



## SMARTMED

### Poslovni model za pametni turizam

Radni paket 3. – Provođenje studija

Aktivnost 3.4. – Razvoj prenosivog poslovnog modela za pametni turizam

Rezultat 3.4.1. Poslovni model za pametni turizam

Prosinac 2020.

## Pojedivosti projekta

Program	Interreg Mediterranean
Prioritetna os programa	Prioritetna os 4.: Jačanje upravljanja Mediteranom
Posebni cilj programa	4.1: Potpora procesu jačanja i razvoja multilateralnih koordinacijskih okvira na Mediteranu za zajedničke odgovore na zajedničke izazove
Naslov projekta	Osnaživanje Mediterana za pametni turizam
Akronim projekta	SMARTMED
Šifra projekta	5889
Mrežna stranica projekta	<a href="http://www.smartmed.interreg-med.eu/">http://www.smartmed.interreg-med.eu/</a>
Naziv glavnog partnera	Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske
Datum početka	1. rujna 2019.
Datum završetka	30. rujna 2022.

## Pojedivosti rezultata

Naslov rezultata	Poslovni model za pametni turizam
Broj verzije rezultata	V2
Broj rezultata	3.4.1.
Broj radnog paketa	3
Aktivnost radnog paketa	3.4.
Odgovorni partner	Glavni partner
Kontakt	Natalija Haviđić
Uključeni partneri	Svi
Status	Konačno
Distribucija	Javno
Datum isporuke rezultata	31. prosinca 2020.

## Sadržaj

<b>1</b>	<b>KONCEPT POSLOVNOG MODELA ZA PAMETNI TURIZAM</b>	<b>4</b>
1.1	Uvod	4
<b>2</b>	<b>VIZIJA PAMETNOG TURIZMA ZA MEDITERAN I ZAJEDNIČKI RAZVOJNI CILJEVI</b>	<b>6</b>
2.1	Vizija	6
2.2	Posebni razvojni ciljevi	6
2.2.1	Razvojni cilj br. 1.: održivi turizam	6
2.2.2	Razvojni cilj br. 2.: uključivi turizam koji je bliži građanima	8
2.2.3	Razvojni cilj br. 3.: konkurentan cjelogodišnji turizam i postojanje odgovarajućih vještina	9
2.2.4	Razvojni cilj br. 4.: turizam u koji je integrirana tehnologija i kojim se potiču inovacije	11
2.3	Posebne mjere	13

# 1 Koncept poslovnog modela za pametni turizam

## 1.1 Uvod

Poslovni model za pametni turizam je strateški okvir koji bi trebao pridonijeti razvoju Mediterana kao atraktivne, pametne i uključive destinacije jačanjem kapaciteta nacionalnih i javnih tijela i davanjem koordiniranih doprinosa postojećim i budućim inicijativama na Mediteranu. Osmišljavanjem i ispitivanjem poslovnog modela za pametni turizam pružit će se alati za inovativni i održivi razvoj turizma regionalnim i lokalnim dionicima.

Poslovni model za pametni turizam ispitat će se u okviru održivih pilot-inicijativa koje će predvoditi više dionika, a čiji je cilj odgovoriti na najvažnije utvrđene izazove. To će se postići osnaživanjem dionika na više razina kako bi mogli razviti i provesti integrirane politike turizma kojima bi se trebao omogućiti angažman dionika i izrada praktičnih rješenja.

Poslovni model poslužit će kao osnova za druge aktivnosti te će poslužiti za utvrđivanje tipologija i kriterija za lokalne pilot-inicijative, kao i za uspostavu mreža lokalnih dionika javnog i privatnog turizma i dionika čije djelovanje obuhvaća više sektora s ciljem poticanja pilot-inicijativa kao aktivnih eksperimenata u području suradnje više dionika. Ključni pokazatelji uspješnosti i prekogranični sustav praćenja primijenit će se u odnosu na okvir poslovnog modela, čime će se omogućiti procjena učinkovitosti pilot-inicijativa i njihove prenosivosti.

Europska komisija u okviru nagrade Europska prijestolnica pametnog turizma definira pametni turizam kao turizam kojim se „odgovara na nove izazove i zahtjeve u sektoru koji se brzo mijenja, uključujući razvoj digitalnih alata, proizvoda i usluga, pružaju jednake mogućnosti i jednak pristup svim posjetiteljima, potiče održivi razvoj lokalnog područja i pruža potpora kreativnim industrijama, lokalnim talentima i baštini<sup>1</sup>.”

Projekt SMARTMED bavio se pitanjima nedostatka dugoročne vizije za Mediteran kao destinaciju i nedostatka međusobne povezanosti između turizma i šireg okvira za teritorijalni razvoj, kao i nedostatka privlačnosti regije za inovativno poslovanje u turizmu. U okviru projekta SMARTMED, pametni turizam definiran je na temelju četiri ključna stupa: održivosti, suradnje i sudjelovanja, ljudskog kapitala te tehnologija i informatičkih tehnologija. U okviru pojedinačnih stupova detaljno se razmatraju sljedeće teme: poslovno okruženje u turizmu, održivost u turizmu, otpornost turističkih destinacija (zdravstveni i sigurnosni rizici), upravljanje pametnim destinacijama, socijalna uključenost i pristupačnost u turizmu, inovacije u turizmu, promicanje kulturne i prirodne baštine, platforme za suradnju, tržište rada i poduzetničke vještine u turizmu, promicanje digitalnih tehnologija, infrastruktura za

---

<sup>1</sup> Europska komisija, Tajništvo Europske prijestolnice pametnog turizma (<https://smarttourismcapital.eu/>)

informatičke i komunikacijske tehnologije u turističkim destinacijama, velika količina podataka i poslovna inteligencija u turizmu.

Poslovni model rezultat je najsuvremenije analize kojom su obuhvaćeni podaci prikupljeni u suradnji s osam projektnih partnera koji su dostavili podatke i zaključke povezane s njihovim područjima na Mediteranu te organizirali događaje usmjerene na osnaživanje (radionice, konferencije) ili ankete u kojima su sudjelovali dionici u turizmu. Glavna pitanja koja su se razmatrala u okviru istraživanja odnosila su se na aktualne prakse i izazove u turizmu te na buduće potrebe i prilike u svim područjima pametnog turizma kako bi se otkrila područja kojima je potrebno pridati pozornost u okviru poslovnog modela. Moguća ključna područja djelovanja analizirana su s obzirom na njihove strateške i regulatorne okvire te primjere najbolje prakse.

U tablici u nastavku, u ključnom području koje je odabrano kao područje na koje će se staviti naglasak u poslovnom modelu, u prvom stupcu prikazani su nalazi o ključnim područjima iz sekundarnog istraživanja, najsuvremenije analize, u drugom stupcu prikazani su nalazi o ključnim područjima koje su dostavili dionici, dok su u trećem stupcu prikazana područja za koja se smatra da ih je važno uključiti u poslovni model kao horizontalna područja. Kao što je vidljivo iz tablice, doprinosi dionika u velikoj mjeri dopunjuju nalaze analize.

Nalazi analize	Dionici – rezultati glasovanja	Horizontalna važnost
Poticanje održivosti u turizmu	Poticanje održivosti u turizmu	Suradnja i sudjelovanje
Upravljanje pametnim destinacijama	Promicanje digitalnih tehnologija i inovativnih proizvoda u turizmu	Socijalna uključenost i pristupačnost u turizmu
Pružanje potpore inovacijama u turizmu	Pružanje potpore inovacijama u turizmu	Poboljšanje strateškog okvira
Razvoj poduzetničkih vještina u turizmu	Razvoj poduzetničkih vještina u turizmu	Poboljšanje regulatornog okvira
Upotreba velike količine podataka i poslovne inteligencije u turizmu	Promicanje kulturne i prirodne baštine	

Prikupljeni glavni nalazi poslužili su kao smjernice za razvoj pametnog poslovnog modela koje su uključene u viziju pametnog turizma za Mediteran, posebne razvojne ciljeve prema ključnim područjima razvoja, kako je prikazano u navedenoj tablici, moguće modele provedbe na nacionalnoj, regionalnoj i transnacionalnoj razini, smjernice za oblikovanje politika, uloge dionika i moguće oblike partnerstva za provedbu.

Provedba projekta SMARTMED započela je prije pandemije bolesti COVID-19, a razvoj poslovnog modela za pametni turizam bio je isprepleten s napredovanjem pandemije i njezinim posljedicama.

Turizam je jedan od sektora na koje je pandemija bolesti COVID-19 najviše utjecala. Udio turizma u BDP-u Europske unije iznosi 10 %. O turizmu su najviše ovisne sljedeće države članice: Hrvatska (25 %), Cipar (22 %), Grčka (21 %), Portugal (19 %), Austrija, Estonija, Španjolska (15 %), Italija (13 %), Slovenija, Bugarska (12 %), Malta (11 %), Francuska (10 %) i Njemačka (9 %). Sedam od njih sudjeluje u projektu SMARTMED. Industrija turizma u Europskoj uniji izložena je nezapamćenom pritisku. Rane procjene pokazuju da će 6 milijuna radnih mjesta biti izgubljeno.

S obzirom na taj kontekst i na utjecaj krize uzrokovane pandemijom bolesti COVID-19 na sektor turizma i druge sektore, od ključne je važnosti istražiti obilježja pametnog turizma i tumačenja tog pojma na Mediteranu. Aktualna kriza protumačena je kao prilika da turizam postane otporan i da Mediteran postane predvodnik u održivosti i transformaciji turizma Europske unije, kao i u upravljanju destinacijama.

## 2 Vizija pametnog turizma za Mediteran i zajednički razvojni ciljevi

### 2.1 Vizija

Turizam na Mediteranu nudi proizvode i usluge visoke kvalitete i konkurentnosti svim posjetiteljima tijekom cijele godine, uz brigu o okolišu i racionalno iskorištavanje resursa te uz brigu o gospodarskim, socijalnim i kulturnim potrebama lokalnog stanovništva. Konkurentan je zahvaljujući pametnoj primjeni tehnologija, inovativnom pristupu proizvodima i uslugama, visokokvalificiranoj radnoj snazi i uključivom pristupu planiranju i razvoju.

### 2.2 Posebni razvojni ciljevi

#### 2.2.1 Razvojni cilj br. 1.: održivi turizam

Poslovnim modelom za pametni turizam ujednačeno se usmjerava razvoj turizma na cijelom Mediteranu prema održivosti, koja je postala preduvjet za opstanak turističkih destinacija u uvjetima prekomjernog turizma, klimatskih promjena i otpornosti. Konceptom održivosti turizma obuhvaćeni su sljedeći aspekti:

1. očuvanje okoliša i osviještenost o važnosti upravljanja prirodnom baštinom, raznolikost životinjskih i biljnih vrsta, uključujući tranziciju na obnovljive i čiste izvore

energije, kvalitetno upravljanje resursima, naglasak na lokalnim resursima, kao i ograničavanje prostornog razvoja kako bi se očuvala lokalna staništa

2. očuvanje kulturne baštine lokalne zajednice, njezine izvornosti, materijalne i nematerijalne baštine, uz uključivanje lokalne zajednice u proizvodnju i tumačenje turističkog sadržaja. Maksimalno povećanje doprinosa turističke djelatnosti gospodarskom blagostanju destinacije domaćina, uključujući udio potrošnje posjetitelja koji ostaje lokalnoj zajednici.

U kontekstu klimatskih promjena, pandemije i drugih globalnih prijetnji, održivost turizma u cijelom svijetu, uključujući Mediteran, podrazumijeva razvoj turizma na način kojim će ga lokalna zajednica i prostor u kojem ona obitava učiniti otpornim. Stoga su potrebne mjere kojima se uzimaju u obzir mogući sigurnosni rizici i rizici za okoliš koji se povezuju s klimatskim promjenama, kao i mjere organizacije posjetitelja i objekata kojima se omogućuje odgovarajuće upravljanje zdravstvenim i sigurnosnim rizicima.

Ukratko, teme kojima se bavi konkurentnost obuhvaćaju:

- a. učinkovitost resursa
- b. očuvanje prirodne i kulturne baštine
- c. otpornost na klimatske promjene te zdravstvene i sigurnosne prijetnje.

#### 2.2.1.1 Odnos sa strateškim okvirom za razdoblje 2021. – 2027.

Glavni cilj poslovnog modela u kontekstu održivosti i mogućnosti financiranja jest usklađivanje razvoja turizma s posebnim ciljem br. 2., koji glasi „Zelenija Europa s niskom razinom emisija ugljika”, te s europskim zelenim planom.

Ciljem „Zelenija Europa s niskom razinom emisija ugljika” poticat će se:

- pružanje potpore tranziciji na niskougljično gospodarstvo
- promicanje prilagodbe klimatskim promjenama te sprečavanja opasnosti i upravljanja njima
- osiguravanje očuvanja i zaštite okoliša te promicanje učinkovitosti resursa.

U pogledu posebnog cilja br. 2. to znači posebno oslanjanje na:

- načela kružnog gospodarstva
- prilagodbu klimatskim promjenama te sprečavanje rizika i katastrofa
- energetske učinkovitost
- zaštitu prirodnih i kulturnih resursa
- okoliš, bioraznolikost i zelenu infrastrukturu u urbanom okruženju.

To bi značilo da se teži projektima koji se bave:

- ponudom održivog turizma (koji se oslanja na promicanje lokalnih proizvoda, prirodnu i kulturnu baštinu, kratke lance opskrbe)

- održivim modelima rezervacija i održivim odabirom mjesta dolaska turista
- dolaskom u destinaciju čistim oblicima prometa
- održivim životom (potrošnja energije, gospodarenje otpadom, potrošnja lokalnih proizvoda itd.)
- prostornim planiranjem i gradnjom u službi održivosti turizma i zajednice općenito.

Poslovnim modelom za pametni turizam izradit će se strateška osnova i instrumenti kojima će se partnerskim zemljama i regijama na Mediteranu omogućiti da postignu zajedničku visoku razinu razumijevanja održivosti turizma, razmjenjuju najbolje prakse i brendiraju Mediteran.

### 2.2.2 Razvojni cilj br. 2.: uključivi turizam koji je bliži građanima

Poslovnim modelom za pametni turizam promiče se sudjelovanje kao sastavni dio razvoja turizma te se pružaju načini za sudjelovanje za različite razine uključenosti, razvoj proizvoda, koordinaciju i evaluaciju. Uključivi turizam koji je bliži građanima podrazumijeva:

1. uključivanje i sudjelovanje lokalne zajednice u gospodarskom i društvenom smislu, uključujući ugrožene skupine u tim zajednicama, te proaktivno uključivanje u planiranje razvoja turizma i turističku ponudu. U konačnici, takvim se pristupom podrazumijeva i razvija turistički proizvod veće kvalitete i izvornosti. S druge strane, koncept uključenosti i socijalne osjetljivosti odnosi se na kontakte lokalne zajednice, organizatora putovanja i posjetitelja, kojim se također želi uključiti turističku ponudu u njihovu raznolikost, vodeći računa o posebnim potrebama i obilježjima svih posjetitelja, posebno ugroženih skupina;
2. uključenost svih posjetitelja kako bi svima bilo dostupno iskustvo nakon kojeg će se osjećati zadovoljno i ispunjeno.

Ukratko, teme kojima se bavi konkurentnost obuhvaćaju:

- a. poticanje lokalnih kapaciteta
- b. transverzalne, horizontalne i vertikalne mreže (teritorijalne i tematske)
- c. turističke proizvode i infrastrukturu za sve (turističke proizvode i usluge za potencijalno isključene skupine i manjine)
- d. turizam u koji su uključeni svi (uključivanje društvenih skupina u nepovoljnom položaju i kulturno raznolikih sadržaja u razvoj i proizvodnju turističke ponude).

#### 2.2.2.1 Odnos sa strateškim okvirom za razdoblje 2021. – 2027.

Glavni cilj poslovnog modela u kontekstu sudjelovanja, uključenosti i mogućnosti financiranja jest usklađivanje razvoja turizma s posebnim ciljem br. 4., koji glasi „Europa s istaknutijom socijalnom komponentom”, te posebnim ciljem br. 5., koji glasi „Europa bliža građanima”.

U pogledu posebnog cilja br. 4. to znači posebno oslanjanje na:



- zapošljavanje
- socijalne inovacije i infrastrukturu
- integraciju marginaliziranih zajednica, migranata i skupina u nepovoljnom položaju
- turizam i kulturu.

U pogledu posebnog cilja br. 5. to znači posebno oslanjanje na:

- lokalne inicijative i lokalni razvoj koji usmjerava zajednica
- alate i prakse za sudjelovanje javnosti
- javne prostore
- civilno društvo
- kulturnu baštinu.

To bi značilo da se teži projektima koji se bave:

- promicanjem lokalnih proizvoda i kratkih lanaca opskrbe
- uključivanjem malih lokalnih pružatelja usluga u turističku ponudu
- uključivanjem svih segmenata lokalnog stanovništva u planiranje, organizaciju i pružanje turističkog sadržaja
- platformama koje povezuju lokalnu zajednicu, gospodarske subjekte, lokalne vlasti i posjetitelje
- turističkom ponudom kojom se predstavljaju društveno-kulturne osobitosti (i raznolikost lokalne zajednice) te kojom se uzima u obzir raznolikost posjetitelja
- turističkom ponudom i infrastrukturom koje su prilagođene posebnim potrebama svih posjetitelja.

Cilj poslovnog modela je razviti instrumente kojima će se partnerskim zemljama i regijama na Mediteranu omogućiti postizanje zajedničke visoke razine razumijevanja važnosti sudjelovanja i uključenosti, razmjenu najboljih praksi i promicanje Mediterana kao uključive destinacije gdje su sudionici u turizmu i posjetitelji u velikoj mjeri uključeni u donošenje odluka.

### 2.2.3 Razvojni cilj br. 3.: konkurentan cjelogodišnji turizam i postojanje odgovarajućih vještina

Poslovnim modelom za pametni turizam pruža se osnova za gospodarsko blagostanje i povećanu kvalitetu turističkih destinacija te se jamči razvoj izvornih i inovativnih lokalnih proizvoda i usluga u turizmu. Kako bi se to ostvarilo, jedan od važnih ciljeva poslovnog modela jest zajamčiti da regionalni i lokalni poslodavci te mala i srednja poduzeća rade na razvoju proizvoda koji će biti dostupni cijele godine, na taj način smanjujući sezonalnost i jačajući gospodarske učinke na lokalne zajednice. S ciljem učinkovitog nošenja s aktualnim izazovima i istovremenog ispunjavanja očekivanja, svi bi dionici stoga trebali osvijestiti svoju poziciju na tržištu kako bi mogli zajednički ustanoviti potrebe i u skladu s time se prilagođavati trendovima u okruženju koje se brzo mijenja. Uslijed kriza i nesigurnosti još više dolazi do izražaja hitna potreba za razumijevanjem složenosti i odgovarajućom reakcijom. Mogućnost repozicioniranja i pozitivnih transformacija dodatna je vrijednost koja se pruža u okviru takvog pristupa.

Kako bi neka destinacija bila konkurentna, ona mora biti u mogućnosti stvarati iskustva u cijelom lancu vrijednosti, od smještaja, gastronomije, atrakcija i aktivnosti od posebnog interesa do događaja koji se organiziraju za posjetitelje. Kako bi se pružila kvalitetna usluga u području turističke ponude i turističkih proizvoda, destinacija mora osigurati dostupnost obrazovane radne snage koja posjeduje odgovarajuće vještine i koja će moći pružiti uslugu visoke kvalitete, uklopiti u nju viziju destinacije te doprinijeti općenitoj konkurentnosti destinacije.

Konceptom konkurentnog cjelogodišnjeg turizma i postojanja odgovarajućih vještina obuhvaćeni su sljedeći aspekti:

1. odgovarajuće osposobljena radna snaga s odgovarajućim vještinama koja posjeduje znanja i sposobnosti potrebne za konkurentnost u turizmu, od voditeljskih znanja i upravljanja poduzećima u turizmu i destinacijama do posebnih vještina u područjima ugostiteljstva, izrade rukotvorina, očuvanja kulture i prirode te upravljanja njima, pripovjedačkih koncepata, obrazovanja u području naprednih tehnologija i inovativne primjene digitalnih mogućnosti itd.
2. poticanje lokalnog stanovništva na razvoj proizvoda i usluga kojima bi se stvorila dodana vrijednost i osiguralo gospodarsko bogatstvo za zajednicu
3. pružanje potpore za razvoj proizvoda i usluga kojima bi se omogućilo cjelogodišnje zapošljavanje i osiguralo stalno osposobljavanje na radnom mjestu.

U ovim nestabilnim vremenima, izazov je privući i zadržati kvalitetnu radnu snagu koja će zajamčiti standarde pruženih usluga. Stoga je ključno stvoriti uvjete i razvijati mogućnosti cjelogodišnjeg zapošljavanja, uz snažan naglasak na obrazovanju i osposobljavanju, posebno u području poduzetništva. Razvijanjem poduzetničkih vještina postiže se i gospodarski i socijalni učinak na zajednicu.

Ukratko, naglasak konkurentnog turizma i posjedovanja odgovarajućih vještina trebao bi biti na sljedećim glavnim pitanjima:

- a. osposobljavanju i obrazovanju radne snage za različita radna mjesta u turizmu
- b. jačanju poduzetničkih vještina za različite aspekte turizma
- c. poticanju poduzetničke kulture u turizmu.

#### 2.2.3.1 Odnos sa strateškim okvirom za razdoblje 2021. – 2027.

Glavni cilj poslovnog modela u kontekstu konkurentnosti, vještina i mogućnosti financiranja jest usklađivanje razvoja turizma s financijskim prioritetima posebnog cilja br. 1. Europskog fonda za regionalni razvoj, koji glasi „Pametnija Europa”, te posebnog cilja br. 4., koji glasi „Europa s istaknutijom socijalnom komponentom”.

Ciljem „Europa s istaknutijom socijalnom komponentom” potiču se:

- učinkovitost tržišta rada
- mobilnost radne snage
- zapošljavanje
- socijalne inovacije i infrastruktura
- uključive i kvalitetne usluge u obrazovanju, osposobljavanju i cjeloživotnom učenju,

Ciljem „Pametnija Europa” potiču se:

- napredne tehnologije
- digitalizacija za građane, poduzeća i vlade
- rast i konkurentnost malih i srednjih poduzeća
- poduzetništvo.

To bi značilo da se teži projektima koji se bave:

- pristupom zapošljavanju, posebno promicanjem samozapošljavanja i socijalnog gospodarstva
- modernizacijom usluga tržišta rada s ciljem procjenjivanja i predviđanja potreba za vještinama i prilagođenom potporom za usklađivanje ponude i potražnje na tržištu rada
- prilagodbom radnika, poduzeća i poduzetnika promjenama
- poboljšanjem kvalitete sustava za obrazovanje i osposobljavanje radi potpore stjecanju ključnih kompetencija u turizmu, uključujući digitalne vještine
- promicanjem cjeloživotnog učenja
- razvojem vještina za pametnu specijalizaciju i poduzetništvo
- zapošljavanjem putem razvoja socijalnih inovacija i infrastrukture.

Cilj poslovnog modela jest razvijati ljudski kapital na Mediteranu te osigurati institucijske instrumente za izgradnju kapaciteta i bolje upravljanje tržištem rada i potrebnim vještinama.

#### 2.2.4 Razvojni cilj br. 4.: turizam u koji je integrirana tehnologija i kojim se potiču inovacije

Poslovnim modelom za pametni turizam razvija se pametna ponuda u turizmu, utemeljena na interakciji i digitalnom iskustvu posjetitelja. Pod tim se podrazumijeva digitalna pismenost zaposlenika u turizmu, poticanje i usmjeravanje razvoja i primjene inovativnih tehnologija u turizmu te povezanost cijelih destinacija putem digitalnih platformi. Pod turizmom u koji je integrirana tehnologija i kojim se potiču inovacije podrazumijevaju se:

1. tehnološke inovacije povezane s planiranjem i praćenjem razvoja turizma te s primjenom velike količine podataka i umjetne inteligencije (AI) pri prikupljanju i obradi podataka o turističkom iskustvu
2. primjena digitalnih tehnologija i poticanje inovacija u turizmu koje će u konačnici dovesti do većeg prilagođavanja iskustva za posjetitelje, većeg zadovoljstva posjetitelja, novih konfiguracija destinacija, novih lanaca vrijednosti, novih poslovnih

ekosustava, novih uloga za potrošače i proizvođače te novih uloga za organizacije za upravljanje destinacijama za potporu malim i srednjim poduzećima.

Ukratko, naglasak tehnologije i inovacija je na:

- a. inovacijama u turizmu
- b. primjeni informatičkih tehnologija i poslovne inteligencije u turizmu
- c. pametnim destinacijama.

#### 2.2.4.1 Odnos sa strateškim okvirom za razdoblje 2021. – 2027.

Glavni cilj poslovnog modela u kontekstu primjene digitalnih tehnologija i potpore inovacijama jest usklađivanje razvoja turizma s posebnim ciljem br. 1., koji glasi „Pametnija Europa”, i posebnim ciljem br. 3., koji glasi „Povezaniya Europa”.

Ciljem „Pametnija Europa” postići će se:

- promicanje konkurentnosti, digitalne transformacije, poduzetništva i inovacija (što obuhvaća i uključivi rast i socijalna poduzeća)
- jačanje poslovnog okruženja u okviru prilagodbe industrije izazovima globalizacije, kružnog gospodarstva i klimatskih promjena.

Ciljem „Povezaniya Europa” postići će se:

- jačanje digitalne povezivosti
- razvoj održive, inteligentne, sigurne i intermodalne transeuropske prometne mreže (TEN-T) koja je otporna na klimatske promjene
- razvoj održive, inteligentne i intermodalne nacionalne, regionalne i lokalne mobilnosti koja je otporna na klimatske promjene, uključujući poboljšani pristup mreži TEN-T i poboljšanu prekograničnu mobilnost
- promicanje održive multimodalne urbane mobilnosti.

U pogledu posebnih ciljeva, to znači posebno oslanjanje na:

- jačanje kapaciteta za istraživanja i inovacije i prihvaćanje naprednih tehnologija
- iskorištavanje prednosti digitalizacije za građane, poduzeća i vlade
- jačanje rasta i konkurentnosti malih i srednjih poduzeća
- razvoj vještina za pametnu specijalizaciju, tranziciju industrije i poduzetništvo.

To bi značilo da se teži projektima koji se bave:

- velikom količinom podataka u analitici turizma kao osnovom za planiranje i usluge na temelju podataka
- jačanjem sigurnosti turizma primjenom interneta stvari i velike količine podataka
- ulaganjima u pametnu povezivost i infrastrukturu za internet stvari
- poticanjem zelenog turizma primjenom novih tehnologija
- pametnim gradovima i turizmom
- pametnim selima i turizmom

- opremom, softverom i nematerijalnom imovinom, informacijama, komunikacijom, studijama, umrežavanjem, suradnjom, razmjenom iskustava i aktivnostima koje uključuju klastere
- digitalnim kapacitetima i prihvaćanjem naprednih tehnologija
- poticanjem inovativnih poduzeća i *start-up* poduzeća
- inovativnim poslovnim rješenjima
- platformama koje omogućuju povezivanje i komunikaciju između lokalnih zajednica, gospodarskih subjekata, lokalnih vlasti i posjetitelja.

Cilj poslovnog modela jest razviti mjere i instrumente kojima će se omogućiti partnerskim zemljama i regijama na Mediteranu da dostignu visoku razinu digitalne pismenosti i primjene digitalnih sustava, razvijaju digitalna rješenja, razmjenjuju najbolje prakse i promiču Mediteran kao destinaciju pametnog turizma.

## 2.3 Posebne mjere

Posebne mjere kojima će se doprinijeti ostvarenju prethodno definiranih ciljeva i razvoju pametnog turizma na Mediteranu navedene su u sljedećoj tablici. Mjere su razrađene u obliku četiri ključna elementa koji se međusobno nadopunjuju, a to su:

1. institucijski element, koji je povezan s uspostavom institucija za pametni turizam, tj. formalizacijom subjekata zaduženih za koordinaciju i razvoj pametnog turizma
2. platforme za komunikaciju i suradnju, tj. modaliteti za uspostavu teritorijalnih, vertikalnih i horizontalnih načina suradnje, aktera, zadaća i dužnosti
3. element provedbe povezan s procesima kojima se pruža potpora radu institucija i platformi za pametni turizam te se pomaže u uključivanju pametnog turizma u propise i strategije
4. četvrti, horizontalni element odnosi se na modalitete komunikacije s javnošću i podizanje razine osviještenosti o pametnom turizmu.

Mjere za provedbu poslovnog modela razvijaju se i provode paralelno, pri čemu se razdoblje pripreme za početnu fazu provedbe očekuje u prvoj polovici 2021., a sama početna provedba očekuje se u drugoj polovici 2021.

## Mjera br. 1. Centri za pametni turizam

<b>Opis</b>	<p>Kako bi se zadovoljili ključni institucionalni zahtjevi za promicanje sva četiri razvojna cilja na cijelom području Mediterana, razvit će se skup institucija koje će se povezati u mrežu za potporu dugoročnoj provedbi zajedničkog poslovnog modela, kao i nacionalnim i regionalnim aktivnostima povezanim s pametnim turizmom.</p> <p>Utvrđit će se ili razviti skupina posebnih centara za pametni turizam čiji će cilj biti istraživanje/inovacije, obrazovanje i razmjena znanja, umrežavanje i promicanje. Centri će predstavljati skupine postojećih institucija koje će se koordinirati i pojednostavniti s ciljem pripreme, razvoja i promicanja pametnog turizma u njihovim regijama i na cijelom Mediteranu.</p> <p>Svrha mreže centara jest osigurati institucionalnu potporu i znanja potrebna za razvoj, ispitivanje i promicanje novih tehnologija i zajedničkih novih koncepata u turizmu, kao i za njihovu razmjenu u odgovarajućim zemljama i na Mediteranu općenito.</p> <p>Centri će okupiti najmanje tri institucije i dionika koji pripadaju sljedećim skupinama kao njihove osnivače:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- istraživačke institucije</li><li>- obrazovne institucije</li><li>- institucije za potporu poslovanju</li><li>- javna tijela ili njihove organizacije za upravljanje destinacijama.</li></ul> <p>Mogu se uključiti i drugi privatni ili javni dionici ako to nacionalna tijela partnerskih zemalja budu smatrala potrebnim. Predlaže se formiranje vijeća povezanog s određenim centrom koje bi uključivalo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- predstavnika uprave centra</li><li>- druge predstavnike javnog tijela (donositelje odluka) povezanog s dotičnim područjem</li><li>- predstavnika javne uprave u području u kojem djeluje centar koji je operativno zadužen za sektor turizma</li><li>- drugog predstavnika turističke zajednice</li><li>- predstavnike sektora.</li></ul> <p>Centri bi trebali obavljati određene ključne funkcije, a to su:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- pružanje analitičke osnove oblikovateljima i provoditeljima politika na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini u vezi s razvojem pametnog turizma</li><li>- istraživanje i razvoj inovativnih tehnologija i njihova primjena u odgovarajućim regijama</li><li>- umrežavanje i obrazovanje službenika, organizatora putovanja i drugih dionika na regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini</li><li>- specijalizirano osposobljavanje i podučavanje vještina važnih za promicanje pametnog turizma</li></ul>
-------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pružanje smjernica i publikacija za druge dionike na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini</li> <li>- provedba posebnih pilot-rješenja u suradnji s drugim dionicima</li> <li>- suradnja u okviru mreže centara na cijelom Mediteranu i promicanje zajedničkih modela i rješenja.</li> </ul> <p>Centre bi trebalo uspostaviti minimalno na razini regija NUTS 2 i oni bi trebali okupljati ključne dionike iz svojih regija. Trebali bi zapošljavati mali broj vlastitog osoblja kao koordinate programata i mreža te se istovremeno oslanjati na rad i stručna znanja svojih osnivača (tj. istraživačkih institucija, obrazovnih institucija, institucija za potporu poslovanju i javnih tijela / organizacija za upravljanje destinacijama), kao i na vanjska stručna znanja.</p> <p>Centri bi trebali biti specijalizirani za određene teme u okviru razvojnih ciljeva poslovnog modela, koje će istraživati i ispitivati u svojim regijama te ih promovirati u nacionalnim i međunarodnim okvirima. Svaki partner koji sudjeluje u projektu SMARTMED izradit će pregled skupa mogućih tema u svojoj zemlji kao preliminarni postupak tijekom projekta kako bi se mogli objaviti pozivi na podnošenje prijedloga. Partneri na projektu SMARTMED osmisle će model financiranja koji se može sastojati od kombinacije financiranja u okviru projekta INTERREG MED te nacionalnog, regionalnog i vlastitog financiranja institucija podnositelja zahtjeva.</p> <p>Zahtjevi će uključivati programe rada i institucionalne dogovore za rad centara.</p> <p>Po odabiru će se uspostaviti mreža za provedbu predloženih programa, kao i za suradnju i redovitu razmjenu praksi. Izabrat će se centar za koordinaciju mreže (interes i pristup bit će predloženi tijekom procesa podnošenja zahtjeva). Centri će surađivati putem vlastite digitalne platforme i organizirati redovite razmjene na razini Mediterana, po mogućnosti uključujući fizičke konferencije, radionice i sastanke.</p>
<b>Prekogranične aktivnosti</b>	<p>Partneri na projektu zajednički će pripremiti i objaviti poziv za centre za pametni turizam s ciljem regionalnog i nacionalnog obuhvata najvažnijih i najrelevantnijih tema za ostvarivanje ciljeva poslovnog modela. Jedna od glavnih uloga novoosnovanih centara bit će koordinacija istraživanja, planiranja te provođenja pilot-projekata i promotivnih aktivnosti na prekograničnom razini, kako u digitalnom tako i u fizičkom obliku. Informacije će se razmjenjivati jednom tjedno u obliku digitalnih bilateralnih razmjena malog opsega, jednom mjesečno u obliku digitalnim radnih razmjena koje će obuhvaćati cijelo područje Mediterana, jednom u tromjesečju u obliku digitalnih tematskih radionica te jednom u šest mjeseci u obliku većih događaja koji će se održavati putem interneta ili fizički.</p>
<b>Očekivani rezultati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uspostava kapaciteta za istraživanje, promicanje i umrežavanje na cijelom Mediteranu</li> <li>- Uspostava najmanje jednog tematskog specijaliziranog centra na Mediteranu u početnoj fazi</li> </ul>
<b>Rokovi</b>	<p>Poziv za centre pripremit će se u prvoj polovici 2021. i ponovo će se objavljivati svake dvije godine.</p>

<p><b>Doprinos ciljevima</b></p>	<p>Centri će doprinosti ciljevima pametnog turizma na temelju programa koje će predlagati uključivanjem istraživanja, inovacija, promicanja, umrežavanja i najboljih praksi u odabranom području. Ovisno o temama, to za posebne ciljeve može uključivati sljedeće aktivnosti (popis nije taksativan):</p> <p><b>Razvojni cilj br. 1.:</b> U području održivog turizma, od centara za pametni turizam očekuje se istraživanje, provođenje pilot-projekata i promicanje zajedničkih rješenja povezanim sa sljedećim temama:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prostorni razvoj i turizam</li> <li>- zaštita prirodne i kulturne baštine u turizmu</li> <li>- tumačenje prirodne i kulturne baštine</li> <li>- upravljanje resursima u turizmu</li> <li>- integracija ruralnih i urbanih područja u lance u turizmu</li> <li>- ruralni turizam kao oblik održivog turizma</li> <li>- modeli kružnog gospodarstva u turizmu</li> <li>- ugljično neutralni turizam</li> <li>- sprečavanje klimatskih promjena i prilagodba klimatskim promjenama u turizmu</li> <li>- itd.</li> </ul> <p><b>Razvojni cilj br. 2.:</b> U području uključivog turizma koji je bliži građanima teme su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pristupačnost i turizam</li> <li>- turizam usmjeren na ugrožene skupine</li> <li>- uključenost lokalne zajednice u turističku ponudu i planiranje turizma</li> <li>- mladi i turizam</li> <li>- itd.</li> </ul> <p><b>Razvojni cilj br. 3.:</b> U kontekstu cjelogodišnjeg konkurentnog turizma i postojanja odgovarajućih vještina centri će se među ostalim fokusirati na sljedeće teme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- razvoj programa kojima se osiguravaju posebne vještine relevantne za novu i inovativnu turističku ponudu</li> <li>- jačanje poduzetničkih vještina u turizmu, posebno u kontekstu digitalnog gospodarstva</li> <li>- poticanje poduzetničke kulture u turizmu</li> <li>- poslovne inicijative koje dovode do novih vrsta turističke ponude</li> <li>- itd.</li> </ul> <p><b>Razvojni cilj br. 4.:</b> U okviru cilja turizma u koji je integrirana tehnologija i kojim se potiču inovacije teme su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- velika količina podataka u analitici turizma kao osnova za planiranje i usluge na temelju podataka</li> <li>- jačanje sigurnosti turizma primjenom interneta stvari i velike količine podataka</li> <li>- ulaganja u pametnu povezivost i infrastrukturu za internet stvari</li> </ul>
----------------------------------	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poticanje zelenog turizma putem novih tehnologija</li> <li>- pametni gradovi i turizam</li> <li>- pametna sela i turizam</li> <li>- digitalni kapaciteti i prihvaćanje naprednih tehnologija</li> <li>- poticanje inovativnih poduzeća i <i>start-up</i> poduzeća</li> <li>- inovativni poslovni modeli</li> <li>- platforme koje povezuju lokalnu zajednicu, gospodarske subjekte, lokalne vlasti i posjetitelje.</li> </ul>
--	--

## Mjera 2. Platforme za suradnju

<b>Opis</b>	<p>Kao dopunska mjera institucionalnom razvoju pametnog turizma u obliku središta potrebno je predvidjeti različite linije suradnje i komunikacije unutar turističkog sektora, izvan formalne mreže centara. Stoga je cilj ove mjere osigurati modalitete komunikacije i umrežavanja između različitih dionika u turizmu te promicati integraciju šireg, interdisciplinarnog sudjelovanja u razvoju turizma.</p> <p>Platforme se smatraju radnim skupinama i mrežama koje omogućuju redovitu razmjenu informacija, redovito se sastaju, izrađuju zajednički sadržaj i komuniciraju s javnošću, i izvan njega i na internetu. Platforme će omogućiti vertikalnu i horizontalnu koordinaciju razvojnih aktivnosti u turizmu u svojim lokalnim zajednicama, na nacionalnoj razini i diljem Sredozemlja.</p> <p>Te će platforme biti organizirane u skladu s teritorijalnim i sektorskim linijama komunikacije i suradnje ključnih dionika. Postojeće platforme bit će osnova za teritorijalne i tematske platforme.</p> <p>Glavni zadatak platformi je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Razmjena iskustava</li> <li>- Predlaganje aktivnosti/rješenja i artikuliranje izazova i nepodudarnosti u turističkom sektoru</li> <li>- Promote and disseminate awareness of smart tourism among the general public and professional groups</li> </ul> <p>Kako bi se uspostavila platforma, potrebno je:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mapiranje postojećih mreža dionika u skladu s predviđenim dosegom platforme i onih koje bi još trebalo uključiti</li> <li>2. Razvoj digitalne platforme za učenje botova i internetsku komunikaciju</li> <li>3. Definirati izvore financiranja za određene aktivnosti (kao što su putni troškovi za sastanke izvan mreže itd.) meetings offline etc.)</li> <li>4. Provesti samoprocjenu trenutačne situacije u pogledu suradnje</li> </ol>
-------------	---

	<p>Platforme su odgovorne za:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redovito se sastaje radi rasprave o razvojnim pokazateljima</li> <li>- Rasprava o postojećim preprekama za daljnji razvoj u smislu regulatornog okvira, financijskih potencijala i trendova u turizmu</li> <li>- Conducting recommendations for smart tourism development that will gathered throughout the years and possibly be themed during the annual assemblies</li> </ul> <p>Kad je riječ o teritorijalnom umrežavanju, predlaže se uspostava platforme za suradnju na četiri razine:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMARTMED HUBS NETWORK – platforma na razini Sredozemlja <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predstavnik svakog HUB-a unutar zemalja</li> </ul> </li> <li>2. Vijeće ZA SMART TOURISM – nacionalna platforma za pametan turizam <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predstavnici resornog ministarstva</li> <li>- Predstavnici svih ostalih ministarstava</li> <li>- Predstavnici HUB-ova</li> <li>- Predstavnici Turističke zajednice Hrvatske</li> </ul> </li> <li>3. Smart TOURISM REGIONAL – regionalne platforme <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predstavnik donositelja odluka i operativnih predstavnika</li> <li>- Predstavnici turističkih zajednica</li> <li>- Predstavnici razvojnih agencija</li> <li>- Predstavnici sektora u turizmu</li> <li>- Najmanje 3 predstavnika organizacija civilnog društva koje su tematski povezane s održivim razvojem i zaštitom okoliša</li> </ul> </li> <li>4. Smart TOURISM LOCAL – lokalne platforme <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predstavnik tijela javne vlasti – donositelji odluka i operativni predstavnici</li> <li>- Predstavnik turističke zajednice</li> <li>- Predstavnici sektora u turizmu</li> <li>- Predstavnici lokalnih odbora</li> </ul> </li> </ol> <p>Na razini predviđenih platformi i, ako je potrebno, u skladu s posebnostima HUB-ova, poželjno je organizirati i tematsku koordinaciju koja se sastoji od prethodno navedenih kategorija predstavnika određenog sektora.</p> <p>Svaku platformu trebao bi u potpunosti koordinirati jedan član, stoga se predlaže rotiranje koordinacije među članovima na jednogodišnji mandat.</p> <p>Način rada platforme predviđen je fizički, u obliku redovitih sastanaka i putem digitalne platforme za pametan turizam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stoga se predlaže organiziranje sastanaka na tim razinama suradnje, tri puta godišnje, dvaput prije sezone visokog zaokreta i jednom postsezonom.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predlaže se i organizacija pametne turističke skupštine jednom godišnje, u studenom, u trajanju od tri dana, koja bi uključivala sastanke i radionice koje bi poslužile za predlaganje mjera za poboljšanje razvoja turizma za narednu godinu (akcijski plan) u skladu sa strategijom razvoja turizma.</li> </ul> <p>Digitalna platforma koja bi služila za internu komunikaciju između članova iste i drugih platformi te s javnošću uključivala bi sljedeće specifikacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pozadinska funkcionalnost: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zajedničko sučelje s vijestima o temama povezanim s pametnim turizmom</li> <li>- Odvojena korisnička sučelja po razinama platforme</li> <li>- Odjeljak za javno savjetovanje koji se odnosi na posebna pitanja ili dokumente u postupku javnog savjetovanja</li> <li>- Mogućnost glasovanja o određenim pitanjima</li> </ul> </li> <li>- <i>Frontend</i> funkcionalnost: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vanjsko sučelje za javnost za objavljivanje članaka i anketa</li> <li>- Mogućnost podnošenja prijedloga (e-usluga)</li> </ul> </li> </ul> <p>Digitalnom platformom trebalo bi upravljati ministarstvo nadležno za turizam ili odabrani HUB, pri čemu se širok raspon tijela dodjeljuje predsjedavajućem članu platformi.</p>
<b>Prekogranične aktivnosti</b>	<p>Uspostava platforme za suradnju na mediteranskoj razini SMARTMED HUB, čiji su članovi predstavnici HUB-ova u područjima regija NUTS 2 svake zemlje, osigurat će transnacionalnu suradnju u Mediterareji nakon koje će uslijediti zajedničko korištenje digitalnih platformi.</p>
<b>Očekivani rezultati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zajedničke smjernice svih platformi za suradnju na godišnjoj skupštini za provedbu poslovnog modela za pametni turizam</li> <li>- Digitalna platforma široko je prepoznata kao alat za sudjelovanje predstavnika turističkog sektora (svakodnevno korištenje)</li> <li>- Artikulacija potreba lokalnih zajednica za razvoj turizma development</li> </ul>
<b>Rokovi</b>	<p>Osnivanje platformi trebalo bi započeti u prvoj polovini 2021., a pokretanje platformi očekuje se u drugoj polovini 2021., kao i razvoj digitalne platforme.</p>

<p><b>Doprinos ciljevima</b></p>	<p>Platforme za suradnju doprinjet će ciljevima pametnog turizma na temelju načina njihova unutarnjeg funkcioniranja i tema koje pokrivaju zajedničkim radom, obrazovanjem i komunikacijom s javnošću.</p> <p><b>Razvojni cilj 1.:</b> Održivi turizam – u području održivog turizma same platforme doprinose održivosti u smislu osiguravanja protoka komunikacije između različitih razina uključenih dionika, kako institucionalnih tako i „na terenu”, čime se odluke temelje na stvarnosti i ekonomičnije, tj. bolje odgovaraju potrebama sektora.</p> <p>Također se očekuje da platforme:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizirajte edukaciju tijekom pametnog turističkog okupljanja o različitim aspektima održivosti</li> <li>2. Javno komunicirati o održivosti putem digitalne platforme</li> </ol> <p><b>Razvojni cilj 2.:</b> Uključivi turizam bliži građanima – u području uključivog turizma same platforme doprinose uključivosti u smislu da čine široku platformu za sudjelovanje i suradnju koja je isprepletana i uključuje lokalnu zajednicu, među ostalim, u pogledu pristupačnosti, platforme omogućuju sudjelovanje na internetu i izvan njega.</p> <p>Također se očekuje da platforme:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizirati edukaciju tijekom pametnog turističkog okupljanja o različitim aspektima uključivog i pristupačnog turizma</li> <li>2. Javno komunicirati o uključivosti, pristupačnosti putem digitalne platforme te modalitetima i rezultatima rada platformi</li> </ol> <p><b>Razvojni cilj 3.: Natjecateljski i vješti turizam tijekom cijele godine</b></p> <p>In the area of competitive and skilful tourism it is expected that platforms:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizirajte edukaciju tijekom pametnog turističkog okupljanja o različitim aspektima konkurentnog i spretnog turizma tijekom cijele godine, ljudskog kapitala i obrazovanja u turizmu</li> <li>2. Javno komunicirati o održivosti putem digitalne platforme</li> </ol> <p><b>Razvojni cilj br. 4:</b> Turizam koji integrira tehnologiju i potiče inovacije – u području tehnologije i inovacija, same platforme predstavljaju doprinos integraciji tehnologije u turizam razvojem i korištenjem digitalnih platformi za online suradnju, kako interno tako i prema široj javnosti.</p> <p>Također se očekuje da platforme:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizirajte edukaciju tijekom pametnog turističkog okupljanja o različitim aspektima tehnologije u turizmu</li> <li>2. Javno komunicirati o tehnologiji putem digitalne platforme</li> <li>3. Promicanje šireg obrazovanja stanovništva i privatnog sektora radi poboljšanja tehnološke pismenosti</li> </ol>
----------------------------------	---

### Mjera 3. Procesi

<b>Opis</b>	<p>Javne politike instrument su upravljanja i stoga se važnost turističkih politika oslanja na činjenicu da pružaju okvirne uvjete za napredak turističkog sektora u okviru modela upravljanja. I javni i privatni sektor djeluju putem unaprijed određenog regulatornog okvira, tako da turistička politika mora biti u potpunosti integrirana u regulatorni okvir zemlje i sveobuhvatna s turističkom vizijom. Kao što je prikazano u savjetodavnim procesima, kvalitetan regulatorni i strateški okvir važan je preduvjet za razvoj pametnog turizma.</p> <p>Cilj je ove mjere osigurati protokole i postupke za prilagodbu regulatornog i strateškog okvira u skladu sa zahtjevima za razvoj pametnih turističkih destinacija te pojednostavniti prakse diljem Mediterreanea razmjenom i promicanjem najboljih praksi.</p> <p>Regulatorni okvir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- zakoni koji određuju razvoj pametnog turizma u destinaciji</li><li>- propisi usmjereni na provedbu tih zakona</li></ul> <p>Strateški okvir (razvojni planovi i planovi upravljanja):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- nacionalna razina – nacionalne razvojne strategije, razvojni planovi i sektorske strategije</li><li>- regionalna razina – strategije regionalnog razvoja, razvojni planovi i sektorske strategije and sectoral strategies</li><li>- lokalni razvoj – strategije lokalnog razvoja, razvojni planovi i sektorske strategije</li></ul> <p>Subjekti regulatornog i strateškog okvira u sredstvima ove mjere su:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Turistička infrastruktura,</li><li>- Edukacija,</li><li>- Promet i mobilnost,</li><li>- Osiguranje,</li><li>- Građevine i prostorno planiranje,</li><li>- Gradnja i prostorno uređenje,</li><li>- Očuvanje kulturne i prirodne baštine,</li><li>- Ravnopravnost i diskriminacija,</li><li>- Energetska učinkovitost,</li><li>- Javno zdravstvo,</li><li>- Utjecaj na okoliš,</li><li>- Zaštita okoliša,</li></ul>
-------------	---

- Zaštita osobnih podataka,
- Informacije i komunikacija,
- Istraživanje i razvoj,
- Poslovno okruženje,
  - Pružanje turističkih usluga,
  - Tijela nadležna za upravljanje i planiranje turizma,
  - Tržišni odnosi i trgovina,
  - Upravljanje državnom imovinom
  - Tržište rada,
  - Monetarna politika i porezni sustav.

#### Regulatorni okvir

Važan alat za poticanje bolje regulative u turističkom sektoru bio bi softversko rješenje za otkrivanje regulatornih prepreka i razmjenu praksi u njihovu uklanjanju, kao i tehnologija i društveno predviđanje koje bi omogućilo da se regulatorni okviri prilagode promjenjivom tehnološkom i društveno-gospodarskom kontekstu razvoja turizma. Potrebno je uspostaviti tijelo koje će pratiti analizu navedenih prepreka koje ispunjavaju korisnici te bi na temelju toga trebalo predložiti učinak na regulatorni okvir. Centri koji proizlaze iz prve mjere, predstavnici partnerskih zemalja i drugi dionici u regulatornom postupku održavat će redovite sastanke kako bi predstavili potencijalne probleme u regulatornom okviru i dali prijedloge za poboljšanje.

Protokol i postupci za regulatorni okvir:

- Jedinstvene smjernice za prilagodbu postojećeg i donošenje novog regulatornog okvira
- Platforma za otkrivanje regulatornih prepreka i razmjenu praksi u njihovu uklanjanju
- Tijelo koje će pratiti analizu regulatornih prepreka
- Doprinosi „ono što je potrebno promijeniti” s etabliranog tijela na ključne dionike
- Sastanci ključnih dionika radi predstavljanja i rasprave o mogućim problemima u regulatornom okviru
- Uspostavljeno tijelo i ključni dionici prijedlozi za poboljšanje regulatornog okvira za dostupna ministarstva

Cilj je optimizirati regulatorni okvir kako bi bio usklađen u svim partnerskim zemljama s ciljem jedinstvenog upravljanja turizmom i uspješne provedbe poslovnog modela za pametni turizam.

#### Strateški okvir

Kako bi se poboljšao i ujedinio strateški okvir, pametan turizam trebalo bi utvrditi kao strateški prioritet za razvoj turizma, a planiranje turizma trebalo bi se provoditi na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini. Takvu turističku politiku treba periodično ocjenjivati s kvantitativnog i kvalitativnog stajališta. Vlade trebaju razviti turističku politiku i regulatorni okvir za povezivanje nacionalnih, centraliziranih ili

decentraliziranih institucija te regionalnih i lokalnih vlasti, privatnog sektora i zajednica, a sve u cilju postizanja skladnog razvoja turizma.

Protokol i postupci za strateški okvir:

- Jedinstvene smjernice za strateško planiranje
- Analiza aktualnog razvoja turizma,
- Procjena položaja turizma u tom području, uključujući tržišno natjecanje,
- Oblikovanje relevantne turističke politike od strane vlade, u skladu s regulatornim okvirom,
- Definiranje razvojne strategije i oblikovanje akcijskog programa kroz javno-privatno-zajednički model.

U strateškom planiranju turizma, usporedno s fazama izrade strateškog dokumenta, naglasak bi trebao biti na:

- Višerazinskim dionicima,
- Privatni sektor i šira javnost uključeni su u turističku politiku i proces donošenja odluka
- Međuministarski mehanizmi suradnje za bolju koordinaciju politika of policies
- Planiranje u skladu s ciljevima održivog razvoja UN-a
- Poticanje istraživanja u području održivih tehnologija i inovacija
- Korištenje novih tehnologija
- Integrirana vizija razvoja i upravljanja turizmom
- Osigurano obrazovanje i osposobljavanje visokokvalificiranih ljudskih resursa
- Privući ulaganja u turizam
- Osigurati regulatorni okvir kojim se podupire održiv i uključiv razvoj,
- Osigurati regulatorni okvir koji olakšava uključivanje privatnog sektora i lokalnih zajednica u razvoj turizma
- Turistička politika temelji se na velikim podacima.

Cilj je provesti strateško planiranje tako da je usklađeno u svim partnerskim zemljama s ciljem jedinstvenog upravljanja turizmom i uspješne provedbe poslovnog modela za pametni turizam.

Mjera pridonosi razvoju poslovnog modela osiguravanjem protokola i postupaka za prilagodbu postojećeg i donošenje novog pravnog i strateškog okvira. Kako bi se pametan turizam na Mediteranu sustavno razvijao, potrebno je prilagoditi turističku politiku potrebama brzorastućeg tržišta, planirati upravljanje destinacijom i učiniti sve u skladu sa zakonom, odnosno osigurati da regulatorni okvir omogući razvoj pametnog turizma u destinaciji.

Ključni dionici za provedbu ove mjere su (kako je definirano u mjeri 2.):

- Predstavnici centara (*Hub-ova*) SMARTMED – pojedinačni voditelji/timovi središta

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vijeća povezana s određenim centrom (<i>Hub-om</i>) – predstavnici povezani s posebnom temom Centra</li> <li>- Council for smart tourism - representatives of the national platform for smart tourism (ministries, national tourism boards)</li> <li>- Regionalni pametni turizam – predstavnici regionalne platforme (donositelji odluka, tijela na regionalnoj razini)</li> <li>- Lokalni pametni turizam – predstavnici lokalne platforme</li> </ul>
<b>Prekogranične aktivnosti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Najbolje prakse</li> <li>- Obrazovne aktivnosti usmjerene na strateški i regulatorni okvir</li> <li>- Implementacija protokola i procedura u sustavu strateškog planiranja i pravnom sustavu partnerskih zemalja prema potrebama za njihovom provedbom</li> <li>- Redoviti sastanci ključnih dionika</li> <li>- Prijedlozi za usklađivanje regulatornog okvira</li> </ul>
<b>Očekivani rezultati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Softversko rješenje za otkrivanje regulatornih prepreka i razmjenu praksi u njihovu uklanjanju</li> <li>- Tijelo koje će pratiti analizu regulatornih prepreka</li> <li>- Objedinjene smjernice za strateško planiranje i prilagodbu regulatornog okvira za poslovni model pametnog turizma</li> <li>- Usklađenost pravnog okvira</li> <li>- Usklađenost strateškog okvira</li> </ul>
<b>Rokovi</b>	Tijekom 2021. trebalo bi pokrenuti softversko rješenje te osnovati Tijelo zaduženo za praćenje analize regulatornih prepreka i razvoj jedinstvenog strateškog planiranja i prilagodbe smjernica regulatornog okvira
<b>Doprinos ciljevima</b>	<p>Novoformirani protokoli dovest će do uspješnog planiranja i provedbe turističke politike koja ima uporište u regulatornom okviru.</p> <p><b>Razvojni cilj 1.:</b> Održivi turizam – u području održivog turizma naglasak će biti na ekološkim, gospodarskim i društvenim učincima. To će utjecati na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulatorni okvir – zakoni i propisi,</li> <li>- Strateški okvir – razvojne strategije, razvojni planovi i sektorske strategije na nacionalnoj regionalnoj i lokalnoj razini.</li> </ul> <p>Područja intervencije: poslovno okruženje, turistička infrastruktura, očuvanje kulturne i prirodne baštine, utjecaj na okoliš, zaštita okoliša, energetska učinkovitost, izgradnja i prostorno planiranje, izgradnja i prostorno planiranje, promet i javno zdravlje.</p>



	<p><b>Cilj 2.:</b> Inkluzivni turizam bliži građanima – u području uključivog planiranja turizma fokus će biti na osiguravanju jednakih uvjeta za sve bez obzira na jezik, spol, rasu, religiju, nacionalnost, invaliditet itd. Nadalje, naglasak će biti na uključivanju javnosti u planiranje i donošenje odluka zajedno s ključnim dionicima. To će utjecati na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulatorni okvir – zakoni i propisi</li> <li>- Strateški okvir – razvojne strategije, razvojni planovi i sektorske strategije na nacionalnoj regionalnoj i lokalnoj razini.</li> </ul> <p>Područja intervencije: mobilnost, sigurnost, jednakost i diskriminacija.</p> <p><b>Razvojni cilj 3.: Konkurentan cjelogodišnji turizam i postojanje odgovarajućih vještina</b></p> <p>- U području konkurentnog i vještog turističkog planiranja fokus će biti na osiguravanju obrazovanja i osposobljavanja visokokvalificiranih ljudskih resursa u javnom i privatnom sektoru te usklađivanja obrazovanja s potrebama turizma. To će utjecati na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulatorni okvir – zakoni i propisi,</li> <li>- Strateški okvir – razvojne strategije, razvojni planovi i sektorske strategije na nacionalnoj regionalnoj i lokalnoj razini.</li> </ul> <p>Područja intervencije: obrazovanje</p> <p><b>Razvojni cilj br. 4:</b> Turizam koji integrira tehnologiju i potiče inovacije – u području tehnologije i inovacijskog planiranja fokus će biti na poticanju inovacija i razvoju novih tehnologija u skladu sa sadašnjim i budućim potrebama turizma. To će utjecati na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulatorni okvir – zakoni i propisi,</li> <li>- Strateški okvir – razvojne strategije, razvojni planovi i sektorske strategije na nacionalnoj regionalnoj i lokalnoj razini.</li> </ul> <p>Područja intervencije: zaštita osobnih podataka, informiranje i komunikacija, istraživanje i razvoj.</p>
--	--

## Mjera 4. Komunikacija

Opis	<p>Ova mjera usmjerena je na komunikacijske inicijative i promotivne aktivnosti namijenjene za edukaciju javnosti o ključnim temama pametnog turizma i poboljšanje razumijevanja održivosti, izravno utječući na promjenu perspektive o turističkim pitanjima uz slanje prave poruke turističkom tržištu. Važno je priopćiti glavne ciljeve poslovnog modela u svrhu postizanja razumijevanja javnosti, pridobivanja potpore te pojašnjenje važnosti i utjecaja pametnog turizma na svaki aspekt daljnjeg razvoja turizma. Krajnji je cilj potaknuti javnost na usvajanje novog načina razmišljanja i aktivirati stanovnike da postanu aktivni sudionici i stvaratelji u svojim odredištima.</p>
------	--

Glavni ciljevi ove mjere su sljedeći:

- Povećati svijest o važnosti održivog rasta kao preduvjeta za dugoročnu kvalitetu života.
- Educirati javnost na temu pametnog upravljanja i upravljanja turističkim destinacijama, proizvodima i uslugama.
- Povećati svijest o potrebi očuvanja prirodne i kulturne baštine kao jednog od glavnih pokretača razvoja turističkih atrakcija i lokalnog blagostanja.
- Povećati svijest o socijalnoj uključenosti i otpornosti destinacija kao jednog od ključnih čimbenika u razvoju društveno prihvatljivog turističkog područja koje poštuje lokalno stanovništvo.
- Educirati javnost o nužnosti suradnje na različitim turističkim područjima i među različitim dionicima kako bi se osigurala platforma za suradnju i održivi razvoj.
- Potaknuti nove inicijative i projekte u turizmu predstavljanjem mjerila i najboljih praksi turističkih centara te njihovih projekata i vizija za provedbu ideja u turističko društvo.
- Motivirati javnost da aktivno sudjeluje u turizmu razvijanjem poduzetničkog načina razmišljanja, slanjem prijava za različita radna mjesta u turizmu i fokusiranjem na stjecanje znanja i vještina potrebnih za integraciju u turističko tržište rada.
- Povećati upotrebu digitalnih platformi kao glavnih kanala za promicanje turističkih proizvoda i usluga.

Pristup komunikacijskoj strategiji i komunikacijske poruke koje treba dostaviti trebale bi biti usmjerene na glavne ciljne skupine na tržištu:

- Mjesna zajednica
- Poduzetnici, MSP-ovi usmjereni na turizam
- Sadašnji posjetitelji i potencijalni turisti
- Obrazovne ustanove (škole, sveučilišta)
- Tržište rada (postojeće i potencijalno)
- Turističke zajednice (nacionalne, regionalne, lokalne)
- Turističke agencije i poduzeća za destinacijski menadžment
- Smještaj (hoteli, privatni smještaj)
- Mediji povezani s turizmom

Glavni dionici koji su zaduženi za prenošenje prave poruke javnosti sastoje se od pet skupina koje izravno razvijaju, utječu i podupiru ideju i integraciju pametnih inicijativa (kako je definirano u mjeri br. 2):

1. Predstavnici centara SMARTMED – pojedinačni voditelji/timovi centara
2. Vijeća povezana s određenim centrom – predstavnici povezani s određenom temom centra
3. Vijeće za pametni turizam – predstavnici nacionalne platforme za pametni turizam (ministarstva, nacionalne turističke zajednice)

	<p>4. Regionalni pametni turizam – predstavnici regionalne platforme (donositelji odluka, tijela na regionalnoj razini)</p> <p>5. Lokalni pametni turizam – predstavnici lokalne platforme</p> <p>Ova je mjera od velike važnosti za uspješnu integraciju poslovnog modela za pametni turizam jer je glavni kanal za podizanje svijesti o pitanjima pametnog turizma, ali i za prenošenje ideje različitim interesnim skupinama na tržištu. Ključne poruke trebale bi biti usmjerene na promicanje najboljih praksi u pametnom turizmu, mogućnosti financiranja različitih inicijativa za održivi turizam, održavanje i tumačenje rasprava na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini uz istodobno poticanje šire javnosti da preuzme aktivnu ulogu i sudjeluje u interaktivnim događanjima.</p> <p>Pravom komunikacijom povezuje se privatni i javni sektor s ciljem podupiranja snažnije suradnje te poticanja razvoja i provedbe najboljih rješenja za održivost turizma. Izravno utječe i na angažman lokalnih zajednica, lokalno upravljanje, regionalnu prisutnost i nacionalni interes u podupiranju razvoja i integracije pametnih ideja.</p>
<p><b>Prekogranične aktivnosti</b></p>	<p>Svi uključeni partneri u projektu trebaju obavijestiti o aktivnostima predloženima u mjeri 1. (Poziv za centre (<i>Hub-ove</i>) za pametni turizam). Komunikacijski pristup i poruke moraju biti usklađeni kako bi se osigurala sveobuhvatna i dosljedna pokrivenost u svim medijima u svakoj zemlji.</p> <p>Nakon pokretanja centara (<i>Hub-ova</i>) trebalo bi obavješćivati o redovitoj razmjeni praksi među mediteranskim zemljama s naglaskom na promicanje sinergija i suradnje među zemljama, ali s jasnim ciljem stalnog stvaranja i provedbe inicijativa za pametan turizam.</p>
<p><b>Očekivani rezultati</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definicija komunikacijske i PR strategije s jasnim marketinškim i promotivnim aktivnostima na razini pet skupina dionika</li> <li>● Organizacija javnih događanja u izvedbi određenog centra s naglaskom na razmjeni primjera najbolje prakse i modela provedbe</li> <li>● Organizacija nacionalnih konferencija na kojima će gostovati govornici koji će predstaviti određene teme centara</li> <li>● Organizacija regionalnih i nacionalnih natječaja u stvaranju novih ideja i predlaganju najboljih rješenja za određenu temu centra</li> </ul>
<p><b>Rokovi</b></p>	<p>Komunikacijska strategija i planovi trebali bi biti povezani s aktivnostima navedenima u mjeri 1. (Poziv za centre i pokretanje/ponovno pokretanje centara) i mjere 2. (uspostava platformi za suradnju), a u skladu s aktivnostima definiranim u mjeri 3. (smjernice i pravni okviri).</p>
<p><b>Doprinos ciljevima</b></p>	<p>Komunikacijske aktivnosti trebaju se osmišljavati tako da izravno odgovaraju na sve ciljeve ovog poslovnog modela.</p> <p><b>Razvojni cilj 1.:</b> U području održivog turizma komunikacijske aktivnosti i poruke trebale bi omogućiti razumijevanje i inicirati sudjelovanje u sljedećim područjima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Očuvanje i zaštita prirodne i kulturne baštine</li> <li>- Održivo upravljanje materijalnom i nematerijalnom baštinom</li> <li>- Obnovljivi izvori energije i korištenje lokalnih resursa</li> <li>- Očuvanje lokalnih staništa i upravljanje lokalnim doprinosom turističkoj djelatnosti</li> </ul>

	<p><b>Razvojni cilj 2.:</b> U području uključivog turizma koji je bliži građanima komunikacijske poruke trebale bi se usredotočiti na sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupnost odredišta, proizvoda i usluga svim ugroženim skupinama društva</li> <li>- Upravljanje destinacijama kroz uključiv i sveobuhvatan način vođenja i stvaranja doprinosa zajednici koji se temelji na suradnji</li> <li>- Uključivanje lokalnih građana u stvaranje turističkih aktivnosti</li> <li>- Uključivanje posjetitelja u lokalne običaje i aktivnosti</li> </ul> <p><b>Razvojni cilj 3.:</b> U području cjelogodišnjeg konkurentnog turizma i postojanja odgovarajućih vještina, cjelogodišnje komunikacijske poruke izravno doprinose sljedećem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Povećanje privlačnosti turizma kao industrije za rad</li> <li>- Povećanje potrebe za proizvodima i uslugama tijekom cijele godine</li> <li>- Povećanje potražnje za stjecanjem novih znanja i vještina</li> </ul> <p><b>Razvojni cilj br. 4:</b> U području turizma u koji je integrirana tehnologija i kojim se potiču inovacije, komunikacijske aktivnosti i poruke doprinose sljedećem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poticanje inovativnih projekata i ideja za turističke proizvode i usluge usmjerene na pružanje privlačnijih, učinkovitijih i prilagodljivijih rješenja, posebno oslanjajući se na nove tehnologije</li> <li>- Motiviranje javnost da nauči nove vještine i stekne nova znanja iz IT-a u vezi s unapređenjem turizma.</li> </ul>
--	---

# VIZIJA

Turizam na Mediteranu nudi proizvode i usluge visoke kvalitete i konkurentnosti svim posjetiteljima tijekom cijele godine, uz brigu o okolišu i racionalno iskorištavanje resursa te uz brigu o gospodarskim, socijalnim i kulturnim potrebama lokalnog stanovništva. Konkurentan je zahvaljujući pametnoj primjeni tehnologija, inovativnom pristupu proizvodima i uslugama, visokokvalificiranoj radnoj snazi i uključivom pristupu planiranju i razvoju.

## 1 Održivi turizam

- Očuvanje okoliša i osviještenost o važnosti upravljanja prirodnom baštinom i upravljanje usmjereno na lokalne resurse
- Očuvanje kulturne baštine s lokalnom zajednicom

## 2 Uključivi turizam koji je bliži građanima

- Sudjelovanje lokalne zajednice u planiranju razvoja turizma i turističke ponude, imajući na umu ugrožene skupine
- Angažman posjetitelja

## 3 Cjelogodišnji konkurentni turizam i postojanje odgovarajućih vještina

- Poticanje lokalne proizvodnje i usluga tijekom cijele godine
- Odgovarajuće osposobljena radna snaga s odgovarajućim vještinama, voditeljska znanja i posebne vještine

## 4 Turizam u koji je integrirana tehnologija i kojim se potiču inovacije

- Primjena velike količine podataka i umjetne inteligencije (AI) pri prikupljanju i obradi podataka o turističkom iskustvu
- Primjena digitalnih tehnologija u poticanju inovacija i prilagođavanju iskustva za posjetitelje

## CENTRI

- Pružanje analitičke osnove oblikovateljima i provoditeljima politika na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini u vezi s razvojem pametnog turizma
- Istraživanje i razvoj inovativnih tehnologija i njihova primjena u odgovarajućim regijama
- Umrežavanje i obrazovanje službenika, organizatora putovanja i drugih dionika na regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini
- Specijalizirano osposobljavanje i podučavanje vještina važnih za promicanje pametnog turizma
- Pružanje smjernica i publikacija za druge dionike na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini
- Uvođenje posebnih pilot-rješenja u suradnji s drugim dionicima
- Suradnja u okviru mreže centara na cijelom Mediteranu i promicanje zajedničkih modela i rješenja

— Redoviti sastanci u svrhu rasprava o razvojnim pokazateljima

— Rasprava o postojećim preprekama daljnjem razvoju u smislu regulatornog okvira, financijskih potencijala i trendova u turizmu

— Provođenje preporuka za razvoj pametnog turizma koje će se prikupljati tijekom godina uz mogućnost tematskih preporuka tijekom godišnjih sastanaka

P1

### MREŽA CENTARA SMARTMED

- Predstavnik svakog centra unutar zemalja

P3

### REGIONALNI PAMETNI TURIZAM

- Predstavnik donositelja odluka i predstavnici operativnih tijela
- Predstavnici turističkih zajednica
- Predstavnici razvojnih agencija
- Predstavnici sektora u turizmu
- Najmanje 3 predstavnika organizacija civilnog društva koje su tematski povezana s održivim razvojem i zaštitom okoliša

P2

### VIJEĆE ZA PAMETNI TURIZAM

- Predstavnici resornog ministarstva
- Predstavnici svih ostalih ministarstava
- Predstavnici centara
- Predstavnici Hrvatske turističke zajednice

P4

- Predstavnik turističke zajednice
- Predstavnici sektora u turizmu
- Predstavnici lokalnih odbora
- Predstavnik tijela javne vlasti – donositelji odluka i predstavnici operativnih tijela

KOMUNIKACIJA

Digitalna platforma za e-učenje

PROCESI

