være med til at mindske koncentrationen af turistaktiviteter i disse spidsperioder, især skoleferier, og give en bedre spredning af turistsæsonen.

Liberaliseringen på transportområdet og videreudviklingen af transportnettet, det mere effektivt fungerende indre marked og informationssamfundets stadig mere lettilgængelige værktøjer vil ligeledes - ved at øge efterspørgslen efter aktiviteter og tjenesteydelser i forbindelse med turisme - fortsat fremme borgernes mobilitet og medvirke til, at turiststrømmen bliver mere international. For besøgende fra tredjelande vil den fælles mønt betyde øget prisgennemsigtighed og gøre Europa til en endnu mere eftertragtet destination, hvilket er et yderligere salgsargument.

Vigtigste udfordringer

Europæiske turistvirksomheder og destinationer står over for store udfordringer, som dels er muligheder, dels farer, der skal afvendes. Det drejer sig først og fremmest om en fortsat betydelig vækst i turismeefterspørgslen og turismens omfang i Europa og om forskellige udviklingstendenser for forskellige former for turisme. Den eneste relevante mulighed for at imødekomme denne udvikling er at udvikle nye former for turisme.

Nogle af udfordringerne er af central betydning: mangelen på arbejdskraft til visse opgaver og kvalifikationer, især på grund af arbejdsvilkårene; udviklingen på transportområdet og dennes indflydelse på turiststrømmen, servicekvaliteten, bæredygtig udvikling og miljøbeskyttelse; ibrugtagning og integrering af de nye informations- og kommunikationsteknologier til fremme af konkurrenceevnen.

2. Turistsektorens særlige kendetegn

Turismen er en tjenesteydelsessektor, hvis produkt er særlig sammensat, og hvor udbuddet er yderst opsplittet. Aktørerne i alle led i kæden (rejsebureauer, turoperatører, transportører, hotelejer, restauratører mv.) udbyder hver især en del af det samlede produkt. Disse delkomponenter bestemmer tilsammen turistens oplevelse og hans/hendes vurdering af tjenesteydelsens kvalitet. Destinationen er det sted, hvor disse turisttjenesteydelser fortrinsvis forbruges, og dermed det sted, hvor turistvirksomhederne findes og udøver deres aktiviteter.

Turisten identificerer produktet både i forhold til de virksomheder, der udfører en tjenesteydelse for ham/hende, og i forhold til den besøgte destination.

Da langt størsteparten af turistaktiviteterne ikke svarer til et vitalt behov, er turistens adfærd særlig usikker, idet den er underlagt psykologiske og sociale indflydelser, personlige tilbøjeligheder og kortsigtede reaktioner. Når et eneste led i kæden lider skade på sit image, får det følger for hele turistkæden! De nylige terrorangreb på USA og før dem mund- og klovssygeepidemien og de olieforureninger, der har ramt EU's kyster, viser det med al mulighed tydelighed.

Turistproduktet er yderst diversificeret. De naturlige og kulturelle ressourcer, modtagelses- og kommunikationsinfrastrukturen samt indkvartering og restauration er en turistdestinations grundlæggende ressourcer. Kombinationen af de lokale turistressourcer og de udbudte tjenesteydelser bestemmer, hvilken særlig form for turisme der med den pågældende destination er tale om. Som eksempel kan nævnes kyst- og bjergturisme, sportsturisme, religiøs turisme, kurstedsturisme, gastronomisk turisme og selvfølgerlig erhvervsturisme.

Den vertikale afhængighed mellem virksomhederne i turistsektoren er desuden mere udpræget end i de fleste andre sektorer af økonomien. Denne indbyrdes afhængighed, der også findes på verdensplan, giver sig udslag i kommercielle forbindelser, som er præget af undertiden komplekse forhold og tendenser. Tillige med virksomhederne og deres repræsentative organisationer spiller destinationerne og de forskellige tilknyttede aktiviteter, som forener offentlige og private interesser, en vigtig rolle.

Turismen kan ikke identificeres klart som en sektor, eftersom den er så flersidig og dens bestanddele så usammenhængende. Det er en del af forklaringen på, at turismen kun har været lidet synlig på det politiske plan, og i hvert fald ikke i et omfang, der svarer til dens økonomiske og sociale betydning.

Turismen har en meget markant horisontal karakter, der skyldes erhvervsmiljøets og de offentlige og private aktørers forskelligartethed, den indvirkning, turismen har på talrige andre økonomiske aktiviteter, dens meget brede sociale og følelsesmæssige dimension og det geografisk spredte og meget svingende turistforbrug. Mange politikker - ja måske størsteparten af alle politikker - har direkte og stor indvirkning på turismen. Det gælder f.eks. virksomheds-, transport- og regionaludviklingspolitikken. Den årlige rapport om fællesskabsforanstaltninger med indvirkning på turismen (2000)³, som Kommissionen har udarbejdet sideløbende med denne meddelelse, indeholder detaljerede oplysninger herom.

I henhold til artikel 3, litra u), i traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab skal Fællesskabets virke indebære foranstaltninger på området turisme med de i traktatens artikel 2 nævnte mål for øje. Disse mål er navnlig en bæredygtig udvikling og vækst, et højt beskæftigelsesniveau, økonomisk og social samhørighed og konvergens med hensyn til de økonomiske resultater, højnelse af livskvaliteten og europæisk integration.

Nærmere bestemt bidrager turismen i høj grad til opfyldelse af erhvervspolitikens mål. De meget forskellige produkter og tjenesteydelser, deres geografiske spredning og markedets

³ I henhold til artikel 5 i Rådets afgørelse 92/421/EØF af 13. juli 1992 om en EF-handlingsplan for turisme, EFT L 231 af 13.8.1992, s. 26, har Kommissionen siden 1994 offentliggjort en række rapporter om fællesskabsforanstaltninger med indvirkning på turismen: KOM(1994) 74 endelig udg. af 6.4.1994, KOM(1996) 29 endelig udg. af 5.2.1996, KOM(1997) 332 endelig udg. af 2.7.1997 og KOM(2001) 171 endelig af 28.3.2001.

udvikling i retning af en bæredygtig turisme for alle vil i sidste ende skabe nye markeder for innovative virksomheder, især SMV'er. De meget forskellige arbejdspladser i denne sektor kan tiltrække unge, der træder ind på arbejdsmarkedet, og bidrage til bekæmpelse af social udstødelse og fremme af lige muligheder på alle ansvarsniveauer.

Turisme er en vigtig del af EU's borgeres livskvalitet. Denne kan forbedres yderligere ved at fremme en bæredygtig, kvalitetsorienteret og konkurrencedygtig europæisk turisme, der respekterer natur- og kulturområdernes modtagelseskapalet, især Natura 2000-områderne. Turismen bidrager endvidere til den indbyrdes tilnærmelse mellem EU's borgere, idet de oplever og deler fælles europæiske værdier.

De i kapitel IV anbefalede foranstaltninger er i tråd med det strategiske mål, der sigter mod at gøre EU til den mest konkurrencedygtige og dynamiske videnbaserede økonomi i verden (*eEurope*-handlingsplaner). Turismen er et særligt velegnet område for anvendelse af informations- og kommunikationsteknologier (IKT). De kan benyttes af både turistsektoren selv (samspil mellem aktører, nye tjenester) og af forbrugerne (adgang til tilpassede mobile tjenester).

III. DEN NYE REFERENCERAMME FOR EUROPÆISK TURISME

1. Turisme- og beskæftigelsesprocessen

I november 1997 blev der i Luxembourg afholdt en europæisk konference om turisme og beskæftigelse⁴ kort forud for Det Europæiske Råd i Luxembourg om beskæftigelsen⁵ og samlingen i Rådet (turisme) den 26. november 1997⁶. Her erkendte Rådet fordelene ved en afbalanceret og bæredygtig udvikling af europæisk turisme og opfordrede til en uddybning af resultaterne af Luxembourg-konferencen. I 1998 oprettede Kommissionen en arbejdsgruppe på højt plan vedrørende turisme og beskæftigelse. På grundlag af dennes henstillinger⁷, der vandt bred tilslutning, forelagde Kommissionen en meddelelse om *forbedring af turismens beskæftigelsespotentiale*⁸. Denne meddelelse blev i høj grad støttet af reaktionerne fra Parlamentet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget. Den førte desuden til Rådets konklusioner af 21. juni 1999, hvori Kommissionen og medlemsstaterne blev opfordret til at indgå i et snævert samarbejde med henblik på en bedre udnyttelse af turismens potentielle bidrag til vækst og beskæftigelse, navnlig i forbindelse med fire emner (*oplysning, uddannelse, kvalitet og bæredygtighed*), for hvilke der blev oprettet arbejdsgrupper (se bilag 1).

Hver enkelt arbejdsgruppes vigtigste resultater og henstillinger er sammenfattet i bilag 2. De indeholder en række fælles budskaber, herunder især:

- oplysning, viden og formidling heraf spiller en afgørende rolle

⁴ Konference i Luxembourg om beskæftigelse og turisme: retningslinjer for indsatsen, 4.-5. november 1997.

⁵ Det Europæiske Råd i Luxembourg, 21-22. november 1997.

⁶ Rådets konklusioner (turisme) af 26.11.1997.

⁷ Turismen i Europa - Nye partnerskaber til gavn for beskæftigelsen: Konklusioner og henstillinger fra arbejdsgruppen på højt plan vedrørende turisme og beskæftigelse, Europa-Kommissionen, oktober 1998.

⁸ Meddelelse fra Kommissionen til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget - Forbedring af turismens beskæftigelsespotentiale, KOM(1999) 205 endelig udg., EFT C 178 af 23.6.1999, s. 3.

- der er behov for kompetente menneskelige ressourcer, som er motiveret af mellem- og langfristede perspektiver
- der skal tages hensyn til miljøpolitikken, og bæredygtig turisme skal fremmes
- behovet for harmonisering på europæisk plan af begrebet kvalitet i forbindelse med turisttjenesteydelser og -infrastrukturer samt måling og opfølgning heraf skal anerkendes
- det er nødvendigt at fremskynde integreringen af informationssamfundets værktøjer og tjenester i alle turistaktiviteter og -virksomheder, især SMV'er
- der er behov for oprettelse af netværk mellem aktørerne og for et udbredt partnerskab, navnlig mellem aktørerne i marken, for at sikre gennemførelsen af samtlige henstillinger.

2. Andre vigtige spørgsmål i forbindelse med europæisk turisme

Som anført ovenfor startede der efter Rådets konklusioner i juni 1999 en fase med øget samarbejde, og en række nye, vigtige spørgsmål blev stillet.

Denne fremgangsmåde blev fulgt op på ministerkonferencer i Vilamoura (P), Lille (F) og Brugge (B), der var tilrettelagt af den medlemsstat, der havde formandskabet for EU, og hvor der var mulighed for deltagelse af samtlige aktører inden for europæisk turisme. Disse ministerkonferencer blev gradvist åbnet for deltagelse af repræsentanter fra kandidatlandene. De har som regel givet anledning til et dokument fra formandskabet, forelagt på en samling i Rådet (det indre marked, forbrugerpolitik og turisme)⁹, og har i allerhøjeste grad støttet og fremmet denne samarbejdsproces.

Den 11. maj 2000 blev der således i Vilamoura fremsat et ønske om bedre koordinering af de nationale politikker og politisk anerkendelse af turismens betydning.

Den 22. november 2000 i Lille slog formandskabet til lyd for en udbygning af arbejdet i Det Rådgivende Udvalg for Turisme og opstillede 15 punkter, som kunne gøres til genstand for øget samråd. Det drejede sig hovedsagelig om indførelse af et netværk af pilotregioner, bæredygtig turisme, informationsudveksling, viden om turistsektoren og uddannelse.

Den 2. juli 2001 i Brugge gjorde formandskabet i forbindelse med idéen om turisme for alle gældende, at det er nødvendigt at gøre turistaktiviteter tilgængelige for bestemte grupper, navnlig unge, ældre, personer, der lever under fattigdomsgrænsen, arbejdsløse og handicappede. For sidstnævnte ønskede man især at nå frem til en forenkling og en harmonisering af skiltningen vedrørende adgangen til infrastrukturer og tjenesteydelser. Dette førte til formandskabets konklusioner om "turisme for alle", der blev godkendt på samlingen i Rådet den 27. september 2001.

Efter nærmere kontakter med erhvervets repræsentative organisationer og det civile samfunds berørte organisationer blev disses repræsentanter indlemmet i arbejdsgrupperne, og der blev i

⁹ Orienterede meddelelse fra formandskabet, Rådet for Den Europæiske Union, 24.11.2000, dok. 13832/00; Formandskabets rapport om konferencen i Brugge, Rådet for Den Europæiske Union, 18.9.2001, dok. 11897/01; Formandskabets konklusioner, Rådet for Den Europæiske Union, 18.9.2001, dok. 11894/01.

vidt omfang taget hensyn til deres interesser i de endelige henstillinger. I den sammenhæng fremhævede organisationerne nødvendigheden af at forvalte og fremme Europas image med henblik på turisme, især for at modvirke de negative virkninger af begivenheder med relation til den offentlige sikkerhed, og det var allerede inden attentaterne i USA. De betonedes desuden bæredygtigheden og arbejdstagernes interesser.

Andre vigtige spørgsmål i forbindelse med Fællesskabets politikker vedrører f.eks.: transport (bæredygtig mobilitet, passagerers rettigheder og sikkerhed og transportmidlernes kvalitet), konkurrence (fusioner, vertikal integration og offentlig støtte), det indre marked (fri udveksling af turisttjenesteydelser), lige muligheder, forbrugerbeskyttelse (dvs. beskyttelse af turisterne på et i høj grad tværnationalt marked), regionalpolitik og strukturelle instrumenter til fordel for turisme, handel og internationale forbindelser (GATS) samt udvidelsen.

Den strategi, der anvendes i forbindelse med f.eks. det indre marked for tjenesteydelser, har til formål at fjerne de nationale hindringer for den frie udveksling af tjenesteydelser i EU for at gøre det lige så nemt at yde tjenester på tværs af grænserne som inden for en medlemsstat. Denne strategi omfatter også turisme. Den foregår i to faser. Først kortlægges de eksisterende hindringer, og dernæst foreslås der passende løsninger på de kortlagte problemer. I hvidbogen "Den europæiske transportpolitik frem til 2010 – De svære valg"¹⁰ udstikkes de retningslinjer, der skal følges for at opnå en mere effektiv, bæredygtig og mere kvalitetsorienteret turisttransport. Den analyse af sektoren for civil luftfart, som hvidbogen indeholder, er blevet ajourført som følge af angrebene på USA den 11. september 2001.¹¹

En væsentlig betingelse for, at de fleste af de foreslåede foranstaltninger kan gennemføres med succes, er, at alle aktører, herunder Kommissionen, opnår en bedre grundviden. Dette kræver f.eks. bedre statistikker. De eksisterende data er utilstrækkelige både med hensyn til kvantitet og kvalitet. Man er i øvrigt i gang med at foretage en indgående analyse af den meget sammensatte turistsektor med henblik på at råde over den viden, der er nødvendig for at kunne målrette fremtidige aktioner.

Følgende begivenheder, der er planlagt på kortere sigt, bør nævnes: 2002, der er Det Internationale År for Økoturisme, verdenstopmødet om bæredygtig udvikling i september 2002 i Johannesburg og Det Europæiske Handicapår 2003.

IV. STRATEGI OG FORSLAG TIL AKTIONER

A. Strategi

Formålet med turisme- og beskæftigelsesprocessen er at skabe betingelserne for og levere nogle af elementerne til en kvalitetsorienteret bæredygtig turisme og konkurrencedygtige europæiske turistvirksomheder. Strategien bygger på en række delstrategier, hvoraf de vigtigste er:

- En fremgangsmåde baseret på viden, dvs. bedre udnyttelse af eksisterende oplysninger, erhvervelse og udvikling af knowhow, innovation ved udvikling af nye processer og udnyttelse af bedste praksis. Dette kræver desuden bedre forståelse af aktørernes organisationsformer, indbyrdes forbindelser og indbyrdes afhængighed.

¹⁰ KOM(2001) 370 af 12.9.2001.

¹¹ KOM(2001) 574 af 10.10.2001.

- Hjælp til, at sektoren og dens virksomheder kan tilpasse sig markedsudviklingen. Denne tilpasning kræver, at der sker en udvikling i udbuddet af turistprodukter og kvaliteten af produkterne og en forbedring med hensyn til tilgængeligheden af kompetente menneskelige ressourcer og ajourførte ledelsesmetoder for virksomhederne, samt at der i den forbindelse tages særligt hensyn til SMV'ers behov.
- Anvendelse af alle politikker og instrumenter på de forskellige niveauer, der kan have betydning for turismen. Det forudsætter, at man følger op på, evaluerer og styrer deres virkninger på turismen, og at man bestræber sig på at integrere turismespørgsmål i de forskellige politikker, der er tale om.
- Gennemførelse af et begrænset antal foranstaltninger og bestemmelser og ibrugtagning af værktøjer, som svarer til de prioriterede emner.
- Fastlæggelse, sammen med samtlige aktører, af målsætninger, tidsplaner og omkostninger i forbindelse med ovennævnte foranstaltninger.
- Fremskyndelse af overgangen til informationssamfundet for alle organisationer, administrative enheder og virksomheder i turistsektoren og fremme af anvendelsen af IKT-baserede værktøjer og tjenester, f.eks. ved at samle dem i et netværk.

Aktionerne skal opfylde følgende kriterier:

- De skal være et led i konvergensen mellem medlemsstaternes politikker gennem den åbne koordinationsmetode og inddrage samtlige aktører i et samarbejde.
- De skal i videst muligt omfang bygge på eksisterende foranstaltninger og strukturer, som de skal forbedre, udvikle og gøre mere sammenhængende med henblik på bestemte aktioner, i stedet for at skabe nye.
- De skal fuldt ud overholde nærhedsprincippet, der skal være retningsgivende for fordelingen af ansvaret mellem de forskellige aktører.
- De skal til fulde udnytte partnerskabet mellem offentlige og private aktører og de forskellige interesser og niveauer inden for politik, forvaltning og erhvervsliv samt inden for det berørte civile samfund, så alle aktører identificerer sig med processen og med de foreslåede og godkendte aktioner.
- De skal opnå den ekstra gevinst, der vil være forbundet med deres integrering i et samarbejde, som letter og fremmer gennemførelsen af aktionerne på EU-plan.

B. Forslag til aktioner

a) En ny dynamik for sammenhæng og integration

1. Integrering af turismen i Fællesskabets politikker og foranstaltninger

Mange fællesskabspolitikker og -foranstaltninger berører aktører i turistsektoren og har direkte indflydelse på deres aktiviteter. Siden 1992 har der været et behov for at evaluere og følge op på alle disse foranstaltninger. I indlæggene til og drøftelserne i arbejdsgrupperne blev det bekræftet, at de foranstaltninger, der træffes i forbindelse med mange fællesskabspolitikker, og som indvirker på turismen, har stor betydning. Da disse

foranstaltninger i vidt omfang styres af nærhedsprincippet, skal Kommissionen og medlemsstaterne koordinere deres indsats på dette område.

Den første foreslåede foranstaltning har til formål at intensivere forbindelserne med de ansvarshavende for disse fællesskabspolitikker og -initiativer. Den skal bane vejen for og være til støtte for foranstaltning 2 og 3 nedenfor.

Foranstaltning 1: Kommissionen indfører i samarbejde og koordination med medlemsstaterne og turisterhvervet mekanismer, der kan forbedre integreringen af alle turistaktørers interesser og behov i de fællesskabspolitikker og -initiativer, der indvirker på turismen.

Disse mekanismer vil først og fremmest vedrøre en mere systematisk evaluering af fællesskabsforanstaltningers indvirkning på turistsektoren og fuld hensyntagen til turistsektorens interesser og behov i forbindelse med udarbejdelsen af foranstaltninger og disses iværksættelse. På kort sigt vil man prioritere udarbejdelsen af det sjette rammeprogram og af emnet "informationssamfundets teknologier".

2. Befæstelse af det nye samarbejde mellem turistaktører gennem den åbne koordinationsmetode

I Rådets afgørelse af 22. december 1986 fik Det Rådgivende Udvalg for Turisme til opgave at lette informationsudveksling, konsultationer og eventuelt samarbejde. De seneste drøftelser, især på ministerkonferencerne, viste klart, at der er behov for at videreføre og udbygge arbejdet i Det Rådgivende Udvalg.

Foranstaltning 2: Styrkelse af den rolle, "Det Rådgivende Udvalg for Turisme" spiller.

Dette udvalg vil på foranledning af Kommissionen eller efter anmodning fra medlemsstaterne kunne drøfte alle emner af interesse for medlemsstaterne i forbindelse med spørgsmål, der indvirker på turismen. Disse drøftelser kan foregå med deltagelse af repræsentanter for de berørte tjenestegrene i Kommissionen, og der kan med fordel indhentes udtalelser og ekspertrådgivning hos erhvervets aktører og andre aktørgrupper.

Allerede i meddelelsen fra 1999 blev det påpeget, at det ville være hensigtsmæssigt at nyvurdere ordningen for høring af turistsektorens erhvervsorganisationer. Den nye dialog, der blev indledt med erhvervet og repræsentanterne for det civile samfund under turisme- og beskæftigelsesprocessen, har vist sig at være effektiv. Det forhold, at samtlige aktører meget tidligt inddrages i faserne med fastlæggelse og drøftelse af forslag med relation til turisme, er med til at forbedre forslagene, fremskynde deres anvendelse og lette overvågningen af fremskridt.

Foranstaltning 3: Forbedring af kontakten med turisterhvervet og de øvrige aktørgrupper.

Det er hensigten, at dette navnlig skal realiseres gennem et årligt europæisk turismeforum. Forumets form og indhold skal tage udgangspunkt i forberedende forslag og arbejder, så erhvervet kan tage de prioriterede emner op, der berører det. I dette forum skal turismeansvarlige, dvs. højtstående ansvarshavende inden for turisterhvervet, det civile samfund og de europæiske, nationale og regionale myndigheder, mødes. Det er meningen, at drøftelserne skal koncentrere sig om et eller to emner, som erhvervet prioriterer.

Kommissionen vil kunne bidrage til igangsættelsen af denne foranstaltning ved at tilrettelægge det første forum i snævert samarbejde med de øvrige aktører. Det vil derefter være det europæiske turisterhvervs opgave at videreføre foranstaltningen i samarbejde med fællesskabsinstitutionerne og medlemsstaterne. Forummet kan kun blive en succes, hvis erhvervet engagerer sig stærkt og varigt i det.

3. Øget samspil med destinationerne og disses repræsentanter

Destinationen er det sted, hvor turistaktiviteterne i alt væsentligt finder sted, og hvortil er knyttet et turistimage. Den udgør en smeltedigel for samspillet mellem offentlige og private aktører og er det sted, hvor næsten samtlige turistsektorens SMV'er er samlet. Alle arbejdsgrupperne påpegede på den ene eller den anden måde behovet for at lette den indbyrdes tilnærmelse mellem disse gennem partnerskabsnet, især når der er et tværnationalt og/eller interregionalt aspekt til stede. Dette øgede samspil svarer til mange elementer og kriterier i den ovenfor beskrevne strategi. Desuden kan nogle af de foranstaltninger, der foreslås i det følgende, kun gennemføres med held og få virkninger af betydning, hvis destinationerne og disses aktører deltager aktivt.

Informationsudveksling, bedste praksis og pilotforsøg, bestræbelser på at finde fælles løsninger, støtte eller medvirken fra aktørerne og oprettelse af netværk mellem turistdestinationer er de vigtigste af de kortlagte behov. Opfyldes de, vil det bidrage til en bedre forvaltning og fremme af destinationerne, nyttiggørelse af turistpotentialet og fornuftig udnyttelse af natur- og kulturarven samt udvikling af en lokal turisme, der skaber arbejdspladser og konkurrencedygtige virksomheder. På den baggrund kan også støtten til SMV'er, sikkerhedsproblemer samt kvaliteten af og adgangen til tjenesteydelserne forbedres.

Der findes allerede visse partnerskaber, hvis geografiske rækkevidde er begrænset, og som ofte er affødt af et projekt gennemført med finansiell støtte fra Fællesskabet. Planer om en mere vidtrækkende sammenhæng mellem disse aktiviteter er sjældne, selv om en sådan sammenhæng er nødvendig, for at der kan opstå nye partnerskaber. Der skal gøres opmærksom på disse muligheder over for destinationerne og aktørerne i marken, og der skal ske en udvikling i retning af en emneorientering.

Foranstaltning 4: Forbedring af samspillet mellem de øvrige aktører og destinationerne og fremme af partnerskaber mellem aktørerne i marken (destinationer/områder/regioner samt økonomiske og sociale aktører i den private sektor, foreningssektoren og den offentlige sektor).

Denne foranstaltning vil gennem oprettelsen af netværk gøre det muligt at samarbejde på europæisk plan om en kvalitetsorienteret bæredygtig turisme og konkurrencedygtige virksomheder. Den vil således bidrage til at styrke Europas image som turistdestination. Kommissionens rolle vil være begrænset til den ansporing, der er nødvendig i starten, for at der kan oprettes netværk og partnerskaber. Dette skal ske i snævert samarbejde med medlemsstaterne og indebærer, at de offentlige og private aktører og foreningssektorens aktører anerkender ansvarsfordelingen.

En ikke-finansiell bistand fra Kommissionen, nationale og regionale myndigheder, private aktører og aktører i foreningssektoren vil kunne lette de berørte aktørers tiltag. Det skal dog fortrinsvis finansieres gennem bidrag fra deltagerne i netværket/partnerskabet. Finansielle instrumenter, som er til rådighed i forbindelse med de forskellige berørte fællesskabspolitikker, vil kunne anvendes til specifikke ansporende aktioner eller til aktioner, der svarer til EU's politiske prioriteringer.

Iværksættelsen af foranstaltning 1-4 vil bidrage til at befæste den nye dynamik, der er baseret på den åbne koordinationsmetode, som er omhandlet i hvidbogen om nye styreformer i EU. Den kan kun lykkes, hvis de ansvarshavende engagerer sig stærkt og deltager aktivt i den.

b) *Adgang for alle aktører til den viden og de værktøjer, der er nødvendige*

4. Mobilisering af eksisterende ekspertise- og støttecentre med henblik på udvikling af viden om og overvågning af turistområdet

Der findes organisationer og centre med ekspertise på turistområdet på nationalt og/eller regionalt plan i de fleste medlemsstater. De stiller de grundlæggende infrastrukturer og hjælpemidler til rådighed, der er nødvendige for de forskellige turistaktører, særlig på destinationerne, for at opfylde turistaktørernes behov bedre og evaluere og måle udviklingen i sektoren. Det ser ud til, at de eksisterende fællesskabsordninger og -instrumenter er tilstrækkelige til at levere den støtte, der er nødvendig for iværksættelsen af arbejdsgruppernes henstillinger¹².

Oprettelsen af netværk mellem de funktionaliteter og tjenester, som turistaktørerne har brug for, vil være en betydelig gevinst på EU-plan. Netværket er nødvendigt, for at de forskellige påtænkte aktioner kan lykkes, og medfører:

- almindelig og nemmere adgang for de berørte lokale og regionale centre til alle disponible oplysninger om turisme i Europa og direkte adgang til de mest kompetente eksperter inden for hvert emne

¹² De forslag, der for nylig er indkommet som svar på indkaldelsen af forslag til innovative EFRU-aktioner (2001-2006), omfatter for langt størstepartens vedkommende udvikling eller anvendelse af ekspertise- eller støttecentre på regionalt eller lokalt plan. Behovet for uddannelse, oprettelse af netværk, støtte til SMV'er og overvågning af innovation er omdrejningspunktet for disse centres virke, og i mange tilfælde er turismen en udtrykkelig prioritering.

- mulighed for at skabe særlig opmærksomhed omkring emner af betydning på fællesskabsplan eller europæisk plan, forenklet koordinering med henblik på at forbedre den viden, som offentlige og private aktører har brug for, for at kunne arbejde for en bæredygtig, kvalitetsorienteret og konkurrencedygtig europæisk turisme.

Foranstaltning 5: Oprettelse af netværk mellem de støttetjenester og -funktionaliteter, der er nødvendige for en eller flere af de her omhandlede foranstaltninger og for de aktiviteter, de medfører (f.eks. de aktiviteter, som foranstaltning 7-10 medfører). Der vil blive adgang hertil for turistaktører gennem nationale, regionale og lokale ekspertisecentre (overvågningscentre, undersøgelses- og forskningscentre o.l.).

Man vil anvende en fremgangsmåde baseret på centrenes frivillige deltagelse. I første fase skal medlemsstaterne udpege centre, der har den nødvendige ekspertise. Kommissionen kan, om nødvendigt, udpege overnationale eller internationale centre, som er kvalificerede på området. Hvordan netværket konkret skal oprettes, vil blive drøftet i Det Rådgivende Udvalg med deltagelse af de aktører, der er involveret i foranstaltning 4.

Normalt vil der ikke være yderligere udgifter forbundet med oprettelsen af netværket. Er det nødvendigt med supplerende ressourcer, skal de fortrinsvis findes på nationalt, regionalt og lokalt plan blandt offentlige og/eller private aktører. Kommissionen vil kunne lette og fremme foranstaltningen gennem ikke-finansiell bistand. På foranledning af de direkte involverede aktører kan foranstaltningen eventuelt nyde godt af finansielle instrumenter, som er til rådighed i forbindelse med de forskellige berørte fællesskabspolitikker.

Der vil blive oprettet et organ til styring og koordinering af netjenesterne, som de berørte aktører skal involveres i, og som skal have repræsentanter for specifikke funktionaliteter. Det er hensigten, at ansvaret for organet skal henhøre under de myndigheder, der i øjeblikket er ansvarlige for centrene.

5. Bedre adgang til fællesskabsinstrumenterne for aktørerne

Målet er at sikre en god udnyttelse af fællesskabsinstrumenterne af finansiell og anden art, til gavn for turistsektoren. Det forudsætter, at aktørerne holdes bedre orienteret om instrumenterne, bl.a. gennem jævnlig ajourføring af internetvejviseren om fællesskabstiltagene for turistvirksomheder og destinationer ¹³, og at man lærer af erfaringen og dermed bidrager bedre til fastsættelsen af prioriteringer for fremtidige programmer og foranstaltninger. I den forbindelse skal de eksisterende net, der finansieres af Kommissionen for at støtte virksomhederne (Euro Info Centre og innovationscentre) ¹⁴, spille en vigtig rolle.

Det er medlemsstaterne og de lokale og regionale myndigheder, der sammen med turisterhvervet på alle niveauer spiller den vigtigste rolle, når det gælder om at udnytte instrumenterne godt. Blandt fællesskabsinstrumenterne har strukturfondene og rammeprogrammet for forskning og udvikling en helt særlig betydning, både på grund af det finansielle omfang og vigtigheden for gennemførelsen af projekter på en lang række områder.

¹³ http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/tourism-publications/documents/roadmap_en.pdf.

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

Foranstaltning 6: Medlemsstaterne, de lokale og regionale myndigheder og turisterhvervet gennemfører de foranstaltninger og ordninger, der er nødvendige for at kunne sikre en god udnyttelse af finansielle og ikke-finansielle fællesskabsinstrumenter, til gavn for turistsektoren.

De særligt berørte aktører, herunder bl.a. de myndigheder, der befatter sig med turisme, bør nøje følge, hvordan fællesskabsinstrumenterne gennemføres i marken og anvendes til gavn for turistsektoren. De kan i den forbindelse trække på Kommissionens arbejde og partnerskabet med denne. Medlemsstaterne kan f.eks. nedsætte arbejdsgrupper eller afholde seminarer for at lette turistsektorens adgang til instrumenterne (f.eks. strukturfondene og rammeprogrammet for forskning) og fremme dialogen med regionerne og de øvrige projektdeltagere. Det vil gøre det muligt for alle parter, herunder Kommissionen, at udnytte de høstede erfaringer, så de er bedre rustede, når de skal fastlægge de fremtidige prioriteringer og foranstaltninger. Foranstaltningen såvel som udvekslingen og udnyttelsen af erfaringerne kan bidrage til det styrkede samarbejde, der er omhandlet i foranstaltning 1-4, og kan samtidig drage fordel af dette.

c) Udvikling af de fornødne værktøjer for at kunne gennemføre de konkrete og tekniske foranstaltninger

De aktiviteter, der udspringer af foranstaltning 1-4, bør primært bygge på resultaterne af det net, der oprettes som led i foranstaltning 5. Dette net vil være udstyret med tilstrækkeligt harmoniserede metoder og værktøjer, som alle berørte aktører vil have adgang til, enten direkte eller i form af tjenesteydelser. Det gælder i første omgang måle- og evalueringsmetoder, håndbøger og vejledninger, statistikker og mere overordnet forskellige værktøjer til at skabe større viden. Denne liste er ikke fuldstændig, men vil løbende blive ændret i takt med udviklingen i aktiviteterne, og alt efter hvilke nye behov de forskellige aktører inden for turismen måtte afdække. Den vil regelmæssigt blive ajourført.

6. Satellitregnskaber for turismen og statistik

De statistiske oplysninger er, som de findes i Europa i dag, efter alt at dømme utilstrækkelige i forhold til turistaktørernes behov, både kvalitativt og kvantitativt. De afspejler kun dårligt turismens indvirkning og økonomiske betydning som økonomisk sektor.

Verdensturistorganisationen, Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling (OECD) og Eurostat har i fællesskab udviklet et nyt sæt indikatorer, de såkaldte satellitregnskaber for turismen, der skulle gøre det muligt bedre at opgøre turistaktiviteterne på nationalt plan og deres betydning for verdensøkonomien. Eurostat har i lyset af de seneste erfaringer planer om i begyndelsen af 2002 at forelægge en praktisk håndbog om gennemførelsen af satellitregnskaber for turismen.

Foranstaltning 7: Kommissionen og medlemsstaterne træffer i samråd med de berørte offentlige og private aktører og med disses bistand de foranstaltninger, der er nødvendige for at kunne indføre satellitregnskaber for turismen.

Medlemsstaterne og Kommissionen fastlægger de nærmere procedurer for indførelse af regnskaberne og de enkelte aktørers ansvarsområder, herunder turisterhvervets, og opstiller en realistisk tidsplan. Der udarbejdes en finansieringsplan, opdelt efter medlemsstaterne, Kommissionen og turisterhvervet. I den første fase (2002 og 2003) vil Kommissionen som led i det flerårige program til fremme af initiativ og iværksætterånd (2001-2005)¹⁵ fremsætte forslag om finansiel støtte til at undersøge mulighederne for at gennemføre og udarbejde satellitregnskaber for turismen i de lande, der ønsker at deltage.

Rådets direktiv 95/57/EF fastlægger, hvilke statistiske oplysninger der skal indsamles inden for turismen¹⁶. Hvordan det i praksis skal ske, fremgår af beslutning 1999/35/EF¹⁷. For at sikre, at der fremover foreligger bedre statistiske oplysninger, er det ønskeligt at undersøge, om der bør foretages ændringer i turiststatistikens retsgrundlag. Desuden bør de statistiske oplysninger fremstilles på en måde, der er tilpasset til turisterhvervets reelle behov, så de bliver mere direkte anvendelige.

7. En europæisk Agenda 21 for turismen

På internationalt plan, men også både regionalt og lokalt, er der allerede gjort flere forsøg på at tilpasse princippet om bæredygtig udvikling til de særlige forhold, der gør sig gældende i turistsektoren. På europæisk plan er der stigende efterspørgsel efter strategiske retningslinjer og foranstaltninger, der kan bane vejen for modeller for bæredygtig udvikling inden for turismen. Der er desuden stadig flere, der mener, at det kan forbedre destinationernes image, hvis princippet om bæredygtig udvikling bliver gennemført på destinationerne og i turismens forskellige delsektorer. Det forudsætter en strategi for en bæredygtig udvikling af turismen i Europa i form af et fuldstændigt handlingsprogram, nemlig det instrument, der almindeligvis betegnes som "Agenda 21".

¹⁵ EFT L 333 af 29.12.2000, s. 84.

¹⁶ Direktiv 95/57/EF af 23.11.1995 om indsamling af statistiske oplysninger vedrørende turisme. EFT L 291 af 6.12.1995, s. 32

¹⁷ Kommissionens beslutning 1999/35/EF af 9. december 1998 om fremgangsmåderne i forbindelse med gennemførelse af Rådets direktiv 95/57/EF (EFT L 9 af 15.1.1999, s. 23).

Foranstaltning 8: Fremme af en bæredygtig udvikling inden for turismen i Europa gennem fastlæggelse og gennemførelse af en Agenda 21.

Agendaen vil omfatte flere vigtige forhold, bl.a. beskyttelse af naturressourcerne, inddragelse af miljøhensyn og hensyn til fattigdom i turistpolitikken, bedre inddragelse af alle aktører og opfølgning af aktiviteterne samt social ansvarlighed fra virksomheders side. Agendaen bør indgå i en overordnet strategi for bæredygtig udvikling i EU.

Kommissionen vil lade udarbejde et dokument på basis af resultaterne af arbejdsgruppen "bæredygtighed" for at få sat skub i fastlæggelsen af en Agenda 21 i Europa. En styringsgruppe under formandskab af Kommissionen bestående af repræsentanter for medlemsstaterne og af et repræsentativt udvalg af sagkyndige blandt de øvrige turistaktører, herunder miljø-ngo'er, vil stå for den forvaltningsmæssige side af arbejdet. Dokumentet skal foreligge som et bidrag til verdenstopmødet om bæredygtig udvikling i Johannesburg i september 2002.

8. Vejledende dokumenter

Ved i fællesskab at fastlægge retningslinjer kan man bidrage til at forbedre den europæiske turistsektors kvalitet og konkurrenceevne. Vejledende dokumenter med sådanne retningslinjer udarbejdes alt efter behov. Der er i første omgang kortlagt et behov på to områder.

Under drøftelserne og seminarerne var der bred enighed om, at der er behov for en bedre skiltning, der er harmoniseret på europæisk plan, og som imødekommer handicappede turisters behov, for at oplyse om adgangsmulighederne til turistmål og -infrastruktur. Der anvendes i dag forskellige systemer, så det er vanskeligt at vurdere kvaliteten af de faktisk udbudte tjenesteydelser.

Arbejdsgrupperne har også peget på, at man fra at fokusere på uddannelse i snæver forstand må gå over til en samlet løsning, så turisterhvervet får alle de kompetencer, der er nødvendige for innovation på deres område. Løsningen er en model med læringsområder, der skal danne den generelle ramme for fastlæggelsen af de krævede kompetencer, og som samtidig skal gøre det muligt at omsætte kompetencerne i praksis inden for et nærmere bestemt geografisk område (destination). Håndbogen om dette emne bør være en generel vejledning, der fastlægger de helt grundlæggende elementer i et læringsområde. Der vil blive taget hensyn til forudsætningerne for et innovativt klima, rådgivning af aktørerne, søgning efter egnede løsninger og den fornødne støtte og uddannelse for at kunne omsætte det i praksis. Håndbogen stilles til rådighed for de lokale og regionale ekspertisecentre for at hjælpe dem med innovation inden for deres eget læringsområde.

Foranstaltning 9: De europæiske, nationale, regionale og lokale offentlige myndigheder fremmer og støtter alt efter behov udarbejdelsen af vejledende dokumenter om spørgsmål af generel socioøkonomisk interesse. De sørger i dette øjemed for det tekniske samarbejde. Der udarbejdes i første omgang to håndbøger. Den ene vil bidrage til at harmonisere de adgangskrav, handicappede stiller til turiststeder, og den anden vil give en nærmere redegørelse for læringsområderne inden for turismen.

Kommissionen agter efter høring af de organisationer, der repræsenterer turisterhvervet og de handicappede, at tage fat på at fastlægge harmoniserede kriterier for gode adgangsmuligheder til turiststeder og -infrastrukturer for handicappede turister. Det bør bane vejen for en enklere skiltning på området og kan udnyttes til at skabe større opmærksomhed blandt aktørerne, særlig som led i Det Europæiske Handicapår i 2003.

Eventuelle yderligere vejledende dokumenter bør udarbejdes som led i det styrkede samarbejde, der er omhandlet i foranstaltning 1-4. I tråd hermed kan Det Europæiske Center for Udvikling af Erhvervsudannelse (Cedefop) være en vigtig partner ved udarbejdelsen af en håndbog om læringsområderne inden for turismen.

Kommissionen vil fortsat fremme udbredelsen og anvendelsen af god praksis inden for bæredygtig turisme i overensstemmelse med principperne i dokumentet om bæredygtig turisme og Natura 2000 (retningslinjer, initiativer og god praksis). Opfølgningen af henstillingerne om integreret forvaltning af kystområderne vil være et vigtigt udgangspunkt for god praksis.

9. Metoder og værktøjer til måling og evaluering: indikatorer og benchmarking

For bedre at forstå, hvordan turistsektoren er opbygget og fungerer, og at kunne håndtere de store problemer, der gør sig gældende i sektoren, er der behov for mere viden. Således har f.eks. spredningen af ferieperioder - et spørgsmål, man ofte har drøftet - direkte følger for arbejdsmarkedet og uddannelsesområdet, tjenesteydelseernes kvalitet, virksomhedernes konkurrenceevne og den bæredygtige udvikling. Brugen af bl.a. ny teknologi kan bidrage til en bedre udnyttelse af turistinfrastrukturen og dermed begrænse de negative konsekvenser, der er forbundet med koncentreret turisme. Der skal udvikles indikatorer og benchmarkingmetoder, som kan anvendes til at iagttage de forskellige elementer, der kendetegner sektoren. Det er de samme elementer, man kan iagttage i forbindelse med andre spørgsmål, der er vigtige i forbindelse med turismen.

Foranstaltning 10: Udvikling og udbredelse af metoder og værktøjer (kvalitetsindikatorer og benchmarking), der er nødvendige for at kunne overvåge kvaliteten af destinationerne og tjenesteydelserne på turistområdet.

Arbejdet skal koncentreres om metoder og værktøjer, som destinationerne og turistvirksomhederne kan udnytte og bære det fulde ansvar for. For det første bør de eksisterende metoder og værktøjer udnyttes optimalt og om fornødent justeres. Dette kunne suppleres med undersøgelser, hvor man ser nærmere på ubesvarede spørgsmål og udekke behov. Det vil ske på basis af resultaterne af arbejdsgrupperne og de kompetence- og vidennet, der er omhandlet i foranstaltning 5, dvs. i samarbejde med de europæiske ekspertisecentre. Resultaterne vil blive udbredt som led i det samarbejde, der er omhandlet i foranstaltning 4.

Ud over det bidrag, turisterhvervet og destinationerne skal yde, bør der på ad hoc-basis kunne ydes et finansielt tilskud (nationalt og/eller fra EU's side) til det arbejde, der kræves for at kunne føre denne foranstaltning ud i livet.

10. Udvidelsen og den internationale sammenhæng

De strategiske og strukturelle rammer for politikken og aktiviteterne på turistområdet i EU og de dermed forbundne foranstaltninger gælder også for både landene i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) og kandidatlandene. Disse kan også deltage i arbejdet.

Alle ovenfor beskrevne foranstaltninger skal tage højde for den stigende internationalisering, der også gør sig bemærket inden for turismen, og bidrage til at fremme den europæiske turistindustri på verdensplan. For at opnå synergieffekter går Kommissionen ind for, at der foranstaltes en høringsproces med andre internationale organer og et tættere samarbejde med organisationer som f.eks. Verdensturistorganisationen og Organisationen for Økonomisk Udvikling og Samarbejde (OECD). Medlemsstaterne, turisterhvervet og det civile samfunds berørte sektorer opfordres til at gøre lige så inden for deres respektive beføjelser og ansvarsområder.

Kommissionen påser, at turistsektorens interesser varetages under forhandlingerne om liberalisering af tjenesteydelserne (GATS) inden for rammerne af Verdenshandelsorganisationen (WTO), idet den også tager hensyn til forbindelserne med bæredygtig udvikling. Desuden vil der i det fremtidige arbejde blive taget hensyn til samarbejdet med Middelhavslandene og udviklingslandene.

V. KONKLUSION

Kommissionen og medlemsstaterne har behandlet alle spørgsmål i denne meddelelse som led i et nært samarbejde. Dette samarbejde har bl.a. fundet sted i de forskellige arbejdsgrupper, der er blevet nedsat i Kommissionens regi og styret af Det Rådgivende Udvalg for Turisme, jf. Rådets konklusioner af 21. juni 1999. Erhvervsorganisationerne og andre organisationer med turisme som interesseområde har taget direkte del i arbejdet.

Under hensyn til de konklusioner og henstillinger, arbejdsgrupperne er nået frem til, samt til andre spørgsmål, der er vigtige for turismen i Europa, har Kommissionen med denne meddelelse opstillet en operationel ramme for overvågning af politikken og aktiviteterne på

turistområdet i Den Europæiske Union. Dette omfatter også en række foranstaltninger, som de forskellige berørte aktører skal iværksætte. Foranstaltningerne vil gøre det muligt at øge turistsektorens videnbasen, styrke turistvirksomhedernes konkurrenceevne, fremme den bæredygtige turisme i EU og forbedre turismens bidrag til jobskabelsen.

Kommissionen opfordrer Rådet, Europa-Parlamentet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget til at gennemgå det forelagte dokument. Det er dens håb, at de fremsatte forslag kan være med til - gennem et aktivt engagement hos de ansvarshavende for turismen i EU - at befæste det nye dynamiske samarbejde, der er blevet udviklet siden 1999. Den håber, at den i tråd med den åbne koordinationsmetode kan tage fat på trinvis at gennemføre de foreslåede foranstaltninger inden udgangen af første halvår i 2002. Det vil ske i samarbejde med Rådet og de øvrige EU-institutioner og med aktiv deltagelse af de forskellige turistaktører og det civile samfund.

Bilag 1:
Arbejdsgrupperne
£

Kommissionen og medlemsstaterne, der samarbejder i Det Rådgivende Udvalg for Turisme¹⁸, oprettede i starten af **2000** en række arbejdsgrupper med hver deres præcise mandat. De bestod af eksperter udnævnt af medlemsstaterne efter kompetenceområde og af repræsentanter for Kommissionens tjenestegrene alt efter sagsområde. For hver arbejdsgruppe stillede en af medlemsstaterne en rapportør til rådighed¹⁹.

Efter at der mellem ultimo februar og ultimo august 2000 var blevet afholdt tre møder i hver arbejdsgruppe, forelagde Kommissionen på grundlag af interimrapporter udarbejdet af rapportørerne den 7. november 2000 en rapport om opfølgning af Rådets konklusioner af 21. juni 1999²⁰.

Drøftelserne om retningslinjerne i denne rapport, der blev indledt på en konference i Vilamoura, fortsattes på ministerseminaret i Lille. Resultaterne af disse drøftelser, der lagde op til videreførelse og styrkelse af det hidtidige arbejde, blev forelagt af det franske formandskab på samlingen i Rådet (det indre marked, forbrugerpolitik og turisme) den 30. november 2000.

Disse drøftelser førte til to vigtige nye tiltag:

- arbejdsgrupperne blev åbnet for deltagelse af repræsentanter for turistsektorens erhvervsorganisationer og for repræsentanter for det civile samfund, som berøres af turismen²¹
- der blev oprettet en femte arbejdsgruppe med henblik på at undersøge, *hvilken betydning tjenesteydelser baseret på informations- og kommunikationsteknologier har i turistsektoren, og hvordan de anvendes*²².

Den indbyrdes sammenhæng mellem emnerne havde vist, hvor vigtigt det var at sikre koordinering og informationsudveksling arbejdsgrupperne imellem. På to arbejdsgrupper arrangeret af Kommissionen i 2001 fik rapportørerne og Kommissionens koordinators mulighed for at foretage denne udveksling, for at rådføre sig med hinanden om den bedste metode til dækning af samtlige emner og for at genanvende eksisterende resultater, samtidig med at man undgik dobbeltarbejde i grupperne.

I løbet af første halvår af **2001** afholdt hver arbejdsgruppe tre møder med undtagelse af den femte gruppe, der på grund af dens sene start afholdt fire møder. Overvejelserne vedrørende retningslinjerne og fastsættelsen af prioriterede aktioner for hvert emne foregik i

¹⁸ Rådets afgørelse 86/664/EØF af 22. december 1986 om indførelse af en konsultations- og samarbejdsprocedure på turistområdet, EFT L 384 af 31.12.1986, s. 52.

¹⁹ Arbejdsgruppe vedrørende oplysning: Portugal (2000), derefter Italien (2001).

Arbejdsgruppe vedrørende uddannelse: Danmark.

Arbejdsgruppe vedrørende kvalitet: Spanien.

Arbejdsgruppe vedrørende bæredygtighed: Frankrig.

²⁰ Rapport fra Kommissionen til Rådet, Europa-Parlamentet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget - Opfølgning af Rådets konklusioner om "Turisme og beskæftigelse", KOM(2000) 696 endelig.

²¹ Fagforeninger, regionale og lokale myndigheder, turistforeninger og ngo'er inden for miljø.

²² Portugal stillede en rapportør til rådighed for arbejdsgruppen.

arbejdsgrupperne. Da alle aktører inden for europæisk turisme fik mulighed for at deltage, kunne man meget tidligt i forløbet med fastsættelse af retningslinjer og foranstaltninger for turismens fremtid indhente samtlige involverede aktørers synspunkter.

Arbejdsgruppernes slutrapporter blev udarbejdet af de udpegede rapportører på grundlag af indlæg fra de øvrige medlemmer af gruppen og de forskellige drøftelser. Disse rapporter blev medio juli 2001 fremsendt til medlemsstaterne, turistsektorens erhvervsorganisationer og berørte organisationer i det civile samfund. På et møde i Det Rådgivende Udvalg for Turisme den 5. september 2001, som var åbent for deltagelse af disse organisationer, fik de lejlighed til at fremsætte deres bemærkninger til arbejdsgruppernes resultater og til de foreslåede retningslinjer og foranstaltninger.

Med hensyn til de i rapporten af 7. november 2000 identificerede socioøkonomiske aktører er det alene i forbindelse med drøftelserne med de lokale og regionale myndigheder, at der ikke er sket tilstrækkelige fremskridt. Kommission betragter disse drøftelser som prioriterede i den nuværende fase af forelæggelsen af henstillingerne. Mange af de foreslåede foranstaltninger kan nemlig kun få den tiltænkte virkning, hvis de gennemføres med tilslutning fra de lokale og regionale myndigheder.

Bilag 2:
De fem arbejdsgrupper vigtigste resultater og henstillinger²³

Arbejdsgruppe A - Lettelse af udvekslingen og udbredelsen af oplysninger, navnlig gennem ny teknologi

Arbejdsgruppen er på basis af en udtømmende liste over **potentielle aktører**, en **systematisering af oplysningerne** og en analyse af de enkelte aktørers **behov** nået frem til, at følgende områder er mest presserende: efterspørgslens omfang og tendenser, særlige kendetegn ved udenlandske og indenlandske besøgende (indrejsende/udrejsende), turismens økonomiske betydning, turistaktiviteternes struktur og særlige kendetegn alt efter sektor, opgørelse over de primære ressourcer og deres særlige kendetegn samt oversigt over gældende bestemmelser på turistområdet.

Størstedelen af de **eksisterende informationskilder og -værktøjer** giver fyldestgørende oplysninger om udbuddet og efterspørgslen, den økonomiske betydning og de dermed forbundne konsekvenser, de menneskelige ressourcer, de lovgivende organer og finansielle institutioner samt databaserne og dokumentationen. Hvordan det i praksis ser ud, er meget forskelligt fra medlemsstat til medlemsstat. Medlemsstaterne har heller ikke nogen fælles kvalitetsstandarder for nøjagtige undersøgelsesmetoder ved prøveudtagning på nationalt plan. Det er derfor ikke muligt at kombinere eller korrelere dataene til en troværdig tendens i EU over en længere årrække. Arbejdsgruppen mener desuden, at gennemførelsen og den praktiske anvendelse af Rådets direktiv 95/57/EF om indsamling af statistiske oplysninger vedrørende turisme stadig er utilstrækkelig.

Arbejdsgruppen har inddelt **politikken og foranstaltningerne til spredning af oplysninger** om turismen i **otte kategorier**: dokumenter om metodespørgsmål; dokumenter, der indeholder turiststatistik og beskriver turismens socioøkonomiske konsekvenser; mundtlige præsentationer; cd-rom; internet, diskussionsgrupper; databaser; platforme til fremme af turismen og styresystemer for destinationerne; platforme til markedsføring af turistprodukter.

I hver enkelt kategori er der set på, hvor kilderne og værktøjerne udviser de mest åbenlyse **mangler**. På baggrund heraf er arbejdsgruppen nået frem til **fem henstillinger**:

1. bedre evaluering af turismens økonomiske betydning og undersøgelse af turismens indvirkning
2. bedre udbredelse og formidling af oplysninger parterne imellem
3. oplysning om europæiske destinationer
4. undersøgelse af efterspørgslen inden for turismen, markedsforskning og undersøgelse af hjemmemarkedene
5. oplysning om arbejdsmarkedet og uddannelsestilbuddene (arbejdsgruppe B).

²³ Der her udtrykte idéer er dem, som de eksperter, der deltog i arbejdsgrupperne, har udviklet. De repræsenterer under ingen omstændigheder Kommissionens officielle holdning. De fem arbejdsgruppers fuldstændige rapporter findes på <http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index.htm>.

Ud fra disse henstillinger har arbejdsgruppen fastlagt **tre prioriterede aktioner** på kort eller mellemlang sigt:

- forbedre og styrke adgangen til og udbredelsen af oplysninger ved hjælp af en kombination af ny teknologi og traditionelle værktøjer, særlig for SMV'er
- fremme og støtte partnerskaber mellem de enkelte parter på destinationerne/i regionerne med henblik på udveksling af oplysninger og god praksis
- støtte og tilskynde til anvendelsen af satellitregnskaber for turismen.

Arbejdsgruppe B - Forbedring af uddannelsen for at opgradere kvalifikationer i turistindustrien

Det fremgår af uddannelsesbehovet inden for turismen, at de fleste vigtige delsektorer er kendetegnet ved et forholdsvis lavt kompetenceniveau, særlig SMV'er. Til gengæld er der efterspørgsel efter nye kompetencer, f.eks. på IKT-området. De største hindringer, der står i vejen for en kompetenceforbedring, er mangelen på arbejdskraft og den store personaleudskiftning, det negative image og arbejdsvilkårene, herunder sæsonafhængigheden, mangelen på personale med grundlæggende kvalifikationer at bygge videre på, de små virksomheders svage konkurrenceevne med det resultat, at erhvervskvalifikationer ikke udvikles tilstrækkeligt. De største virksomheder giver personalet mulighed for at udvikle deres kompetencer.

De strategier og foranstaltninger, der skal højne kompetenceniveauet i turistindustrien, viser en tendens til mere globale løsninger baseret på partnerskab og dialog mellem uddannelsesinstitutionerne, turistindustrien og andre parter, f.eks. det offentlige. De rækker ud over uddannelse i snæver forstand og skaber en klar sammenhæng mellem læring og erhvervserfaring. Den direkte sammenhæng, der er mellem uddannelse, beskæftigelse og arbejdsvilkår, gør, at der bør tages hensyn til de økonomiske og sociale aspekter, når kompetencerne skal forbedres. Alle disse principper kan samles i en fælles strategi for læring, såkaldte **læringsområder**, som gennem aktivt samarbejde og netværksopbygning inddrager alle turistsektorens og uddannelsessektorens berørte parter i uddannelses- og innovationsprocessen.

Fællesskabets politik og programmer yder først og fremmest et bidrag inden for uddannelse (Leonardo da Vinci, Socrates, Tempus), beskæftigelse (Equal) og samarbejde mellem uddannelsesinstitutioner (ALFA). Strukturfondene kan udnyttes bedre til at gennemføre nye løsninger i praksis.

Arbejdsgruppens konklusioner er udarbejdet med sigte på **tre prioriteringer**: *at tiltrække kvalificeret arbejdskraft; at holde på arbejdskraften og øge kompetencerne; at støtte de mindste virksomheder regionalt og lokalt med henblik på at styrke deres konkurrenceevne*. Ud over henstillingen om at fremme indførelsen af et "europas for uddannelse inden for turisme"²⁴ er der fastlagt **to aktioner** i nærmere enkeltheder:

- *et stående observationsorgan for læring, beskæftigelse og arbejdsmiljø inden for turismen*: indsamling, overvågning, udarbejdelse og levering af aktuelle oplysninger og igangsættelse af debat om kernespørgsmål for at øge de kundskaber (kvantitativt som kvalitativt) og de strategiske oplysninger, der kan befæste turistsektorens konkurrenceevne på en bæredygtig måde
- *en håndbog om læringsområder inden for turismen*: en praktisk vejledning om overgangen fra uddannelse til innovation under hensyn til den "skrøbelige" virkelighed med hensyn til menneskelige ressourcer (økonomiske og sociale aspekter); fastlæggelse af en metode (kombination af strategiske oplysninger, uddannelse og rådgivning) til fremme af en uddannelsesproces, der er mere kompleks end traditionel uddannelse, og som bygger på en bottom-up-/top-down-model, partnerskaber og samarbejde indbyrdes mellem alle berørte parter.

Arbejdsgruppe C - Forbedring af turistprodukternes kvalitet

Arbejdsgruppen går ud fra den definition af turismekvalitet, Verdensturistorganisationen har fastlagt, dvs. kvalitet afhænger af turistens opfattelse og tilfredshedsgraden i forhold til oplevelsen af produktet. Kvalitet skal ikke sidestilles med luksus, men gælder for alle turister, også dem, der har særlige behov. Turistproduktet må betragtes som et samlet hele, der omfatter den pågældende destination og turistens samlede oplevelse. De vigtigste parter er: de politiske beslutningstagere, dem, der forvalter destinationerne og overvåger kvaliteten; dem, der udbyder og formidler turistprodukter; dem, der er ansvarlige for uddannelsen; værterne og befolkningen i værtslandet.

En undersøgelse af de målestokke og metoder, medlemsstaterne har fastlagt i forbindelse med kvalitet, har afdækket følgende relevante strategier og foranstaltninger: ISO's serie 9000 og 14000, EFQM-metoden (*European Foundation for Quality Management*), klassificering ved hjælp af stjerner og forskellige landespecifikke kvalitetssystemer.

En evaluering af, hvad fællesskabspolitikkerne og -programmerne har betydet for turismens kvalitet, har vist, at følgende områder har særlig betydning for udviklingen af kvalitet: strukturpolitikken, forbrugerbeskyttelsen, miljøpolitikken, trafikhåndteringen og iværksætterånden. Af disse er det strukturfondene, der har det største potentiale til at have en direkte effekt, når det gælder om at forbedre turismens kvalitet.

²⁴ Kommissionens initiativ til indførelse af en "Europass-uddannelse" (Rådets beslutning 1999/51/EF af 21. december 1998, EFT L 17 af 22.1.1999, s. 45) blev allerede i meddelelsen med titlen "Forbedring af turismens beskæftigelsespotentiale" betegnet som et værktøj, der kan fremme mobiliteten inden for erhvervsuddannelserne, herunder lærlinguddannelsen, og forbedre gennemskueligheden af kvalifikationer og erfaringer, der er erhvervet i udlandet.

Arbejdsgruppen har afdækket **fire prioriterede sektorer**, som kræver en særlig indsats på EU-plan, med følgende konklusioner og henstillinger:

- **Indikatorer til at vurdere kvalitetsforbedringen:** Kvalitetsforbedring er en fortløbende cyklisk proces og skal som sådan kunne måles og evalueres. Gruppen har fastlagt en ramme med et udkast til en liste over indikatorer på forskellige områder. Denne liste vil kunne fastlægges endeligt i forbindelse med udviklingen af støtteværktøjer.
- **En evaluering på EU-plan:** En evaluering af destinationerne vil bidrage til at forbedre kvaliteten. Det kan ske ved hjælp af ovennævnte kvalitetsindikatorer. Der skal være tale om et frivilligt tiltag, som styres af destinationerne, og hvor der udveksles oplysninger gennem netværk.
- **Ikke-finansiell bistand til turisme-SMV'er, som anvender kvalitetssystemer:** For at fremme den kvalitative metode bør man f.eks. forbedre den organisatoriske og erhvervsmæssige rådgivning, fora osv. i stedet for at yde direkte finansiell støtte, som kan fordreje konkurrencen lokalt.
- **Mere intensiv udnyttelse af strukturfondene til at forbedre turistprodukternes kvalitet:** Strukturfondene bør primært anvende midlerne til at fastlægge en ramme til udvikling af turismen i stedet for at støtte bestemte virksomheder og destinationer (f.eks. gennem uddannelse, infrastrukturforbedringer og ikke-finansiell støtte til virksomheder). Turistmyndighederne i de enkelte medlemsstater bør inddrages i den praktiske gennemførelse af programmet. Der er i hele turistindustrien behov for nærmere oplysninger om, hvordan strukturfondsprogrammerne fungerer.

Arbejdsgruppe D - Fremme af miljøbeskyttelse og en bæredygtig udvikling inden for turismen

Arbejdsgruppen har på basis af Verdensturistorganisationens arbejde og under hensyn til de økonomiske, sociale og miljømæssige aspekter fastlagt følgende definition af bæredygtig turisme: "*En bæredygtig udvikling af turismen imødekommer turisternes og værtsregionernes aktuelle behov og beskytter og forbedrer samtidig fremtidsudsigterne. Det indbefatter forvaltningen af alle ressourcer på en måde, der imødekommer de økonomiske, sociale og æstetiske behov, samtidig med at man bevarer den kulturelle integritet, de væsentlige økologiske processer, den biologiske mangfoldighed og økosystemerne.*"

Det er afgørende, at alle **aktører** på deres respektive område aktivt er med til at gennemføre principperne for bæredygtig turisme. Det gælder især dem, der forvalter destinationerne, rejsearrangørerne og turisterne selv. Ekspertene har fastlagt en række **strategier og foranstaltninger til fremme af en bæredygtig udvikling inden for turismen**, bl.a. Agenda 21 for Middelhavsområdet, Agenda 21 for Østersøen, Destination 21 i Danmark og lokal Agenda 21 for Calvià (Balearerne, Spanien).

Der træffes stadig flere foranstaltninger vedrørende bæredygtighed som led i de forskellige fællesskabspolitikker og -programmer. Det gælder f.eks. den europæiske strategi for bæredygtig udvikling, den sjette miljøhandlingsplan, Cardiff-processen og andre strategier for bestemte sektorer, bl.a. energi- og transportsektoren. Det er almindelig anerkendt, at det er vigtigt at integrere miljøhensyn i alle politikområder, især fordi det kan bidrage til en fælles strategi for bæredygtig udvikling, men i turistsektoren er dette princip endnu ikke gennemført.

Arbejdsgruppen har udarbejdet sine **konklusioner og henstillinger** for en **Agenda 21 for turismen i Europa**. I den sammenhæng har de strategiske retningslinjer for bæredygtig udvikling af den turistrelaterede transport en helt særlig betydning. Arbejdsgruppen har arbejdet på at udvikle en metodemodel for en Agenda 21 for turismen i EU. Målet er at overbevise alle berørte parter om, at det kræver et fælles engagement at kunne gennemføre en sådan model, som dog ikke skal være bindende.

Der er følgende målsætninger: *forebyggelse og begrænsning af turismens indvirkning på miljøet og de fysiske omgivelser på destinationerne; håndtering af den tiltagende trafik; fremme af en lydhør industri på lokalt plan og af en ansvarlig turisme som sociokulturel udviklingsfaktor*. Aktionerne for samordning og partnerskab på alle niveauer, informationsudveksling, en frivillig model og igangsættelse af foranstaltninger til forbedring af de europæiske virksomheders konkurrenceevne betragtes som afgørende forudsætninger. Kommissionen har ifølge eksperterne en vigtig rolle at spille ved gennemførelsen. Der foreslås følgende instrumenter:

- et **politisk samarbejde** og et **organ baseret på partnerskab**, der opbygges efter fælles overenskomst, for at kortlægge og fastlægge prioriterede mål for gennemførelsen af principperne for bæredygtig turisme
- et **teknisk organ** ("*observationsorgan for turismen*"), der leverer kompetence og sagkundskab, og som jævnligt fører tilsyn og udarbejder rapporter på grundlag af pålidelige indikatorer.

Arbejdsgruppe E - Styling af indvirkningen og anvendelsen af IKT-baserede tjenester i turistsektoren

For at afklare, hvilke IKT-baserede tjenester der er relevante for de offentlige og private aktører, har arbejdsgruppen fastlagt følgende definition: "*Ved IKT-baserede tjenester forstås brugen af elektroniske og digitale metoder og værktøjer til at indsamle, behandle, udveksle og udbrede oplysninger gennem turismens værdikæde. Digitale metoder og værktøjer er f.eks. applikationer, software-komponenter, data, formelle specifikationer, standarder eller apparatur, der er tilpasset til et specifikt sæt af turistrelaterede erhvervsmæssige processer.*"

Der er konstateret **tre kategorier af tjenester** på grundlag af deres indvirkning på turistsektoren: udvikling af netstyringstjenester, systeminteraktion og -integration og nye applikationer til virksomhedsledelse og elektronisk handel. En evaluering af de forskellige berørte aktørers viden om, adgang til og udnyttelse af tjenesterne har vist, at IKT anvendes forskelligt, alt efter faktorer som grundkompetence, størrelse og placering i turistkæden. Forhold som viden og adgang afhænger af partnerens art (traditionel distribution, indlogering, forbrugere, organisationer til forvaltning af destinationerne, turistmyndigheder og transportvæsen).

Der findes en række strategier og støtteforanstaltninger på europæisk, nationalt og regionalt plan. Den største hindring for, at turistaktørerne kan udnytte disse (f.eks. IST-programmet, regionalpolitiske foranstaltninger, tiltag under handlingsplanen *e-Europe* såsom "Go digital"), betegnes som **adgangen til de relevante oplysninger, især for SMV'er**. Der er konstateret **tre former for mangler**. For det første bør der i samarbejde med de øvrige relevante aktører sættes skub i den retlige og skatteretlige harmonisering på EU-plan med henblik på at få skabt stabile retlige rammer på internationalt plan. For det andet er man ikke tilstrækkelig opmærksom på udviklingen af indholdet og den mangelfulde adgang til oplysninger på alle

niveauer. For det tredje må der udvikles nye metoder og løsninger, så SMV'erne også kan få del i de IKT-baserede tjenester.

Arbejdsgruppen er nået frem til følgende henstillinger:

- ***Oprettelse af en platform for netværkssamarbejde*** på grundlag af de eksisterende europæiske, nationale og regionale centre: De skal fungere som "***evaluerings- og videncentre***" og være tilstrækkeligt tæt på de forskellige aktører til at kunne lette adgangen til og indsamlingen af oplysninger om turismen.
- ***Nedsættelse af to arbejdsgrupper***: Den første, som skal beskæftige sig med "***tjenester inden for mobil e-handel***", skal vurdere behovet for disse innovative tjenester og foreslå, hvordan de kan fremmes til fordel for og af udbyderne af turisttjenester. Den anden arbejdsgruppe for "***evaluering af lovgivningen og skattereglerne***" skal se på anvendelsen heraf i et digitalt turistmiljø.
- ***Oprettelse af et ressourcecenter*** til styrkelse af SMV'ernes og destinationernes integration på markedet og til støtte for udviklingen af systemer og tjenester til styring af destinationerne for SMV'er.