

Domnului Prof.Dr.Ing. Nicolae ROBU, Primarul Municipiului Timișoara

Domnule Primar,

Subsemnații membrii Comisiei Operative de Turism (COT) și Comisiei Consultative de Turism (CCT), vă aducem la cunoștință următoarele:

Apreciem inițiativa de înființare a CCT, în martie 2017, fiind convingși că politicile publice participative stau la baza turismului sustenabil.

Totuși, după mai mult de 15 întâlniri ale experților întruniți în CCT și COT, unde s-au generat numeroase idei ofertante pentru acest domeniu, avem sentimentul că acest consiliu a fost folosit pentru simularea transparenței decizionale, iar nu pentru colectarea și punerea în practică a ideilor valoroase și realizabile.

Ne exprimăm dezamăgirea că ideile bune nu au fost luate în considerare de către decidenții din Primărie, sau, atunci când unele au fost preluate, nu au fost duse până la capăt.

În consecință, începând cu data de 18.07.2018, COT se retrage din ”activitatea consultativă”.

Rămânem deschiși colaborării, în eventualitatea unei schimbări de atitudine, care să asigure un parteneriat real și funcțional.

Documentul de poziție este semnat de membrii COT, precum și de alți specialiști din domeniu:

Felicia Ciuruș, Manager General Hotel Timișoara  
Sergio MORARIU, Șef comisie Cultură  
Gabriela PETCANA, Șef comisie Tour-Operatori  
Florentina POPESCU, Șef comisie Ghizi  
Ludovic SATMARI, Șef comisie Urgențe  
Monica Sere, Manager Redona Travel / Președinte Asoc. Reg. A Ghizilor din Turism Banat-Crisana

În documentul atașat regăsiți poziția noastră argumentată.

**Contact:** [tm-cct-coturism@googlegroups.com](mailto:tm-cct-coturism@googlegroups.com)

Anexă la scrisoarea adresată Domnului Prof. Dr. Ing. Nicolae ROBU, Primarul Municipiului Timișoara, din data de 18.07.2018

Una din cele mai benefice politici publice pentru dezvoltarea turismului este existența politicilor publice participative, unde toți factorii de decizie din acest domeniu au un cuvânt de spus (direct sau prin reprezentanți). Astfel Primăria Municipiului Timișoara a realizat un punct foarte important în deschiderea comunicării prin structurarea Consiliului Consultativ pentru Turism-CCT și a Comisiei Operative în Turism-COT.

Însă ca acestea să funcționeze trebuie să se respecte câteva condiții intrinseci (Bramwell B., Sharman A. (1999) *Collaboration in local tourism policymaking, Annals of Tourism Research, Vol.26, No. 2, 392-415*)<sup>1</sup>:

## **1. Scopul colaborării:**

**1.1. toți stakeholderii trebuie bine reprezentați la aceste întâlniri.** Există în continuare segmente importante pentru dezvoltarea turistică care nu sunt reprezentate nici CCT, nici în COT – acestea trebuie identificate și implicate (reprezentanți ai aeroportului, ai cultelor, al minorităților etc.)

**1.2. stakeholderii trebuie să recunoască beneficiile unei astfel de participării pentru a se alătura întâlnirilor/colaborării.** În momentul de față cei care s-au alăturat CCT-ului și COT-ului, specialiștii din turism și alte domenii conexe ca reprezentanți voluntari ai societății civile nu văd beneficiul muncii depuse - solicitările făcute fiind doar consemnate, rezolvarea acestora fiind nulă (sistem integrat de semnalizare a obiectivelor turistice, a facilităților gen toalete publice, centru de informare turistică, loc de îmbarcare/debarcare, „long term tourist bus parking”, crearea unei infrastructuri informaționale pentru autocarele turistice) parțială (ameliorarea și funcționarea toaletelor publice), minimală (pentru autocarele turistice – există doar locurile de îmbarcare/debarcare pasageri, și un loc alocat parcării acestora fără a fi însă realizată diseminarea informației despre existența acestora) sau nu se primește răspuns în cazul unor (de ex: solicitările unuia dintre colegi legate de eficientizarea tramvaiului turistic: materialul bibliografic, modalitate de operare a traseului, testarea traseului, costuri etc.) sau la anumite solicitări răspunsurile sunt legate doar de documentația legislativă, fără a se analiza conținutul în vederea unei posibile schimbări a HCL-ului în folosul comunității. Spre exemplu: am întrebat de ce autobuzele de convenție (transport muncitori) trebuie să aibă rute care trec prin centrul orașului, când avem un sistem de transport public performant, multimodal, care poate fi utilizat de către aceștia până la puncte de îmbarcare a acestora aflate în afara inelului 2 (3) de circulație, iar răspunsul a fost: „circulația în Timișoara este reglementată conform HCL...”.

O nemulțumire majoră la acest punct este modalitatea în care se iau deciziile de către decidenții PMT, după ce anumite spețe precum achiziționarea unui serviciu de aplicație mobilă, proprie orașului și creată „de la zero” sunt considerate de către membri COT (CCT), ineficiente pe termen lung, având în vedere că bani există doar pentru crearea aplicației (pentru găzduire și întreținere) și nu pentru realizarea conținutului acesteia, acesta din urmă fiind solicitat membrilor COT/ CCT să îl furnizeze în mod gratuit. Membri COT au venit cu soluții (achiziționarea unor aplicații deja funcționale și „umplerea” acestora cu conținutul necesar, colaborarea cu alte instituții culturale - Centrul Cultural German, Centrul Cultural Francez care dezvoltă aplicații similare de turism cultural cu o importantă componentă de realitate augmentată), pe care considerăm că ar fi trebuit măcar analizate tehnico-economic înainte să fie respinse cu vehemență.

**1.3. trebuie să existe un facilitator dar și un dintre stakeholder responsabil pentru implementare.** În cazul de față, facilitator este domnul consilier Radu Dimeca, deoarece d-lui prezidează întâlnirile CCT și COT-ului, însă responsabil pentru implementare – toții membrii CCT-ului, chiar mai cu seama ai COT-ului am semnalat necesitatea existenței un Departament de turism în cadrul PMT, cu atât mai mult cu cât începând cu anul 2019 se va percepe o taxă turistică, care trebuie gestionată de către un astfel de departament, pe lângă atribuțiile de organizare și comunicare pe care ar trebui să le dețină. Am primit titlul de Capitala Culturală Europeană – de partea culturală trebuie să se ocupe Asociația TM 2021, însă de partea infrastructurală *hard* și *soft* trebuie să se ocupe administrația locală. Dacă nu se vor lua acțiuni în această direcție Timișoara și în consecința timișoreni vor avea de suferit pe termen lung pentru că vom primi un stigmat mai curând decât un renume și în loc să devenim un *brand* cu o imagine puternică și bine conturată în spațiul european și în conștiința turistică comună, vom rămâne în cel mai bun caz la nivelul de dinaintea decernării

<sup>1</sup> Ceea ce este scris cu caractere *italice* este preluat din articolul menționat

titlului mai sus amintit, fără să luăm în calcul și posibilitatea de a pierde premiul Melina Mercouri de 1.5 Mil Euro.

**1.4. trebuie să existe înțelegere între participanți despre scopul colaborării.** Suntem de acord că pentru toți participanții, scopul cu titlu general rămâne în continuare îmbunătățirea turismului în Timișoara

## **2. Intensitatea colaborării**

**2.1. este important când, în ce împrejurări și cât de des sunt stakeholderii implicați.** Din păcate stakeholderii sunt consultați, părerile consemnate, însă acțiuni se iau și fără consultarea membrilor CCT sau primit avizul negativ al acestora – vezi aplicația mobilă Timișoara. Atât CCT cât și COT au rol consultativ, dar datorită faptului că suntem consultați, ne oferim serviciile de consultanță și expertiză în domeniu considerăm că ar trebui să avem un vot în luarea deciziilor, altfel aceste consultări sunt de fapt folosite pentru simularea transparenței decizionale. Membrii CCT-ului și COT-ului semnează de prezentă la ședințe, unde se consemnează că s-au discutat anumite probleme, oferind legitimitate unor decizii care sunt luate cu aviz negativ al membrilor celor două consilii sau fără a fi consultați. Un exemplu este tramvaiul turistic. Nu ne deranjează ideea, cu atât mai mult cu cât colegul nostru Ludovic Satmari a propus-o la întâlnirea cu transportatorii ce a avut loc la CJT în cursul anului trecut, la care au participat și reprezentanți ai RATTului, însă suntem informați: „s-a decis punerea în funcțiune a tramvaiului turistic..., vă rugăm să completați cu informații despre obiective, piețe etc, documentul atașat.” Răspunsul nostru și la această decizie a fost una de analiză mai amănunțită a eficienței economice a propunerii realizate, având în vedere că și noi folosim acest tramvai la diverse evenimente și suntem conștienți de costuri. De asemenea am făcut mai multe propuneri legate de diseminarea informației în tramvai, pe lângă cea existentă a unui ghid care va povesti informația bilingv, total ineficientă pentru turismul de masă (audio-ghiduri bazate pe locație, în diferite limbi de circulație internațională care poate fi aleasă de către turist, la fel cum se găsesc în toate orașele turistice în busurile turistice, tramvaie, vase de mici dimensiuni care circulă pe râuri/canale).

**2.2. este important modul în care grupurile de stakeholderi sunt informați și consultați despre activitățile colaborării: dacă tehnicile de diseminare doar distribuie informații sau implică interacțiune directă între stakeholderi/participanți**– a se vedea la punctul anterior despre tehnica de diseminare a informației în cadrul CCT-ului și COT-ului

**2.3. dialogul între stakeholderi trebuie să fie deschis, onest, tolerant și să implice ascultare activă, să poarte un ton respectuos în adresare și trebuie să genereze încredere între participanți.** Nu de puține ori membrii CCT-ului și COT-ului au fost atenționați despre tonul de adresare, însă acest ton este o consecință a lipsei de respect față de stakeholderii care vin, alocă timp, energie și împărtășesc gratuit expertiză și experiența în domeniul turismului pe care PMT nu o are și nici nu și-o dorește (a se nota pe lângă expertiza membrilor COT/CCT, instanța în care Departamentul de Geografie al UVT a solicitat sprijin, în iulie 2017, pentru desfășurarea studiului de *Evaluare a gradului de satisfacție a turiștilor străini în Timișoara*, nu i s-a acordat, pentru ca mai apoi să îi fie solicitate rezultatele studiului. Aceste rezultate sunt menite să se evalueze punctul de plecare în întreprinderile pe care urma să le ia orașul: administrația locală, împreună cu toți stakeholderii în turism și să existe re-evaluări anuale pentru a se valoriza progresul perceput de turiști. Astfel de studii stau la baza dezvoltării strategiilor de dezvoltare turistică, acesta fiind un exemplu: <https://geoturism.files.wordpress.com/2018/07/strategie-07-iulie-2018-compress-quality-ok.pdf>).

**2.4. este important a se evalua cât de mult participanții/stakeholderii înțeleg, respectă și învață din punctul de vedere, sistemele de valori diferite a celorlalți.** Marele avantaj al organizării CCT-ului și COT-ului este că stakeholderii s-au cunoscut mai bine din toate punctele de vedere și au generat noi medii colaborative .

**2.5. este important a se evalua gradul în care facilitatorul își exercită controlul asupra implementării deciziilor colaborării.** În cazul de față facilitatorul nu are puterea de a-și exercita

controlul asupra implementării deciziilor rezultate în urma întâlnirilor COT și CCT, în consecință rezultatele implementării au fost stipulate la punctul 1.2.

### 3. *Consens în colaborare*

- *este important de cunoscut ca unii dintre stakeholderi/participanți nu vor fi de acord cu rezoluțiile admise de majoritatea.* Dar este important ca atunci când majoritatea decide asupra unui aspect, acea rezoluție să fie acceptată și de implementator. Exemplele de mai sunt cele negative. Având în vedere ca urează dezbateră legată de introducerea taxei turistice, rugăm decidenții să ia în considerare și solicitările industriei ospitalității, care notăm – „nu sunt împotriva introducerii acesteia, atâta timp cât există o transparență în ceea ce privește utilizarea banilor care trebuie să se întoarcă în beneficiul industriei turistice”.

- *trebuie să existe consens între stakeholderi asupra problemelor, asupra politicilor și asupra modalităților de adresare a consecințelor politicilor propuse.* Deoarece COT/CCT are expertiza, dar mai ales experiența turismului național și internațional, trebuie luate în considerare modelele de bune practici propuse, adaptate bineînțeles la condițiile locale, care sunt verificate faptic în majoritatea orașelor turistice europene. Astfel orice propunere, inclusiv, de exemplu aceste modele de bune practici sau chiar taxa turistică, trebuie analizate pe termen scurt, mediu și lung din punctul de vedere al rezultatelor pe care le așteptăm ca urmare a implementării acestora, care sunt limitările/riscurile propunerilor și care sunt modalitățile în care acestea vor fi adresate.

- *stakeholderi trebuie să fie de acord, să se identifice și să-și asume proprietatea asupra politicilor, propunerilor create pentru a facilita implementarea lor.* Unul dintre scopurile majore ale politicilor publice participative este să creeze consens, să genereze sentimentul stakeholderilor că ei au fost implicați în generarea de politici sau acțiuni propuse cu care se identifică, pe care le vor susține și vor facilita implementarea acestora, fiind convinși că rezultatele generate de către acestea vor fi în beneficiul lor și al comunității din care fac parte.

Astfel în încheiere, dorim să subliniem că PMT a început un demers corect din punct de vedere al politicilor publice în turism, iar rezultatele de care ar putea beneficia administrația locală, industria turistică locală, dar mai mult, comunitatea, ar fi incomensurabilă, cu condiția în care se ține cont de regulile expuse succint mai sus. Ne asumăm relatarea incompletă a acestora, însă cunoaștem faptul că în cadrul PMT există experți în politici publice și integralitatea acestora vă este cunoscută.

Cu respect,  
Membrii COT,

Sergio MORARIU, Șef comisie Cultură  
Gabriela PETCANA, Șef comisie Tour-Operatori  
Florentina POPESCU, Șef comisie Ghizi  
Ludovic SATMARI, Șef comisie Urgențe