



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 07.11.2000  
COM(2000) 696 definitivo

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

**Stato d'avanzamento del seguito dato alle conclusioni del Consiglio  
relative a "Turismo e occupazione"**

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

**Stato d'avanzamento del seguito dato alle conclusioni del Consiglio  
relative a "Turismo e occupazione"**

**INDICE**

<b>I - Introduzione</b> .....	3
<b>II – Obiettivi e metodologia</b> .....	4
1. Obiettivi generali.....	4
2. Cooperazione con gli Stati membri.....	4
3. Analisi delle misure pertinenti ad altre politiche aventi un'incidenza sul turismo .....	5
4. Consultazioni degli attori sociali ed economici.....	5
<b>III - Risultati dei gruppi di lavoro</b> .....	6
1. Svolgimento delle riunioni dei gruppi di lavoro.....	6
2. Elaborazione delle relazioni intermedie .....	6
3. Piattaforma elettronica .....	7
4. Principali raccomandazioni dei gruppi di lavoro .....	7
<i>a) La cooperazione tra i vari attori socio-economici e la creazione di reti</i> .....	8
<i>b) La presa di coscienza dei problemi</i> .....	8
<i>c) L'informazione</i> .....	9
<i>d) Il seguito, la funzione d'osservazione</i> .....	10
<i>e) Gli strumenti di analisi e di valutazione</i> .....	10
<i>f) Il sostegno alle imprese, in particolare alle PMI</i> .....	10
<b>IV - Conclusioni operative</b> .....	11

## I. INTRODUZIONE

Nelle conclusioni adottate il 21 giugno 1999<sup>1</sup>, il Consiglio dei Ministri ha invitato la Commissione e gli Stati membri a cooperare strettamente al fine di massimizzare il contributo del turismo alla crescita e all'occupazione. Indicando un certo numero di settori di lavoro specifici, il Consiglio ha chiesto alla Commissione di riferirgli sul seguito dato alle sue conclusioni.

### **Questa relazione sullo stato d'avanzamento dei lavori è la risposta provvisoria data dalla Commissione al Consiglio.**

Le conclusioni del Consiglio del 21 giugno 1999 sono un riconoscimento dell'attività precedente e, in particolare, della dinamica in atto dal 1997, basata sulla presa di coscienza del peso economico e delle potenzialità del settore del turismo come fattore di crescita e d'occupazione.

Nel novembre 1997, una conferenza europea organizzata a Lussemburgo sul tema del turismo e dell'occupazione<sup>2</sup> ha preceduto di poco il Consiglio europeo di Lussemburgo<sup>3</sup> sull'occupazione e il Consiglio dei Ministri del Turismo del 26 novembre 1997<sup>4</sup>. Quest'ultimo ha riconosciuto i benefici di uno sviluppo equilibrato e sostenibile del turismo europeo e ha invitato ad approfondire i risultati della Conferenza di Lussemburgo. Si è giunti così ad istituire nel 1998 un Gruppo ad alto livello sul turismo e l'occupazione e successivamente, sulla base delle sue raccomandazioni<sup>5</sup>, in gran parte approvate, alla Comunicazione<sup>6</sup> della Commissione del 28 aprile 1999. La strategia proposta dalla Commissione, d'approfondimento della conoscenza del settore del turismo e di migliore utilizzo delle politiche esistenti ha avuto il pieno appoggio del Consiglio<sup>1</sup>, del Parlamento<sup>7</sup>, del Comitato economico e sociale<sup>8</sup> e del Comitato delle regioni<sup>9</sup>.

La presente relazione d'avanzamento ha lo scopo di informare il Consiglio e le altre istituzioni dei mezzi utilizzati e dei lavori intrapresi, sotto l'egida della Commissione, per dare seguito alle conclusioni del giugno 1999 e di permettere una riflessione sull'orientamento futuro dei lavori, sia dal punto di vista tematico, sia dal punto di vista metodologico.

La presente relazione s'inserisce anche in un movimento di sostegno e di cooperazione con e tra gli Stati membri. Questo movimento si concretizza, in

---

<sup>1</sup> Conclusioni del Consiglio del 21.6.1999 (Mercato interno) sul turismo e l'occupazione, comunicato stampa.

<sup>2</sup> Conferenza di Lussemburgo, Occupazione e turismo: orientamenti per l'azione, 4-5.11.1997.

<sup>3</sup> Consiglio europeo di Lussemburgo, 21-22.11.1997.

<sup>4</sup> Conclusioni del Consiglio (Turismo) del 26.11.1997.

<sup>5</sup> Turismo europeo - Nuovi partenariati per l'occupazione: Conclusioni e raccomandazioni del Gruppo ad alto livello sul turismo e l'occupazione, Commissione europea, ottobre 1998.

<sup>6</sup> Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni "Rafforzare il potenziale del turismo per l'occupazione", COM (1999) 205 def. - GU C 178 del 23.6.99, pag. 3.

<sup>7</sup> Risoluzione del Parlamento europeo, 18.2.2000, A5-0030/2000.

<sup>8</sup> Parere del Comitato economico e sociale, 26.1.2000, CES 93/2000 - GU 2000/C 75 del 15.3.2000, pag. 37.

<sup>9</sup> Parere del Comitato delle regioni, 15.6.2000, Cdr 291/99 def.

particolare, con la Conferenza di Vilamoura<sup>10</sup>, organizzata dalla Presidenza portoghese, e con il Seminario ministeriale previsto dalla Presidenza francese il 22 novembre 2000 a Lille. La presente relazione deve essere considerata come un contributo della Commissione al Seminario di Lille.

La presente relazione sarà anche oggetto di un punto d'informazione al Consiglio Mercato interno, consumatori e turismo del 30 novembre 2000.

## **II. OBIETTIVI E METODOLOGIA**

### **1. Obiettivi generali**

Gli obiettivi principali del lavoro intrapreso per dare seguito alle conclusioni del Consiglio del 21 giugno 1999 sono stati i seguenti:

- approfondire la conoscenza delle tendenze, delle necessità, degli ostacoli e dei limiti del settore del turismo europeo;
- raccogliere le informazioni e identificare le migliori prassi esistenti per garantirne l'accesso e la diffusione più ampia;
- migliorare gli approcci e le strategie sviluppati nel quadro delle politiche e delle misure esistenti a livello nazionale e comunitario.

### **2. Cooperazione con gli Stati membri**

Nelle sue conclusioni del giugno 1999 il Consiglio ha espressamente invitato la Commissione e gli Stati membri a cooperare strettamente. Poiché il Comitato consultivo del turismo<sup>11</sup> ha il compito di facilitare gli scambi di informazioni, la consultazione e la cooperazione in materia di turismo, esso è stato considerato come il quadro più appropriato per attuare le conclusioni del Consiglio. Ha quindi agito come comitato di indirizzo dell'insieme delle attività e come istanza di riferimento per la definizione del campo d'applicazione e dell'ampiezza delle questioni da affrontare, come pure per l'organizzazione e la valutazione del lavoro. Ha tenuto tre riunioni a tal fine<sup>12</sup> e ha organizzato le attività in quattro gruppi di lavoro, dedicati ai quattro temi indicati dal Consiglio e di cui sono stati definiti i mandati.

Gruppo A : facilitare lo scambio e la diffusione di informazioni, in particolare grazie alle nuove tecnologie;

Gruppo B : migliorare la formazione per professionalizzare maggiormente il settore del turismo;

Gruppo C : migliorare la qualità dei prodotti turistici;

Gruppo D : promuovere la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile in materia di turismo.

---

<sup>10</sup> Conferenza delle Autorità governative incaricate del turismo, Vilamoura, Portogallo, 11.5.2000.

<sup>11</sup> Decisione del Consiglio del 22.12.1986, GU L 384 del 31.12.1986, pag. 52.

<sup>12</sup> 25.10.1999, 1.2.2000 e 18-19.9.2000.

I mandati dei gruppi di lavoro, pur essendo diversi, hanno una struttura simile che mira a:

- individuare le esigenze e gli attori (compresi fornitori e destinatari) e definire i concetti (per es. qualità, sostenibilità);
- identificare le strategie e misure esistenti ai vari livelli dei poteri pubblici (nazionale, regionale, locale) e valutare il contributo delle politiche e dei programmi comunitari;
- formulare conclusioni e raccomandazioni relative, in particolare, alla cooperazione tra le autorità e all'utilizzo degli strumenti esistenti a livello nazionale e comunitario.

### **3. Analisi delle misure pertinenti ad altre politiche aventi un'incidenza sul turismo**

Le politiche, i programmi, le misure e gli strumenti adeguati, a livello nazionale e a livello comunitario, sono stati analizzati dai gruppi di lavoro. Si è trattato di identificarne gli effetti positivi, le sinergie, le lacune e il lavoro ulteriore da intraprendere, per coordinare meglio le attività e integrare in modo efficace le necessità del turismo nelle politiche appropriate, come raccomandato dal Consiglio, dal Parlamento e dalle altre istituzioni. A tal fine, le altre Direzioni Generali della Commissione e le agenzie interessate<sup>13</sup> sono state opportunamente associate al lavoro. Le politiche a cui si è attribuita particolare importanza nel quadro di questo lavoro sono quelle dei trasporti, dell'occupazione, dell'istruzione, dell'ambiente, dei consumatori, della società dell'informazione e della politica regionale.

### **4. Consultazione degli attori sociali ed economici**

Il Consiglio ha anche raccomandato di consultare gli esperti del settore del turismo. I vari operatori e la società civile detengono una competenza specifica importante. I principali attori che si è ritenuto opportuno consultare possono essere così raggruppati:

- industria privata, semipubblica o pubblica, in tutti i suoi aspetti settoriali, compresi i trasporti;
- sindacati rappresentanti i vari settori;
- altri gruppi di interessi: associazioni di consumatori e organizzazioni non governative ambientali;
- enti locali e regionali.

La Commissione ha organizzato varie riunioni informative del processo e di consultazione delle associazioni europee rappresentanti le categorie anzidette, ad eccezione degli enti locali e regionali. Il Comitato consultivo ha anche incontrato, nel corso di una riunione aperta tenutasi il 18 settembre 2000, i rappresentanti delle associazioni già consultate. Poiché i commenti e i pareri spontanei formulati

---

<sup>13</sup> Agenzia europea dell'ambiente (Aee) e Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale (Cedefop).

inizialmente non sono stati molti, agli attori di cui sopra è stato dato accesso al complesso dei documenti o progetti di documenti esistenti. Contributi più numerosi e, in generale, di buona qualità sono stati ricevuti nei giorni successivi a questa riunione aperta e hanno alimentato la versione finale di questa relazione intermedia e delle sintesi delle relazioni dei gruppi di lavoro.

È apparso indispensabile integrare in modo più attivo e sostanziale esperti provenienti dagli ambienti socio-economici e dalla società civile all'insieme del processo; una partecipazione diretta ai gruppi di lavoro, dove la loro competenza può essere messa a profitto, e l'accesso alla piattaforma elettronica, si sono dimostrati una necessità, accompagnata tuttavia da condizioni d'efficacia e di contributo costruttivo al processo avviato.

Resta aperta, in questa fase, la questione del modo e dei mezzi con cui consultare e associare a questo processo e al lavoro dei gruppi gli enti locali e regionali.

### **III. RISULTATI DEI GRUPPI DI LAVORO**

#### **1. Svolgimento delle riunioni dei gruppi di lavoro**

Ogni gruppo di lavoro ha tenuto tre riunioni tra febbraio e agosto 2000<sup>14</sup>. Queste riunioni hanno avuto come obiettivi la definizione di un programma di lavoro comune, lo scambio di informazioni sugli aspetti chiave della questione e sulle pratiche e politiche negli Stati membri, l'identificazione di prime raccomandazioni possibili e la discussione di una prima relazione sul lavoro compiuto.

I partecipanti sono stati nominati dagli Stati membri in base alla loro competenza riguardo al tema di ciascun gruppo. Essi provengono, all'incirca, per metà dalle autorità nazionali, per un quarto dall'industria e per un quarto da uffici del turismo, organismi parastatali e istituzioni scientifiche.

Fin dall'inizio, tutti gli Stati membri, nonché la Norvegia, hanno designato esperti in almeno un gruppo di lavoro (UK e NL) e per la maggior parte in 3 o 4 gruppi. In seguito, gli Stati membri meno presenti inizialmente hanno cercato di completare la loro partecipazione, fino ad arrivare ad un tasso di nomina in ogni gruppo vicino al 100 %.

Per quanto riguarda il funzionamento dei gruppi, è stata riconosciuta la necessità di un maggiore coordinamento, data l'influenza di ciascun tema sugli altri.

#### **2. Elaborazione delle relazioni intermedie**

Un relatore è stato nominato per ogni gruppo in base alle proposte volontarie degli Stati membri. Il Portogallo ha proposto un esperto per il Gruppo A (informazione), la Danimarca per il Gruppo B (formazione), la Spagna per il Gruppo C (qualità) e la Francia per il Gruppo D (ambiente e sviluppo sostenibile).

---

<sup>14</sup> Gruppo A: 28.2, 4.4 e 18.7.2000; Gruppo B: 23.2, 19.5 e 23.8.2000; Gruppo C: 6.3, 8.6 e 24.8.2000; Gruppo D: 3.3, 25.5 e 11.7.2000.

Le relazioni intermedie sono state elaborate dai relatori in base a riunioni svoltesi nell'arco di un periodo relativamente breve. È stata raccolta una quantità notevole di informazioni e sono stati proposti elenchi di prime raccomandazioni. Tuttavia, non è stato ancora possibile portare a compimento un lavoro d'analisi e di distinzione delle priorità. Le sintesi delle quattro relazioni intermedie, benché riviste rapidamente dal Comitato consultivo del turismo, devono quindi essere considerate, in questa fase, come documenti provvisori, in quanto non raccolgono necessariamente un consenso unanime in tutti i loro aspetti. Tali sintesi, che saranno diffuse, parallelamente, a titolo informativo, dovranno permettere di orientare la fase di lavoro successiva verso una maggiore efficacia, una determinazione razionale delle priorità e una certa innovazione nelle raccomandazioni da proporre.

### **3. Piattaforma elettronica**

Fin dall'inizio delle attività dei gruppi di lavoro, la Commissione ha allestito una piattaforma di comunicazione elettronica CIRCA<sup>15</sup>. L'obiettivo era di facilitare gli scambi tra i membri dei gruppi di lavoro e creare una base di dati, ampiamente accessibile, contenente tutti i documenti collegati ai temi dei gruppi di lavoro e giudicati utili dai partecipanti.

L'esperienza ha dimostrato l'utilità di questo tipo di piattaforma per la creazione di un punto d'accesso unico ad un insieme di documenti legati al turismo. Oggi questa base di dati è accessibile a circa 120 utenti e contiene varie centinaia di documenti.

Per quanto riguarda l'uso dell'informazione e l'accesso ad essa, è da notare un'evoluzione netta con l'avanzamento dei lavori. Nella prima fase gli accessi erano soprattutto dovuti alla creazione del contenuto (caricamento dei documenti) e il numero di consultazioni era limitato. Durante la seconda fase e con la preparazione della terza riunione il numero di accessi per la consultazione di documenti è gradualmente aumentato.

### **4. Principali raccomandazioni dei gruppi di lavoro**

Le proposte preliminari dei gruppi per orientamenti strategici di azioni dell'Unione europea e nell'Unione europea riguardano un ampio settore e coinvolgono numerosi attori del settore del turismo. La Commissione considera che è opportuno chiedere ai gruppi di dare precedenza nei loro lavori futuri alle proposte che esigono una realizzazione a livello europeo o che avrebbero un'incidenza sull'attuazione di altre politiche europee. Tuttavia, il valore aggiunto comunitario è anche di garantire il successo di misure adottate a tutti i livelli e può anche passare per il livello locale.

Non s'intende qui dare né una presentazione esauriente né una valutazione delle raccomandazioni dei gruppi di lavoro. Si tratta piuttosto di mettere in evidenza temi orizzontali che sono emersi in tutti i gruppi di lavoro.

---

<sup>15</sup> Communication and Information Centre Administrator: strumento extranet sviluppato dal programma IDA (Interchange of Data between Administrations), che permette ad una comunità di utenti di condividere uno spazio privato su Internet per scambiare informazioni e comunicare.

Le raccomandazioni principali possono essere raggruppate come segue:

a) *La cooperazione tra i vari attori socio-economici e la creazione di reti*

È stato constatato che è estremamente importante poter sfruttare i benefici di uno sviluppo del turismo, competitivo e sostenibile, coinvolgendo tutti gli attori. L'identificazione preliminare di questi assai numerosi attori interessati dal turismo ha dimostrato la necessità di costituire associazioni, sviluppare la creazione di reti e promuovere accordi volontari e codici di comportamento.

Se il gruppo A non è estraneo a questa problematica poiché ogni categoria di attori dispone di fonti di informazioni proprie ma parziali, gli altri gruppi l'hanno chiaramente considerata prioritaria. Ad esempio, il gruppo B (formazione) ha messo in evidenza la necessità di cooperazione tra organizzatori della formazione e industrie e tra le strutture di formazione regionali e locali e le microimprese. Per quanto riguarda la qualità, dovrebbe essere approfondita l'applicazione volontaria di norme di qualità. La promozione del turismo sostenibile trarrà vantaggio dalla creazione di reti tra tutti gli attori, per sviluppare gli scambi di tecniche, di metodi e di "know-how". Trarrà vantaggio anche dall'adozione di codici d'etica da parte degli operatori, miranti, tra l'altro, a ridurre il consumo di risorse naturali e l'inquinamento indotto dall'attività turistica.

Inoltre, i legami tra i vari aspetti di uno sviluppo equilibrato del turismo devono essere sistematicamente realizzati al livello di tutti gli attori: ad esempio, il legame tra la conoscenza (studi, statistiche, ecc.) della realtà del lavoro e i fabbisogni di formazione, o l'applicazione di criteri di qualità ai sistemi d'apprendimento o ancora lo sviluppo di formazioni specifiche relative all'attuazione e al controllo dei sistemi di qualità e alle condizioni di un turismo sostenibile.

Parimenti, la qualità non può essere raggiunta senza l'utilizzo delle tecnologie della società dell'informazione e della conoscenza che queste consolidano, né senza il rispetto dell'ambiente e la prosecuzione dello sviluppo sostenibile e viceversa.

b) *La presa di coscienza dei problemi*

Il secondo approccio, che si riscontra soprattutto nei gruppi B, C e D, è la questione della sensibilizzazione e dell'aumento della presa di coscienza di alcuni attori su temi molto concreti. Si possono citare, ad esempio, i benefici arrecati da una manodopera qualificata, migliori condizioni di lavoro, investimenti nella formazione per aumentare la competitività delle PMI e risolvere il problema critico di attrarre e conservare la manodopera qualificata nel settore. La qualità del servizio e del prodotto turistico garantirà al turismo europeo un vantaggio competitivo. Tuttavia, la presa di coscienza di questo fenomeno da parte delle imprese, per il 99% PMI, è giudicata insufficiente.

Nello stesso modo, l'evoluzione della domanda turistica a favore di un turismo che tenga maggiormente conto delle esigenze di tutela dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile potrebbe essere sostenuta ed essere valorizzata in questa direzione da una maggiore consapevolezza degli operatori, delle popolazioni locali e dei turisti.

Vari strumenti di sensibilizzazione sono disponibili. La Commissione, tuttavia, ritiene che se le campagne di sensibilizzazione possono probabilmente essere meglio



condotte a livello nazionale o locale e dalle organizzazioni non governative, l'introduzione di marchi, di carte e di guide di operatori turistici, nonché di strumenti di misura e di valutazione possa contribuire fortemente alla sensibilizzazione.

Il gruppo D ha proposto, in particolare, la preparazione di una Agenda 21 per il turismo europeo. La proposta potrebbe essere studiata e nel caso in cui si delineasse un accordo, l'Unione europea potrebbe far propria e promuovere quest'idea. Il gruppo ha anche menzionato l'attuazione di Agenda 21 locali.

c) *L'informazione*

Le necessità d'informazione sono state espresse da tutti i gruppi e non soltanto da quello espressamente incaricato di rispondervi analizzandole e strutturandole. Domande precise d'informazione sono state elaborate per quanto riguarda l'occupazione, i fabbisogni di occupazioni qualificate e le necessità d'apprendistato, ad esempio. Il gruppo D ha ripetuto il tipo d'informazione generale indispensabile che deve far parte degli obiettivi del gruppo A.

Vari gruppi hanno sottolineato l'importanza dell'impatto e dell'utilizzazione delle tecnologie della società dell'informazione nel campo del turismo, citando le iniziative già adottate dalla Commissione, in particolare i fondi strutturali e il programma TSI del 5° programma quadro. Vi è stato creato un settore specifico dedicato ad attività di R&S sulle sinergie tra turismo e tecnologie dell'informazione. È stata raccomandata l'istituzione di un gruppo specifico.

Il gruppo A ha raccomandato lo sviluppo di un portale web che dia all'utente accesso a numerosi siti, banche - dati, studi, di fonti pubbliche e private, che permetta almeno l'accesso per tema e per paese. Queste raccomandazioni per la messa in comune dell'informazione esistente o in via di creazione (inventario della documentazione sulle politiche nazionali del turismo e i centri di documentazione) e la semplificazione del loro accesso mediante la creazione di un portale comune sono in linea con l'obiettivo prioritario di un migliore coordinamento tra le autorità nazionali ed europee. La messa in atto di questa raccomandazione contribuirebbe a dare un'immagine più omogenea e agevolerebbe l'accesso all'insieme dei documenti sul turismo.

È necessario specificare in modo più dettagliato l'informazione disponibile e il servizio che dovrà essere offerto da questo portale comune. Questo potrebbe essere il risultato combinato di uno studio (inventario dei documenti e centri di documentazione interessati) e di una specificazione più dettagliata da parte del gruppo di lavoro (servizi offerti dal portale).

Citata anche da altri gruppi, la realizzazione di un conto satellite del turismo è stata raccomandata dal gruppo A. In tal modo s'intende offrire a chi prende decisioni, come all'industria, una visione complessiva dell'importanza economica del turismo sotto una forma che permetta di compararlo con gli altri settori dell'economia. Questa raccomandazione di attuare a livello europeo un conto satellite del turismo permetterebbe di progredire verso una migliore comprensione del peso del settore del turismo e del suo impatto sull'economia nel suo complesso. Quest'approccio sarebbe un contributo importante ad una migliore comprensione dei parametri che influenzano la crescita nel settore e le sue conseguenze, in particolare, sull'occupazione. Questa raccomandazione, che la Commissione appoggia con forza,

dovrebbe passare tuttavia per l'attuazione armonizzata di conti satelliti nazionali, che esistono già in alcuni Stati membri.

*d) Il seguito, la funzione di osservazione*

L'aumento delle competenze e la ricerca della qualità, tanto nell'occupazione che nei vari servizi turistici e nelle destinazioni, sono processi continui che devono essere seguiti con regolarità. Lo stesso approccio si verifica ovviamente per quanto riguarda il perseguimento di un turismo sostenibile. I gruppi di lavoro hanno espresso la necessità di una valutazione regolare della situazione e degli effetti delle misure adottate, comprese azioni comunitarie come quelle intraprese con il sostegno dei fondi strutturali.

Il gruppo B ha ventilato l'idea di creare un forum o osservatorio permanente a livello di Unione europea, presieduto dalla Commissione e con la partecipazione e il coordinamento attivi degli Stati membri, delle organizzazioni internazionali e degli esperti competenti degli ambienti socio-economici e di altri gruppi d'interesse. Il gruppo C ha messo in evidenza la necessità di incoraggiare l'utilizzo degli indicatori indispensabili per un seguito efficace. Il gruppo D ha raccomandato di istituire quadri di controllo per paese.

*e) Gli strumenti di analisi e di valutazione*

È emersa la necessità di misurare e di creare modelli di alcuni fenomeni sensibili al settore. Il lavoro di ricerca sulla definizione dei parametri degli strumenti di misura e sistemi di valutazione, tanto dello stato di una variabile data quanto dell'effetto delle misure adottate per migliorarlo, è prioritario. Si tratterebbe, in particolare, di concepire indicatori di qualità adeguati per la destinazione e per l'impresa, di indicatori di sostenibilità nelle sue varie componenti (anche nel settore dei trasporti) e di indicatori di prestazione (ad esempio della gestione ambientale, dei sistemi di qualità, dell'apprendistato o dello sviluppo delle risorse umane).

Andrebbe considerato prioritario anche lo sviluppo di metodi: metodi di formazione e d'insegnamento che prendano in considerazione le necessità presenti e future delle PMI o metodo europeo per la valutazione comparativa della qualità o ancora metodo di determinazione della capacità di carico di una destinazione per controllare gli effetti sul territorio. Il gruppo C dovrebbe proseguire il suo lavoro sulla definizione dei sistemi di qualità e sulla loro applicazione e chiarire le necessità in questo settore.

Potrebbero allora essere svolte azioni di valutazione comparativa, che permetterebbero di scoprire soluzioni innovative.

Lo sviluppo di questi strumenti (indicatori, metodi e sistemi), come pure l'utilizzo di tecniche di valutazione comparativa e la ricerca di fattori e condizioni dell'innovazione sono perfettamente in linea con la politica a favore delle imprese attualmente orientata dalla Commissione.

*f) Il sostegno alle imprese, in particolare alle PMI*

I gruppi hanno considerato problematici l'identificazione delle fonti di finanziamento e l'accesso a tali fonti per le microimprese, la natura della necessità d'assistenza delle PMI e un uso più esteso dei fondi strutturali.

Il gruppo B, in particolare, ha insistito sulla necessità di tener conto del ruolo degli enti locali e regionali, sull'installazione di strutture e di reti d'apprendistato, aperte alla partecipazione di tutti gli attori, per migliorare la competitività delle microimprese.

Le PMI utilizzano con più difficoltà gli strumenti esistenti. Quindi un'esigenza d'assistenza tecnica è stata individuata per quanto riguarda l'attuazione dei metodi di valutazione comparativa e dei sistemi di qualità come pure delle valutazioni dell'impatto sull'ambiente e dei marchi di qualità e sostenibilità.

Il gruppo D ha specificamente insistito sul fatto che misure intese a ridurre il carattere stagionale del turismo sono indispensabili per accrescere la competitività delle imprese turistiche. Ha raccomandato un ruolo maggiore delle PMI nei processi decisionali e la creazione di reti di commercializzazione. Ha inoltre sollevato la questione della concentrazione crescente delle imprese turistiche e ha raccomandato di studiare il modo in cui il turismo può contribuire alla protezione delle località turistiche.

#### IV. CONCLUSIONI OPERATIVE

1. I gruppi di lavoro hanno creato una dinamica di cooperazione confermata dal Comitato consultivo del turismo. Questa cooperazione può portare i suoi frutti soltanto se ha un carattere di continuità, nelle strutture realizzate nel 2000, ma arricchite dai nuovi contributi indicati qui di seguito. La sinergia e il suo corollario, l'eliminazione delle duplicazioni tra i gruppi di lavoro, devono essere ricercati in modo più sistematico. Le riunioni devono essere sostenute da un lavoro in rete continuo dei partecipanti. Si raccomanda quindi che i gruppi di lavoro possano prolungare questo lavoro fino al 2001, come previsto, **per fornire una relazione finale consolidata, nell'autunno 2001**, in vista di un approccio convergente delle attività comunitarie e nazionali che hanno incidenza sul turismo.
2. Lo studio dei **quattro temi trattati dai gruppi di lavoro deve essere continuato e approfondito** e occorre sforzarsi di identificare priorità d'azione, sulla base delle priorità già messe in evidenza nelle relazioni intermedie, nelle sintesi informative e nel capitolo III di questa relazione.

È stata sottolineata l'importanza della questione dei trasporti, trasversale a vari temi tra quelli studiati. Si propone che sia trattata principalmente all'interno del gruppo di lavoro che tratta della tutela dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile del turismo.

La questione dell'impatto e dell'uso delle tecnologie dell'informazione nel turismo si è rivelata una questione che oltrepassa il tema degli scambi e della diffusione di informazioni economiche e statistiche, e richiede tra l'altro esperti diversi. Si propone, in questo caso, di creare un nuovo gruppo di lavoro che esamini l'impatto delle tecnologie della comunicazione e della società dell'informazione nel turismo.

3. Si propone **di integrare esperti provenienti dagli ambienti socio-economici e dalla società civile**, in numero ragionevole, all'interno di ciascun gruppo di lavoro, in modo che l'equilibrio nell'ambito di ogni gruppo e il suo carattere funzionale vadano nel senso di una maggiore competenza, pur garantendo una piena efficacia di questi gruppi. Secondo i temi specifici dei gruppi di lavoro, i professionisti

dell'industria, gli esperti dei sindacati e degli altri gruppi di interessi saranno chiamati a partecipare in numero limitato, in base a criteri di competenza riconosciuta.

4. Contributi volontari, in provenienza da esperti che non possono partecipare alle riunioni di questi gruppi, saranno i benvenuti attraverso la piattaforma elettronica realizzata. Questa piattaforma potrà essere accessibile agli attori socio-economici, come pure agli enti locali e regionali, secondo le modalità da determinare in funzione della loro associazione al processo.
5. Parallelamente alle priorità di lavoro identificate per i cinque gruppi e riassunte nei punti III e IV.2 della presente relazione, la Commissione reputa opportuno avviare, nel 2001, contatti con le amministrazioni e le associazioni professionali del turismo nei paesi candidati all'adesione, per dare inizio a scambi di opinioni periodici sulle politiche nazionali, le migliori prassi e le misure comunitarie aventi un'incidenza sull'attività turistica. La partecipazione di rappresentanti di queste autorità e associazioni professionali ad una nuova riunione aperta del Comitato consultivo del turismo nel 2001 sarebbe un'occasione reale di preparazione alla futura adesione di questi paesi all'Unione europea.
6. Sempre nel settore internazionale, la Commissione procederà nel 2001 a:
  - approfondire la cooperazione euro-mediterranea nel settore del turismo;
  - intensificare i negoziati in materia turismo nel quadro del GATS;
  - preparare il capitolo turismo nel quadro dell'elaborazione delle posizioni dell'Unione europea per la riunione della Commissione per lo sviluppo sostenibile (detta **Rio + 10**), che si svolgerà nel 2002;
  - intensificare la cooperazione con le principali organizzazioni internazionali in materia di turismo, come l'OCSE e l'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT).
7. Infine, la Commissione pubblicherà, entro la fine di quest'anno, la relazione periodica sulle attività comunitarie riguardanti il turismo, che coprirà il periodo 1997-1999. Essa rafforzerà, mediante studi già iniziati, l'analisi permanente dei mercati, delle strutture e delle tendenze dell'attività turistica nell'Unione europea e nel resto del mondo, per poter valutare in modo più rigoroso gli effetti di ogni iniziativa che, nel quadro delle varie politiche comunitarie, potrebbe avere un'incidenza sulla competitività delle imprese turistiche dell'Unione.
8. In conclusione, con tutte queste iniziative la Commissione spera di essere in grado di presentare, alla fine del 2001 e in stretta collaborazione con gli Stati membri, con l'industria turistica dell'Unione europea e con gli altri attori interessati, un'analisi completa delle politiche nazionali, delle migliori prassi e delle misure comunitarie aventi un'incidenza positiva sull'attività turistica europea. Questo dovrebbe permettere di identificare, in consultazione stretta con tutti gli attori interessati, le azioni utili che dovranno intraprendere gli Stati membri (e gli enti regionali e locali), l'industria e, se necessario, le istituzioni comunitarie, per rafforzare la competitività dell'industria turistica dell'Unione e il suo contributo alla creazione di posti di lavoro e allo sviluppo sostenibile.

9. La Commissione chiede ai responsabili governativi partecipanti al Seminario ministeriale di Lille del 22 novembre prossimo, al Consiglio Mercato interno, consumatori e turismo del 30 novembre e alle altre istituzioni comunitarie interessate (Parlamento europeo, Comitato economico e sociale e Comitato delle Regioni) di sostenere le iniziative in corso e quelle qui proposte, per incoraggiare gli attori impegnati in questo processo dando loro un chiaro sostegno politico.