TURISMO ZUZENDARITZA

JARRAIPEN ETA EBALUAZIO TXOSTENA 2019

TURISMOAREN PLAN ESTRATEGIKOA 2017-2020

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila

Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA | GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA ETA KONTSUMO SAILA | DEPARTAMENTO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

2020/02/05

AURKIBIDEA

SARRERA
Guztiontzako agertoki berri bat

METODOLOGIA
Prozesua eta erabilitako metodoa

MAKRO BEGIRADA
Aginte-taula

LABURPENA
Lorpen nagusiak

MIKRO BEGIRADA
Ardatzen araberako jarraipena

ONDORIOAK

SARRERA

Guztiontzako agertoki berri bat

SARRERA: guztiontzako agertoki berri bat

2016-2020 LEGEGINTZALDIRAKO GOBERNU-PROGRAMAREKIKO KOHERENTZIA

XI. Legegintzaldiko Euskadi 2020 Programako I.1 ardatza, *“Hazkunde sendoa, enplegu gehiago eta hobea dakarrena”*, Gobernuak bere gain hartzen zituen **32 konpromiso** espezifikok osatzen zuten.

Zehazki, **konpromiso horietako hiruk zuzeneko eragina zuten** turismo-jardueran:

- **28. konpromisoa:** EAEko jarduera turistikoan bikaintasuna eta jasangarritasuna sustatzea
- **29. konpromisoa:** Turismo esperientzialaren aldeko apustua.
- **30. konpromisoa:** Herriaren turismo-marka, Euskadi Basque Country

Turismoaren sektorea bat zetorren Jaurlaritzaren estrategia- eta lehentasun-eskema horrekin. Sektore horrek gero eta ekarpen handiagoa egiten dio BPGari, **2006an % 5,2 izatetik 2018an % 6,1 izatera igaro** baita, eta aldi horretan bertan **ia bikoiztu egin du enplegu-maila**.

Sektore horrek **kalitatezko** eta balio erantsiko turismoaren aldeko apustua egiten du, eta, horretarako, pertsona **kualifikatuak** eta hobeto prestatuak eta enpresa **profesionalagoak** behar dira, baina, era berean, turismo **jasangarriagoa** lortzeko kezka ere badu, gizarte-, ingurumen- eta lurralde-mailan.

Jarraian, Gobernu Programak konpromiso horietako bakoitzerako dituen 22 ekimenak zehazten dira.

SARRERA: guztiontzako agertoki berri bat

2016-2020 LEGEGINTZALDIRAKO GOBERNU-PROGRAMAREKIKO KOHERENTZIA

28. KONPROMISOA: Jarduera turistikoan bikaintasuna eta jasangarritasuna sustatzea

- **1. EKIMENA:** 2017-2020 urteetarako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Planaren esparruan, Turismoaren Gida Plana egitea. **2. EKIMENA:** Produktu turistiko lehiakorrak sortzea bultzatzea, eta turismo-jardueraren esparruan ekimen berritzaileak sustatzea.
- **3. EKIMENA:** Sektorearen profesionalizazioa sustatzea eta turismo-lanbideak babestea
- **4. EKIMENA:** Euskadiren turismo-baliabideen sustapena bultzatzea.
- **5. EKIMENA:** Turismo-eskaintzaren merkaturatzea sustatzea, bai formatu konbentzionaletan, bai proposamen berritzaileetan; teknologia berriak erabiltzea sustatuz, eskaintza turistikoan proposamen berri baliotsuak prestatzeko.
- **6. EKIMENA:** Kongresu, konbentzio eta azoken segmentuaren alde apustu egiten jarraitzea, MICE turismoaren helmuga direnez gero, eta turismo enogastronomikoaren alde ere bai, Euskadi mundu mailako erreferente bihurtzeko xedez.
- **7. EKIMENA:** Hainbat turismo-eskaintza sustatzea, bikaintasunezko tartean dagoen turistaren “target”-aren arabera dagoen eskaera espezializatuari kasu eginez.
- **8. EKIMENA:** Arau-esparrua eguneratzea, Turismoaren Lurralde Antolamenduko Plana idatzi, eta neurketa-sistemak ezartzea, sektoreko estrategia publikoen eta pribatuen ikuspegi egokia izateko.
- **9. EKIMENA:** Euskal turismoaren, merkataritzaren eta sukaldaritzaren arteko sinergiak sustatzea eta ekimen arrakastatsuen balioa azpimarratzea (Basque Culinary Center, kasurako).
- **10. EKIMENA:** Turismo-sektoreko laguntzak egokitzea, jasangarritasunaren irizpidea sartuta.
- **11. EKIMENA:** Euskadiren turismo-irisgarritasunaren eredua eguneratzea.
- **12. EKIMENA:** Herri osoaren seinaletika moderno, ulergarri eta integratua ezartzea.
- **13. EKIMENA:** Turismo-arloan inguruko lurraldeekin edo gure herriaren antzekoak direnekin lankidetza-harremanak bultzatzea.

29. KONPROMISOA: Turismo esperientzialaren aldeko apustua.

- **1. EKIMENA:** Turismo-baliabide eta -esperientzia nagusiak lehenetsi eta definitzea.
- **2. EKIMENA:** Eskaintza esperientziala hobetzea, turismo-sektoreari egindako deialdien bidez, eta sektore horri informazioa ematea, kudeaketa hobetzeko.
- **3. EKIMENA:** Turismo-eskaintza esperientziala kudeatzea, jarraipena, kontrola eta balorazioa egiteko sistema baten bidez.
- **4. EKIMENA:** Euskadiko eskaintza esperientziala hedatzen eta garatzen laguntzea, sustapen-ekintzen bidez.

30. KONPROMISOA: Herrialdeko marka turistikoa: Euskadi Basque Co

- **1. EKIMENA:** Gure helmuga bereizten duten elementuak bultzatzea oinarrizko elementu erreferente gisa, Euskadi Basque Country marka turistikoa posizionatzeko.
- **2. EKIMENA:** Gure turismo-enpresen nazioartekotze-proiektuetan laguntzea, turismo-jarduera erakartzen laguntzeko.
- **3. EKIMENA:** Euskadi marka sustatu nazioarteko foro eta azoketan, Euskadi Basque Country nazioartekotzeko estrategiari jarraituz.
- **4. EKIMENA:** Euskadi Basque Country herri-marka gisa proiektatzea, erakundeen eta agente publiko zein pribatuen kudeaketa-estrategia koordinatua baliatuz.
- **5. EKIMENA:** Euskadi Basque Country helmuga sustatzea, euskal turismo-administrazioaren elementu integratzaile eta harmonizatzaile gisa.

SARRERA: guztiontzako agertoki berri bat

2016-2020 LEGEGINTZALDIRAKO GOBERNU-PROGRAMAREKIKO KOHERENTZIA

Jaurlaritzak bere gain hartutako **konpromiso eta ekimen horiek bat zetozen**, nola ez, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren proposamenekin, **2017-2020 Turismoaren Gida Planean** eta 2030 **Euskal Turismoaren Estrategian** zabaldutakoekin.

Gida Plan horrek, hasiera batean, zazpi ardatz estrategiko finkatu zituen, eta horietan oinarritzen zuen bere edukia. Ardatz horiek bat egiten zuten Gobernu Programan hartutako konpromisoekin.

- 1. ardatza: Turismo-eskaintza bikaina (29. konpromisoa)
- 2. ardatza: Erakarpena eta fidelizazioa (29. eta 30. konpromisoak)
- 3. ardatza: Tokiko komunitatea (28. konpromisoa)
- 4. ardatza: Jasangarritasuna (28. konpromisoa)
- 5. ardatza: Lehiakortasuna (28. konpromisoa)
- 6. ardatza: Lurraldea eta Turismoa (28. eta 29. konpromisoak)
- 7. ardatza: Gobernantza (28. eta 30. konpromisoak)

SARRERA: guztiontzako agertoki berri bat

PLAN ESTRATEGIKOAREN OINARRIZKO EGITURA

•1. ardatza. Turismo-eskaintza bikaina garatzea	Gehien erabiltzen ez diren **baliabideak sustatuz** eta turismo-produktu berriak sortzen lagunduz, batez ere **deszentralizazioa** eta **desestazionalizazioa** bultzatzen dutenak identifikatuz.
2. ardatza. Turistak erakartzea eta fidelizatzea	**Marketin Digitaleko Plan** pertsonalizatu eta hipersegmentatua hedatuz, mezu espezializatua dagokion hartzaileari helarazteko.
3. ardatza. Tokiko komunitatearentzako balioa sortzea	Tokiko biztanleentzako ongizatea sortzen lagunduz, berrikuntza eta kalitatezko enpleguaren sorrera sustatuz, **tokiko produktua sustatuz** eta bertako arte- eta kultura-adierazpenei eutsiz.
4. ardatza. Turismo jasangarriari lotutako jardunbideak garatzea	**Gizarte- eta ingurumen-erantzukizunari lagunduz**, turismoaren hazkundea gure herritarren bizi-kalitatea zaintzearekin bateragarria izango dela ziurtatuz, aberastasuna sortzeari utzi gabe.

SARRERA: guztiontzako agertoki berri bat

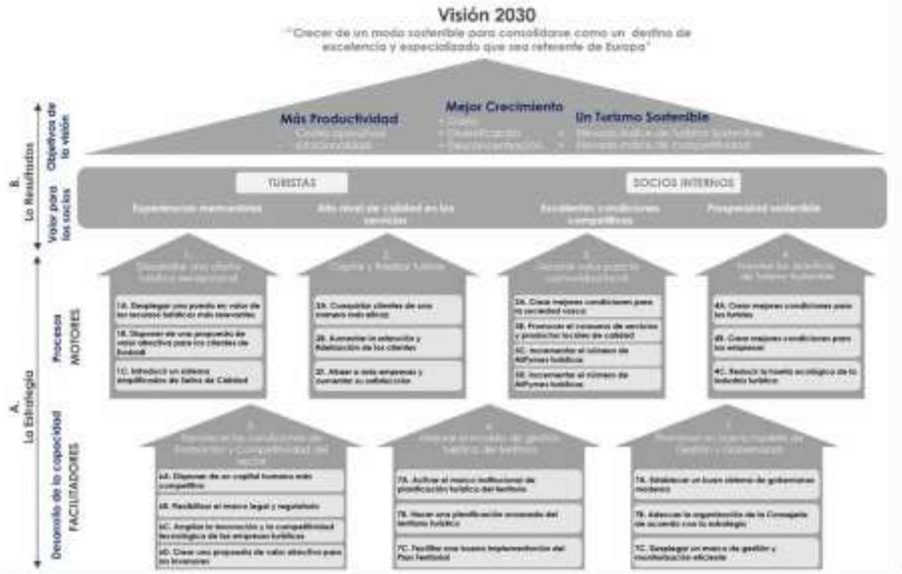
PLAN ESTRATEGIKOAREN OINARRIZKO EGITURA

•5. ardatza. Sektorearen prestakuntza- eta lehiakortasun-baldintzak bultzatzea	**1.Euskal turismo-industria bultzatuz**, baldintza onak eskatzen baititu enpresentzat, **giza kapital profesionala**, azpiegitura ona eta Administrazioaren erraztasunak.
•6. ardatza. Lurraldearen kudeaketa turistikoaren eredua hobetzea	•Turismo-fluxuak lurraldean zehar banatzen lagunduko duen **turismo-plangintza integrala** lortzeko lan egitea, Lurralde Plan Sektoriala (LPS) garatuz helburu hori lortzeko funtsezko elementu gisa. 1.
•7. ardatza. Kudeaketa- eta gobernantza-eredu berri bat sustatzea	**1.Gobernantza** ebaluatu eta birdiseinatzea, gaur egungo Euskadiko turismoaren beharrizan eta errealitate berrietara egokitzeko, Sailaren eta haren sozietate publikoaren (Basquetour) baliabideen erabilera optimizatuz.

SARRERA: guztiontzako agertoki berri bat

PLAN ESTRATEGIKOAREN OINARRIZKO EGITURA

Dokumentu honen xedea da proposatutako ekimenen aurrerapen-maila eta ezarritako helburuen betetze-maila ezagutzea.



Xedea

Dokumentu hau Jaurlaritzak 2019ko ekitaldirako aurreikusitako jarraipen-prozeduraren barruan kokatzen da, eta **2020ko urtarrilean eskuragarri zegoen informazioarekin** egin da.

SARRERA: guztiontzako agertoki berri bat

KUDEAKETA-ZIKLOA

METODOLOGIA

Ebaluaziorako erabilitako prozesua eta metodoa

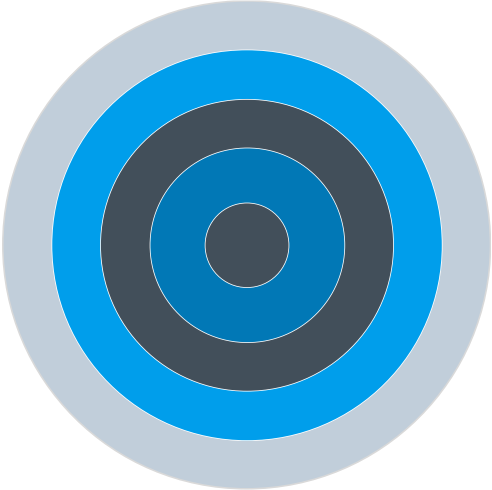
METODOLOGIA

EBALUAZIORAKO ERABILITAKO PROZESUA ETA METODOA

Jarraipen- eta ebaluazio-sistemaren helburu nagusia da arazoak proaktiboki identifikatzea eta, ondoren, neurri zuzentzaileak hartzea, informazioa etengabe sortzeko prozesu baten bidez.

Aipatu berri den planteamendutik abiatuta, amaierako ebaluazio honen bidez honako galdera hauei erantzun nahi zaie:

- **Planean hasiera batean planteatutako helburuetatik, zein lortu dira?**
- **Zein egoeratan daude helburuak lortzen laguntzeko ekimenak?**
- **Bete al dira Planak berak ezartzen zituen helburuak?**



METODOLOGIA

EBALUAZIORAKO ERABILITAKO PROZESUA ETA METODOA

Galdera horiei erantzuteko, funtsean **bi hurbilketa metodologiko** egin dira, eta horien arabera antolatzen da txosten honen egitura:

Metriken eta adierazleen jarraipena

(1. maila)

2017-2020 aldirako Euskal Turismoaren Gida Planaren jarraipenaren helburua izango da planaren BSCn proposatutako helburu estrategikoei lotutako metrikak eta adierazleak (KPIak) monitorizatzea.

Horretarako, 4 dimentsio landuko ditugu:

Helburu estrategikoa

Sailak estrategikoki garatu dituen xedeak edo jomugak.

Neurria

Planaren BSCn proposatutako helburu estrategikoei lotutako adierazleak (KPIak).

Urteko helburu-balioa

Hautatutako batez bestekorako finkatutako urteko balioa.

2019ko balio erreala

2019an lortutako neurriaren balioa.

METODOLOGIA

EBALUAZIORAKO ERABILITAKO PROZESUA ETA METODOA

Ekimenen hedapenaren gauzatze-mailaren jarraipena

(2. maila)

Ekimen bakoitzaren ezarpen-maila eta horien lan-paketeak (ekintzak) baloratzeko, jarraian aipatzen den balorazio-sistema erabiliko da, hurrengo taulan adierazten den moduan.

Ekimen baten aurrerapen-maila neurtzea ahalbidetuko digun zenbaki edo hurbilketa bat lortu ahal izateko, haren ekintzen aurrerapen-balioaren batez bestekoa egingo da.

Azpimarratu behar da <u>balorazio horiek subjektiboak direla horiei esleitutako arduradunaren iritziaren arabera</u>, eta ebaluazio honetan haien iritzia hartuko dela baliozko neurri gisa.

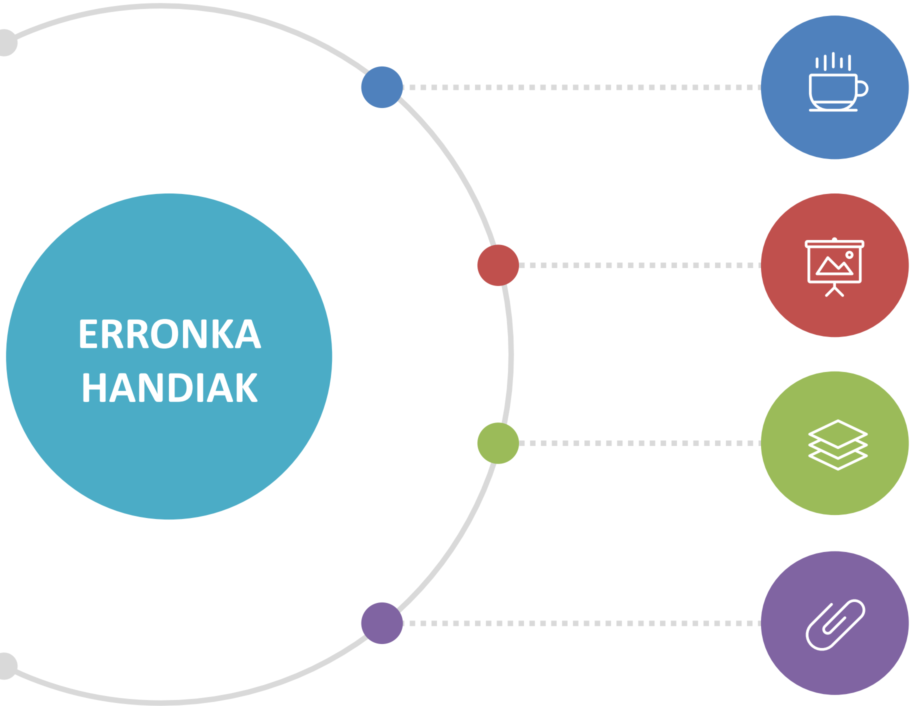
AURRERAPEN-MAILA		
✔	4	% 100 Ekimena/ekintza burutua dago
★	3	% 75 Ekimena/ekintza heltze fasean dago, zeregin batzuk falta ditu erabat amaitzeko
★	2	% 50 Ekimena/ekintza gauzatze-fasean dago
★	1	% 26 Ekimena/ekintza planifikatuta dago, edo hasierako zeregin batzuk eginda ditu
✘	0	0 Ekimena/ekintza ez da egin edo ez da onartu

MAKRO BEGIRADA

Aginte-taula

MAKRO BEGIRADA

ERRONKA HANDIAK



Euskal Autonomia Erkidegoko turismo-baliabideei balioa ematea

- Ezagunenetatik edo hiriburuetan daudenetatik harago, turismo-eskaintzaren aniztasuna ezagutzeko eta **lurralde-oreka errazteko aukera gisa**

Turismoa desestazionalizatzea

- Turismoa desestazionalizatzen laguntzea, **jasangarritasuna** bermatzeko

Euskadi helmuga gisa

- **Herrialde-markaren** balioa azpimarratzea, Euskadi helmuga gisa, Basque Experience, **bereiztearen** aldeko apustua eginez.

Egonaldia luzatzea

- **Turisten egonaldia luzatzea** eta, ondorioz, haien gastua handitzea

MAKRO BEGIRADA

AGINTE-KOADROA

Adierazlea	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2030erako helburua
BPGri ekarpena (%), 2011-2017	5,5	5,8	5,8	5,9	6,0	6,0	6,1	6,1	-	-
Enplegua guztira (%)	9,9	10,2	10,3	10,3	10,7	10,8	10,8	10,9	% 11	-
Gizarte Segurantzako afiliatuak	91.153	89.900	88.439	92.491	95.965	99.187	101.337	103.929	106.973	-
Turistak hotel-establezimenduetan, guztira	2.420.997	2.420.107	2.368.080	2.424.832	2.637.385	2.837.225	2.940.493	3.071.130	3.184.904	4.790.000
Espainiako turistak hotel-establezimenduetan	1.636.076	1.578.551	1.498.810	1.525.631	1.643.087	1.739.329	1.749.675	1.797.564	1.837.964	-
Turista atzerritarrak hotel-establezimenduetan	784.921	841.556	869.270	899.201	994.298	1.097.896	1.190.818	1.273.566	1.346.940	-
Ostatu-gauak hotel-establezimenduetan	4.574.989	4.622.303	4.478.672	4.657.505	5.041.338	5.490.499	5.635.712	6.040.523	6.265.610	-
Turismo-gastua (€ mili.)	3.706.425	3.799.935	3.803.144	3.921.201	4.119.211	4.305.184	4.473.543	4.473.562 (aurrerapena)	-	-
Turismo-industriako establezimenduak, 2011-2017	26.882	25.629	25.085	25.046	25.178	25.415	25.386(a)	-	-	-
Batez besteko per capita gastua eguneko		87		107		163		-	-	225
Batez besteko egonaldia hotel-establezimenduetan (egunak)	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,97	1,97	2,2
Turistak hiriburuetatik kanpo (%)	39	38	38	37	37	37	37	37	37	% 45

MAKRO BEGIRADA

TURISMOAREN BILAKAERA EUSKADIN

- **Turismoaren sektoreak gero eta ekarpen handiagoa** egiten dio BPGari, 2011n BPGaren % 5,5 izatetik 2018an % 6,1 izatera igaro baita.
- **Enpleguak ere balantze positiboa eta goranzkoa izan du**, 2011n % 9,9 izatetik 2019an % 11 izatera igaro baita; 106.973 afiliatu izan dira guztira, eta % 2,9 igo da 2018arekin alderatuta.
- 2011n, 2.420.997 turista izan ziren hotel-establezimenduetan (1.636.076 nazionalak eta 784.921 atzerritarrak). 2018an 3.071.130 turista, 1.797.564 nazional eta 1.273.566 atzerritar bisitatu gintuzten. 2019an, kopuru hori 3.184.904 izan zen (1.837.964 nazional eta 1.346.940 atzerritar); **% 3,7ko hazkundea**.
- Hazkunde hori, gainera, **desestazionalizatuta** gertatu zen, ez bakarrik udako hilabeteetan, baizik eta urteko ia hilabete guztietan, bereziki **otsailean, irailean eta urrian**, % 5eko hazkundearekin uztailean % 1,25eko eta abuztuan % 0,17ko hazkundeen aurrean.
- **Euskadiko bidaiari bakoitzeko gastua Espainiako batez bestekoa baino handiagoa da**, eta pixkanaka handituz joan da, turista kopuruaren gainetik diru-sarrerei eman zaien lehentasunaren ildotik.
- **Batez besteko egonaldiaren iraupena 2017an 1,95 izatetik 2019an 2,00 izatera** igaro da, eta luzapen horrek turismo-politikaren helburu estrategikoa izaten jarraitzen du.

MAKRO BEGIRADA

HORIZONTE 2030 GAP ESTRATEGIKOA

	2016. EGOERA	2030 HELBURUA
Turistak (milioitan)	2,8	4,7
Batez besteko egonaldia (egunak)	1,9	2,2
Ostatu-gauak (milioitan)	5,32	11,75
Biztanleko batez besteko gastua eguneko	163 €	225 €
Guztira (€ milioiak)	867,1 €	2.643,7 €

+ 1.776,6 mili €

LABURPENA

Lorpen nagusiak

LORPEN NAGUSIEN LABURPENA

- 2019ko ekitaldian, Euskadi 2020 Gobernu Programaren **helburuak betetzen ari dira**, bai eta 2017-2020 Gida Planean ezarritako helburu estrategikoak ere: hazkundea, desestazionalizazioa eta lurralde-oreka.

- Helburu estrategiko horiek lortzeko, **produktu turistiko berriak** ustiatu eta finkatu dira, **beste batzuk finkatu** dira eta **baliabide eta ibilbide turistiko berriak** hedatu dira.

- Ekimen sorta zabal hori abian jartzearekin batera, barneko (Euskal Autonomia Erkidegoa) eta kanpoko (estatukoa eta nazioartekoa) **komunikazio-politika** agresibo bat jarri da abian, marketin-tresna tradizionalak (azokak, ekitaldiak, jardunaldiak, workshopak, prentsa, telebista, etab.) zein digitalak (marketin segmentatua, webgunea, Twitter, Instagram, etab.) erabiliz.

- **Turismo-produktu nagusiei** balioa emateko jarduketa ugari jarri dira abian:
    - Familia-turismoa
    - Turismo industriala
    - Turismo gastronomikoa
    - Erosketa-turismo arduratsua
    - Turismo espirituala
    - Natura-turismoa
    - Ekoturismoa
    - Surfing Euskadi
- Turismoaren irudi berria jarri da martxan Euskadin: **"Basquexperience"**. Lelo eta melodia propioa du, eta horrekin batera, estrategia bat abiatu da hedabide eta sare sozialetan, osagai emozional eta esperientzial batean oinarritutako produktuak sustatzeko ildo berri gisa.

LORPEN NAGUSIEN LABURPENA

- NBEren Garapen Jasangarrirako Helburuekin bat etorriz, turismo jasangarri, konprometitu eta arduratsuaren aldeko apustua nabarmendu da, mugarri hauekin: **Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa** sinatzea, **Erosketa Turismo Arduratsua** ekimena, **Turista Arduratsuaren Gida eta Dekalogoa** garatzea, eta **Ekoturismoa eta Natura Turismoa** bultzatzea.

- Sektorearen **profesionalizazioaren eta lehiakortasunaren hobekuntzaren** aldeko ahalegina eta apustua Euskadik **turismo-lehiakortasunerako Espainiako lehen autonomia-erkidego** gisa jaso duten aitorpenean islatu da, Monitur de Excelturren arabera.

- **SARETOUR** sare publiko-pribatua jarri da martxan. Sare horrek enpresen eta erakundeen arteko lankidetza sustatuko du, egungo estrategia eta eredu turistikoak hobetzeko, lehiakortasuna, eraginkortasuna, jasangarritasuna, erabiltzaile-esperientzia edo fluxu turistikoen banaketa orekatua ardatz hartuta.

- Arau-garapenari dagokionez, nabarmentzekoak dira **101/2018 Dekretua, erabilera turistikoko etxebizitzei buruzkoa, 112/2019 Dekretua, Enpresa eta Jarduera Turistikoen Erregistroari buruzkoa**, eta **erabilera turistikorako etxebizitzetako iruzurraren aurkako postontzia** abian jartzea. Tresna hori Sailak herritarren eskura jartzen du, turismoaren arloko administrazioari 13/2016 Legearen balizko arau-hausteen berri emateko.

- Turismo jasangarria **merkataritza eta kontsumo arduratsuarekin** ardatz banaezin gisa lotzen duten ekimenak garatu dira: **Erosketa-turismo arduratsua, "Merkatutik sukaldera", Ezkerralgune Tokiko Merkataritzaren I. Foroa,** etab.

- Plan Estrategikoan eta Euskadi 2020 Gobernu Programan jasotako konpromisoetan aurrera egitea ahalbidetzen duten **laguntza-programetarako zuzkidurak handitu dira**, hazkunde turistiko sendoa lortzeko, enplegu gehiago eta hobea ekarriko duena, eta Euskadiko merkataritza-sektorearen lehiakortasuna sustatzeko.

LORPEN NAGUSIEN LABURPENA

2018-2019 PROGRAMA NAGUSIEN LABURPENA

	Aurkeztuak		Emanak		Zenbatekoa (€)	
	2018	**2019**	**2018**	**2019**	**2018**	**2019**
Lurralde-proiektu turistikoei laguntzea	36	32	30	30	1.200.559	1.360.000
Ekintzailetza eta lehiakortasuna hobetzea	173	187	78	99	482.069	652.000
Turismoa merkaturatzeko eta sustatzeko laguntzak	75	65	45	41	549.235	477.676

MIKRO BEGIRADA

Ardatzen araberako jarraipena

MIKRO BEGIRADA: Ardatzen araberako jarraipena

1. ARDATZA: TURISMO-ESKAINTZA BIKAINA GARATZEA

HELBURUA:

1A. BALIABIDE TURISTIKO GARRANTZITSUENEN BALIOA NABARMENTZEA

NEURRIAK:

Balioan jarritako baliabide garrantzitsuen kopurua ✔

EKIMENAK:

1. Turismo-baliabide garrantzitsuen balioa nabarmentzeko ekimen bat aktibatzea ✔

LORPENEN BALANTZEA:

- **Turismo industriala:** 34 errekurtso, ERIHk ziurtatuak, eta 2 Anchor Points
- **Familia-turismoa:** Euskadiko Familia Turismoko I. Mahaia eta Euskadiko Familia Turismoko I. Jardunaldiak
- **Turismo gastronomikoa:** Euskadi Gastronomika webgune berria, Enoturismoaren Nazioarteko Biltzarra, IWINETC 2019, San Sebastián Gastronomika kongresua, Turismo Gastronomikoaren V. Munduko Foroa, "Merkatutik sukaldera" proiektua, Arabako Errioxako turismo enogastronomikoaren IX. Foroa, BBVA Bilbao Food Capital.
- **Erosketa Turismo Arduratsua** abiaraztea eta lotutako ibilbideak garatzea
- **Turismo espirituala: Santiagoko Bidea eta Ignaziotar Bidea** bultzatzea. Inaziotar Bideko bost erkidegoekiko lankidetza-protokoloa
- **Natura-turismoa:** Aktibatu 2019, Bide Berdeen Europako VI. Konferentzia, Euskadiko Mendi-ibilien II. Foroa
- **Ekoturismoa:** Euskadiko Ekoturismoaren II. Foroa
- **Surfing Euskadi:** 20 enpresa berrirekin baino gehiagorekin berrabiarazi da
- Euskadiko baliabide turistikoak monitorizatzeko planaren I. FASEA gauzatzea
- Euskadiko Turismo Ataria eguneratzearen, eduki eta atal berriak sortzearen eta dinamizatzearen aldeko apustua

✔ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✘ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

1. ARDATZA: TURISMO-ESKAINTZA BIKAINA GARATZEA

HELBURUA:

1B. EUSKADIKO BEZEROENTZAT BALIO PROPOSAMEN ERAKARGARRIA EDUKITZEA

NEURRIAK:

- Merkaturatutako produktu berrien kop. ✓
- Garatutako jardueren kop. ✓
- Kolaboratzaileen eta sektorearen gogobetetze-maila eskainitako zerbitzuei dagokienez ★

EKIMENAK:

2. "Produktu berriak" ekimena abiaraztea ✓
3. "Euskadi Esperientziala" ekimena aktibatzea ★
4. Euskadi "Boutique Meetings, Incentives & Events" ekimena aktibatzea ★

LORPENEN BALANTZEA:

- **Ekoturismoko eta Turismo Aktiboko** proposamenak, **The Basque Route, The Hemingway Basque Route (Touring), Enogastronomiaren** sustapena
- **Esperientzia-eskaintza:** 158 esperientzia, online kanaletan presentzia handia dutenak eta kanpaina espezifikoak dituztenak
- **MICE**: ekitaldiak, workshopak eta kongresuak babestea. MICE plataforma berria, erabat online, bertsio mugikorra + app-a duena, 475 enpresari buruzko informazioa ematen duena.
- **Erosketa-turismo arduratsurako** ibilbideak garatzea
- **"Can herritarrak"** kanpaina, "Euskadi txakurrarekin" proiektuaren barruan, maskotekin datorren turismoa sustatzeko
- Euskadin —Gasteizen, Donostian eta Getxon— egiten diren nazioarteko hiru jazzaldien sustapen eta merkaturatze turistikorako hitzarmenak

✓ Garatuta eta lortuta | ★ Zati batean aurreratua | - Informaziorik ez | ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

1. ARDATZA: TURISMO-ESKAINTZA BIKAINA GARATZEA

HELBURUA:

1C. TURISMO-JARDUNBIDE EGOKIEN SISTEMA SINPLIFIKATUA SARTZEA

NEURRIAK:

Bezeroaren gogobetetze-maila bidaia-zikloan zehar ✓

EKIMENAK:

5. Turismo-zerbitzuen Kalitateko Jardunbide Egokien sistema sinplifikatua hedatzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- **Turismo Sailak saria jaso du,** 2018an SICTEDen aurrerapen eta garapen handiena izan duen udalaz gaindiko administrazio publiko gisa
- Turismoko Estatu Idazkaritzarekin hitzartutako programak:
  - **SICTED**: 28 helmugatako 622 enpresak parte hartu dute, eta "SICTED komunitatea" sortu da. 6.000 eragiletik gora sar daitezke bertara.
  - **Sektoreak (Turismo Kalitatearen Q):** Estatuko 256 espediente eta Euskadiko 44 espediente berrikusi dira
  - **Lankidetza-hitzarmena Segittur-ekin**, datu-plataformara sartzeko eta iturri propioen eta kanpokoen analisira sartzeko, Big Data eta adimen artifizialeko tekniken bidez.
- **Euskadiko turismo-irisgarritasunaren eredua eguneratzea:** 68 turismo-eragile teknikori prestakuntza ematea eta EAEko 133 turismo-enpresari zuzendutako sentsibilizazio-jardunaldiak egitea. BAsk For All ekitaldian laguntzea, Irisgarritasunari buruzko Europako Azoka nagusian _Naidex (Birmingham).
- **Kalitate-jardunbide egokien hitzarmenak** sinatu dira Euskadiko sektoreko elkarteekin
- Azterlanak/eragiketak garatzea: Online ospea, Euskadi Gastronomika dokumentu-kudeatzailea, Euskadiko turismo aktiboaren eskaintza

✓ Garatuta eta lortuta — ★ Zati batean aurreratua — - Informaziorik ez — ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

2. ARDATZA: TURISTAK ERAKARTZEA ETA FIDELIZATZEA

HELBURUA:

2A. BEZEROAK MODU ERAGINKORRAGOAN KONKISTATZEA

NEURRIAK:

- Balioan jarritako baliabide garrantzitsuen kopurua ✓
- Marketineko online aurrekontuaren ehunekoa marketineko aurrekontu osoarekiko ★
- Webgunearen eta sare sozialen errendimendua handitzea ✓
- Euskadiren "lagunen" sareko kolaboratzaileen kopurua ✓

EKIMENAK:

- 6. Marketinaren komunikazio-estrategia integratua (MKI) garatzea ✓
- 7. Marketin teknologikoko ekimen bat abiaraztea (MARTECH) ★
- 8. Merkatuak garatzeko eredua ezartzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Basquexperience: Turismoaren irudi berria Euskadin, lema eta melodia propioa, estrategia hedabideetan (EITBko programak) eta sare sozialetan, produktuak sustatzeko ildo berria, emozio- eta esperientzia-osagai batean oinarrituta.
- Euskadiko "Enbaxadoreak" programa
- Marketinaren komunikazio-estrategia integratua garatzea, marketin digital pertsonalizatu eta segmentatuan oinarrituta, mezu espezializatua xede-hartzaileetara bideratzeko.
- Euskadiko Turismoa Sustatzeko Irudi Bankua berritzea. 10.000 argazki eta 600 bideo jarri dira eskuragarri online plataforma segmentatu eta kategorizatu batean
- Bezeroarentzako informazioa eta arreta hobetzea, informazio-euskarriak (liburuxkak, gidak eta mapak) argitaratuz eta eguneratuz.
- Web-atariari dagokionez:
  - 350 agenda-ekitaldi baino gehiago argitaratu dira 5 hizkuntzatan
  - 150 baliabide berri gehiago (ibilbideak, ostatuak, albisteak, kultura-baliabideak...)
  - Gaikako landing berriak (The Hemingway Basque Route, Turismo Industria, Aste Santua Euskadin, Turista Arduratsuaren Gida, Tronu Jokoa Euskadin, Hiri Zuriaren Isiltasuna)
  - Atariko 800 baliabide baino gehiago eguneratu dira, 5 hizkuntzatan
  - Saioen kopurua, guztira: 1.908.057 (+% 9)
  - Bisitatutako orriak: 3.874.204 (% 1)
  - Erabiltzaile berriak: 1.465.281 (% 12)
  - Posizionamendu-hobekuntzak nazioarteko bilaketetarako
  - Atariaren hizkuntza-bertsioen hazkundea: Frantsesa: +% 17 (298.445 saio), alemana: +% 25 (97.829 saio), ingelesa: +% 5 (160.099 saio)
  - 30.000 jarraitzaile baino gehiago Instagramen

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

2. ARDATZA: TURISTAK ERAKARTZEA ETA FIDELIZATZEA

HELBURUA:

2B. BEZEROEN ATXIKIPENA ETA FIDELIZAZIOA AREAGOTZEA

NEURRIAK:

- Bezeroen eta enpresen erregistroen ehunekoa CRMren datu-basean ✓
- Turistaren errepikapen-indizea ★

EKIMENAK:

- 9. CRM-E ekimena abiaraztea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- CRMren garapena eta integrazioa (2020an ezartzea aurreikusi da)
- Turismoa merkaturatzeko eta turismo-produktu berriak eta proiekzio turistiko handiko ekitaldi bereziak sustatzeko laguntzak, Euskadiren posizionamendu turistikoa sendotzea helburu dutenak: 717.000 €.

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

2. ARDATZA: TURISTAK ERAKARTZEA ETA FIDELIZATZEA

HELBURUA:

2C. ENPRESA GEHIAGO ERAKARTZEA ETA HAIEN GOGOBETETASUNA HANDITZEA

NEURRIAK:

Basquetour-en afiliatutako enpresa berrien kopurua	-
Eskainitako zerbitzuekiko gogobetetze-maila	★
Informazioaren kalitateari eta erabilgarritasunari buruzko gogobetetze-maila	-

EKIMENAK

10. Industriarako marketinean laguntzeko ekimen berritzaile bat bultzatzea	★
11. Euskadiko Merkatuko Inteligentzia Sistema (SIME) aktibatzea	✓

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

LORPENEN BALANTZEA:

- Azken bezeroaren 16 azoka espezializatu, 11 press trip, 2 fam trip, 3 road show
- **FITUR 2020**: 140 enpresa, 700 bilera, 3 hitzarmen sinatuta, stand onenaren saria
- Honako ekitaldi hauek egitea:
  - Euskadiko Turismoaren Astea
  - Euskadiko Ekoturismoaren II. Foroa
  - Familia Turismoaren I. Foroa.
  - Itsaspeko Enologiari buruzko I. Nazioarteko Topaketa
  - Training Day OPCn parte hartzea
  - IWINETC 2019 Enoturismoaren Nazioarteko Biltzarra
  - "Aretoaren erronka. Etorkizuneko gakoak euskal sentsibilitatetik “ hitzaldia eta Urrezko eta Zilarrezko Geridoiak ematea Parisko Athénée Plaza Jatetxeko eta Bilboko Carlton Hoteleko Areto Buruei, San Sebastian Gastronomikaren Biltzarraren barruan.
  - Turismo Gastronomikoaren V. Mundu Foroa,
  - Arabako Errioxako turismo enogastronomikoaren IX. Foroa
  - Repsol Gidako eguzkiak emateko gala
  - Road Talks kongresua: Euskadiko mugikortasun, turismo eta lurraldeari buruzko jardunaldia
- SIMEn aurreikusitako eragiketak gauzatzea: Online ospea, IBILTUR, Familitur eta Frontur, Frantziako merkatua, SIT, turismo-baliabideen monitorizazioa, Euskadiko turismo-eskaintza aktiboa.
- Frantziako merkatuaren azterketa egitea
- Merkatu-adimena Lankidetza-hitzarmena Segittur-ekin, datu-plataformara sartzeko eta iturri propioen eta kanpokoen analisira sartzeko, Big Data eta adimen artifizialeko tekniken bidez.

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

3. ARDATZA: TOKIKO KOMUNITATEARENTZAKO BALIOA SORTZEA

HELBURUA:

3A. EUSKAL GIZARTEARENTZAKO BALDINTZA HOBEAK SORTZEA

NEURRIAK:

Herritarren gogobetetasun-maila turismoarekin (Zati batean aurreratua)

EKIMENAK

12. "Turismoak euskal gizartearentzat dituen onurak" ekimena abian jartzea (Garatuta eta lortuta)

LORPENEN BALANTZEA:

- **Euskadiko Turismorako Kode Etikoa** sinatzea. Kode horrek TMEren printzipioak eta NBEren 2030 Agenda Garatzeko helburuak jasotzen ditu, eta sei ardatzetan oinarritzen da: errespetua, berdintasuna, jasangarritasuna, tradizioa, bikaintasuna eta eskubideak.
- Kode Etikoa sustatzeko eta zabaltzeko kanpaina
- Enpresekin Kode Etikoa ezartzeko 1. fasea
- Kode Etikoa sartzea 2020ko laguntzetarako irizpide gisa
- **Turismo Arduratsuaren Gida**, lotutako *landing page*-a eta komunikazio-kanpaina aurkeztea Euskadiko eta Espainiako hainbat hedabidetan.
- Euskadiko biztanleriaren % 63k ontzat jotzen ditu Jaurlaritzak garatutako turismo-politikak, eta kategoria guztien artean lehen postuan kokatzen da. *(Euskal iritzi publikoaren urtekaria 2018)*

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

3. ARDATZA: TOKIKO KOMUNITATEARENTZAKO BALIOA SORTZEA

HELBURUA:

3B. MERKATARITZA TXIKIA ETA KALITATEZKO ARTISAUAK INDARTZEA

NEURRIAK:

Atxikitako saltoki eta artisau-kopurua ✓

EKIMENAK:

13. "Erosketak Euskadin" ekimena abiaraztea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- **Erosketa-turismo arduratsua** merkaturatzea, merkataritza, kontsumo eta turismoko sektoreak batzen baititu, eta eskaintza turistikoari balioa gehitzen dioten eta Euskadiko marka eta posizionamendu turistikoa indartzen duten saltokiak txertatzen.
- Erosketa arduratsuko turismo-programari lotutako saltokien mapa sortzea
- Memoranduma sinatzea TMErekin, Euskadin Erosketa Turismo Arduratsuko proiektu pilotua garatzeko
- **"Merkatutik sukaldera"**: Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Zuzendaritzen zeharkako proiektua
- Ezkerralgune Tokiko Merkataritzaren I. Foroaren inaugurazioa

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

3. ARDATZA: TOKIKO KOMUNITATEARENTZAKO BALIOA SORTZEA

HELBURUA:

3C. KALITATEZKO TOKIKO PRODUKTUEN KONTSUMOA SUSTATZEA

NEURRIAK:

Atxikitako enpresen kopurua ✓

EKIMENAK:

14. "Made in Basque Country" ekimena aktibatzea ✓

15. "MiPymes+" ekimena abian jartzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Ekintzailetzarako eta turismo-enpresen lehiakortasunaren hobekuntzarako laguntzak: 652.000 €-ko zuzkidura 99 enpresarentzat
- Erosketa-turismo arduratsua merkaturatzea: mapaketa egin ondoren, erosketa-turismo arduratsuko 1.728 agente potentzial daude.

✓ Garatuta eta lortuta | ★ Zati batean aurreratua | - Informaziorik ez | ✗ Ez garatua

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

4. ARDATZA: TURISMO JASANGARRIKO JARDUNBIDEAK GARATZEA

HELBURUA:

4A. BALDINTZA HOBEAK SORTZEA TURISTENTZAT

NEURRIAK:

Turisten gogobetetze-maila ✓

EKIMENAK:

16. "Turismo Jasangarria" ekimena martxan jartzea turistentzat ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Euskadiko Turismorako Kode Etikoa sinatzea
- Ekoturismoaren eta natura-turismoaren garapena bultzatzea
- Euskadiko Ekoturismoaren II. Foroa
- Turismo Arduratsuaren Dekalogoaren aurkezpena eta horrekin lotutako kanpainak
- Ezagutzen dituzten beste helmuga batzuekin alderatuta, turistek Euskadin jasotzen duten tratuaren balorazioa oso positiboa da turisten % 75entzat (Ibiltur Ocio txostena 2017)

✓ Garatuta eta lortuta | ★ Zati batean aurreratua | - Informaziorik ez | ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

4. ARDATZA: TURISMO JASANGARRIKO JARDUNBIDEAK GARATZEA

HELBURUA:

4B. ENPRESENTZAKO BALDINTZA HOBEAK SORTZEA ETA KALITATEZKO ENPLEGUAREN SORRERA SUSTATZEA

NEURRIAK:

Turismo jasangarriaren indizea ✓

EKIMENAK

17. "Turismo Jasangarria" ekimena martxan jartzea enpresentzat ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- EAEko turismo-sektorerako turismo-hornitzaileen katalogoaren bertsio berria kudeatzea eta argitaratzea
- TURISLAN Euskadiko Turismo Enpleguaren III. Feria
- Euskadiko Turismorako Kode Etikoa sinatzea
- Ekoturismoaren eta natura-turismoaren garapena bultzatzea
- Euskadiko Ekoturismo Gidaren aurkezpena.
- Euskadiko Ekoturismoaren II. Foroa
- Turismo Arduratsuaren Dekalogoaren aurkezpena
- Espainiako Ekoturismo Elkartearekin lankidetza-hitzarmena sinatzea
- Espainiako Ekoturismoaren Behatokiari datuak emateko akordioa
- Espainiako turismo-intentsitatearen indize baxuenetako bat (17/19)

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

4. ARDATZA: TURISMO JASANGARRIKO JARDUNBIDEAK GARATZEA

HELBURUA:

4C. TURISMO-INDUSTRIAREN AZTARNA EKOLOGIKOA MURRIZTEA

NEURRIAK:

Inplikatutako enpresa berrien kopurua ✓

EKIMENAK:

18. Sektorea aztarna ekologikoaren murrizketari buruz informatzea eta sentsibilizatzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- ECOTRANS - The European Network for Sustainable Tourism Development eta NECSTouR - Network of European Regions for Competitive and Sustainable Tourism erakundeetan parte hartzea
- Euskadiko Turismorako Kode Etikoa aldarrikatzea
- "Turista Arduratsuaren Gida eta Dekalogoa" garatzea
- Art, Fashion & Green Design Greenspain, nazioarteko apustuaren aurkezpena World Travel Marketen esparruan
- Jasangarritasunari buruzko jardunaldia Turismoaren Astearen barruan
- Europako Etiketa Ekologikoa programa: ostatatze-sektoreko 6 enpresa berri erakartzea
- Euskadiko turismo-sektoreko establezimenduetako trantsizio energetikoari buruzko gida egitea

✓ Garatuta eta lortuta

★ Partzialki aurreratua. Informaziorik ez -

✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

5. ARDATZA. SEKTOREAREN PRESTAKUNTZA ETA LEHIAKORTASUN BALDINTZAK BULTZATZEA

HELBURUA:

5A. GIZA KAPITAL LEHIAKORRAGOA IZATEA

NEURRIAK:

Turismoaren arloko prestakuntza-sistemarekin industriak duen gogobetetze-maila ✓

EKIMENAK:

19. Turismoari buruzko prestakuntza-ekimen bat abian jartzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Arabako Errioxako III. Campus Enogastronomikoan parte hartzea: aurrez aurreko 29 ikastaro eta 270 parte-hartzaile
- Basquetourren eta Arabako Errioxako Ardoaren Ibilbidearen arteko lankidetza-akordioaren zirriborroa kudeatzea 2019-2020ko Campus Enogastronomikoaren IV. ediziorako
- Anfitrioiak programa (Hitzarmena Turismoko Estatu Idazkaritzarekin):
  - ❑ Kultura xeheki
  - ❑ Helmuga xeheki
- Turismo Azoka, Turismoaren sektoreko III. Enplegu Azoka
- "Argazki gastronomikoari" buruzko tailer praktikoen pilotua, Euskadi Gastronomika proiektuaren prestakuntza-planaren barruan
- EAEko turismo-sektorerako turismo-hornitzaileen katalogoaren bertsio berria kudeatzea eta argitaratzea
- Hasierako prestakuntzak eta birziklatzekoak, turismo-eragile guztiei zuzenduak (ECTetako teknikariak, elkarteetakoak, aholkulariak, ziurtatzaileak) kudeaketaren, digitalizazioaren, irisgarritasunaren eta jasangarritasunaren arloan, programen barruan
- Barneko prestakuntza-plana:
- Irisgarritasunaren arloko prestakuntza-plana.

✓ Garatuta eta lortuta | ★ Zati batean aurreratua | - Informaziorik ez | ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

5. ARDATZA. SEKTOREAREN PRESTAKUNTZA ETA LEHIAKORTASUN BALDINTZAK BULTZATZEA

HELBURUA:

5B. LEGE- ETA ARAU-ESPARRUA GARATZEA

NEURRIAK:

Garatutako eta finkatutako lege eta erregelamenduen % ✓

EKIMENAK:

20. Lege- eta arau-esparrua bultzatzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- 59/2019 Dekretua, apirilaren 2koa, Euskadiko Turismo Mahaia sortzen duen Dekretua aldatzen duena.
- 112/2019 Dekretua, uztailaren 16koa, Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroari buruzkoa
- Turismoaren uztailaren 28ko 13/2019 Legea aldatzeko lege-proposamena
- Erabilera turistikoko etxebizitzetako iruzurraren aurkako postontzia: 186 salaketa jaso dira, eta horietatik 166 dagoeneko erantzunda daude.
- Egiteko azken fasean dauden dekretuak, hala nola Euskadin gaitutako turismo-gidei buruzko Dekretua eta Bidaia-agentziei buruzko Dekretua

✓ Garatuta eta lortuta | ★ Zati batean aurreratua | - Informaziorik ez | ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

5. ARDATZA. SEKTOREAREN PRESTAKUNTZA ETA LEHIAKORTASUN BALDINTZAK BULTZATZEA

HELBURUA:	NEURRIAK:		LORPENEN BALANTZEA:
5C. BERRIKUNTZA ZABALTZEA, SEKTOREA MODERNIZATZEA ETA DIGITALIZATZEA	Inplikatutako enpresen kopurua	✓	• Euskadi izan da turismo-sektoreko autonomia-erkidegorik lehiakorrena, Exelturren azken Moniturren arabera. • Smart Business programa: 28 turismo-helmugatako 198 enpresa parte-hartzaile. • Smart Destination programa: Gasteizko diagnostiko-txostena eta ekintza-plana abiaraztea, eta Donostia eraldatzeko ekintza-planaren jarraipena ebaluatzea. • Berrikuntza-proiektuak: 3 barnetegi teknologiko egitea • GAIA, INNOBASQUE eta SEGITTURekin aliantza • Euskal Turismoaren Sariak, Euskadiko berrikuntza, lehiakortasun eta proiekzio turistikoari egindako ekarpenagatik euskal enpresa turistikoak saritzeko
	EKIMENAK:		
	21. Berrikuntza teknologikoa eta digitalizazioa aktibatzea	✓	

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

5. ARDATZA. SEKTOREAREN PRESTAKUNTZA ETA LEHIAKORTASUN BALDINTZAK BULTZATZEA

HELBURUA:

5D. INBERTITZAILEENTZAKO BALIO-PROPOSAMEN ERAKARGARRIA SORTZEA

NEURRIAK:

Inbertitzaileekin eta operadoreekin sinatutako akordio berrien kopurua ★

EKIMENAK:

22. Balioa sortzeko eta inbertsioak erakartzeko ekimen bat abiaraztea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Euskadiren parte-hartzea sustatzea turismoko eta hoteletako inbertsioen nazioarteko foroetan
- Turismoaren Mundu Erakundea. TMEren Zuzendaritza Batzorderako eta Turismoaren Etikaren Munduko Batzorderako hautagaitzak aurkeztu dira. Memoranduma sinatzea TMErekin, Euskadin Erosketa Turismo Arduratsuko proiektu pilotua garatzeko
- TMEren Batzar Nagusiaren 23. bilerara joatea
- HERICOAST Europako Programan laguntzea eta Euskadi WILDSEA EUROPEn integratzea
- Green Spain marka turistikoaren koordinazioa 2019ko ekitaldian, eta baterako turismo-sustapeneko ekintzak España Verde - Green Spain marka turistikoaren esparruan
- Euskadi, Turismoaren Espainiako Kontseiluko Batzorde Exekutiboko ordezkari hautatua
- FITUR hitzarmenak 2020rako:
  - "**GATURI** Gastronomia eta Nekazaritzako Elikadura nazioarteko turismo-helmuga bakar baten alde" proiektua. Proiektuan parte hartzen duten bost lurraldeen mundurako erakusleiho izango da, Pirinioen bi aldeetan: Euskadi, Nafarroa, Errioxa, Pays Basque eta Biarno.
  - Euskadiko erosketa arduratsuen turismo-programaren gidaritza
  - Inaziotar Bidea sustatzeko akordioa inplikatutako autonomia-erkidego guztiekin

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

6. ARDATZA: LURRALDEAREN TURISMO-KUDEAKETAREN EREDUA HOBETZEA

HELBURUA:

6A. LURRALDEKO TURISMO-PLANGINTZAREN ESPARRUA AKTIBATZEA

NEURRIAK:

Lorpenak ★

EKIMENAK:

23. Sailean "Lurraldean Turismoa Kudeatzeko Sailarteko Taldea" (LTKST) izendatzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Lurraldean turismoa kudeatzeko sailarteko taldea izendatzea
- Jaurlaritzako sailen arteko lehen barne-bilerak, LPSren zirriborro batean aurrera egiteko.
- EAEko Turismo Baliabideen Lurralde Plan Sektorialari buruzko diagnostikoa eta aurretiazko azterlanak

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

6. ARDATZA: LURRALDEAREN TURISMO-KUDEAKETAREN EREDUA HOBETZEA

HELBURUA:

6B. LURRALDE TURISTIKOAREN PLANGINTZA AURRERATUA EGITEA

NEURRIAK:

Lorpenak ★

EKIMENAK:

24. Turismoko Lurralde Plan Sektoriala (LPS) aktibatzea ★

LORPENEN BALANTZEA:

- Jaurlaritzako sailen arteko lehen barne-bilerak, LPSren zirriborro batean aurrera egiteko.
- 2020an Euskal Autonomia Erkidegoko Turismo Baliabideen Lurralde Plan Sektorialari buruzko diagnostikoa eta aurretiazko azterlanak aurkeztea sektore turistikoari.

✔ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✘ Garatu gabe

Mikro Begirada: Ardatzen araberako jarraipena

6. ARDATZA: LURRALDEAREN TURISMO-KUDEAKETAREN EREDUA HOBETZEA

HELBURUA:

6C. PLANAREN INPLEMENTAZIO ONA ERRAZTEA

NEURRIAK:

Tokiko eta eskualdeko erakundeen gogobetetasun-maila emandako laguntzari dagokionez ✓

EKIMENAK:

25. Planaren inplementazio onerako laguntzak ematea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Lurralde Proiektu Turistikoak sustatzeko programa, produktu anitzeko helmugak eratzen eta turismo-fluxu berriak areagotzen eta sortzen laguntzen dutenak, desestazionalizazioaren alde egiteko eta turisten gastua eta batez besteko egonaldia handitzeko (1.360.000 €-ko zuzkidura).
- Itourbask Turismo Bulegoen Euskal Sareari laguntzea
- 7/10eko asebetetze-maila (EGko enpresak, erakundeak eta turistarena).

✓ Garatuta eta lortuta | ★ Zati batean aurreratua | - Informaziorik ez | ✗ Garatu gabe

MIKRO BEGIRADA: Ardatzen araberako jarraipena

7. ARDATZA: KUDEAKETA- ETA GOBERNANTZA-EREDU BERRI BAT SUSTATZEA

HELBURUA:

7A GOBERNANTZA MODERNOKO SISTEMA ON BAT EZARTZEA

NEURRIAK:

Lorpenak ✓

EKIMENAK:

26. Gobernantza-sistema berri bat ezartzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Gobernantza-eredu berria
- **SARETOUR sare publiko-pribatua** abiaraztea eta aurkeztea. Sare horrek enpresen eta erakundeen arteko lankidetza sustatuko du, egungo estrategia eta eredu turistikoak hobetzeko, lehiakortasuna, eraginkortasuna, jasangarritasuna, erabiltzaile-esperientzia edo fluxu turistikoen banaketa orekatua ardatz hartuta.
- Euskadiko turismo-gobernantzaren mapa eguneratzea
- Sailaren, EMET, CTP eta PTT programa eta laguntzei buruzko etengabeko ebaluazioak egitea, Turismo eta Ostalaritza Zuzendaritzarenak barne.

✓ Garatuta eta lortuta — ★ Zati batean aurreratua — - Informaziorik ez — ✗ Garatu gabe

MIKRO BEGIRADA: Ardatzen araberako jarraipena

7. ARDATZA: KUDEAKETA- ETA GOBERNANTZA-EREDU BERRI BAT SUSTATZEA

HELBURUA:

7B. SAILAREN ANTOLAKETA EGOKITZEA ESTRATEGIAREN ARABERA

NEURRIAK:

Lorpenak ✓

EKIMENAK:

27. Sailaren antolaketa berria abian jartzea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Antolaketa berria Sailean
- Basquetour berrantolatzea sektorearen eskaera berrietara egokitzeko

✓ Garatuta eta lortuta · ★ Zati batean aurreratua · - Informaziorik ez · ✗ Garatu gabe

MIKRO BEGIRADA: Ardatzen araberako jarraipena

7. ARDATZA: KUDEAKETA- ETA GOBERNANTZA-EREDU BERRI BAT SUSTATZEA

HELBURUA:

7C. KUDEAKETA- ETA MONITORIZAZIO-ESPARRU ERAGINKORRA HEDATZEA

NEURRIAK:

Lorpenak ✓

EKIMENAK:

28. Turismoa monitorizatzeko eta kudeatzeko sistema berri bat abiaraztea ✓

LORPENEN BALANTZEA:

- Euskadiko Turismo Behatokiaren ikerketa-eragiketa berriak: IBILTUR Edukiera 2019, IBILTUR Aisia 2019, IBILTUR MICE 2019, IBILTUR Gastu turistikoa 2019
- Abian da Euskadiko Turismo Behatokiaren webgunea
- Euskadi turismo-helmugaren online ospearen monitorea
- Euskadiko turismo-baliabideen monitorea
- Laguntza-programen ebaluazioa

✓ Garatuta eta lortuta ★ Zati batean aurreratua - Informaziorik ez ✗ Garatu gabe

ONDORIOAK

Testuingurua, begirada eta etorkizunerako erronkak

ONDORIOAK

TESTUINGURUA

- **XI. Gobernu Programa** Euskal Turismoaren 2030 Estrategia definitzeko gida izan zen.
- Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak sektore publikoaren berezko plangintza-zikloari jarraitzen dio, honako fase hauei lotuta:
    - Plan Estrategikoa egitea
    - Gobernu Kontseiluan onartzea
    - Planaren ebaluazioa eta jarraipena.
- Turismoaren sektoreak **balioa eta aberastasuna** ematen du. Turismo-jarduera 2011n BPGaren % 5,5 izatetik % 6,1 izatera igaro da, eta enpleguaren ia % 11 izatera.
- Hazkunde horrekin batera, **sektorea** etengabe **modernizatu, profesionalizatu eta instituzionalizatu da.** Euskadi turismo-lehiakortasunean Espainiako lehen autonomia-erkidegoa dela aitortu da.
- Turismoaren sektoreak beste jarduera batzuk **herrestan eramateko gaitasuna du**, hala nola merkataritza, artisautza, kultura, nekazaritzako elikagaien industria, eta abar, eta sinergia horiek aprobetxatu egin dira ekimen arrakastatsuak abian jarriz, hala nola Erosketa Turismo Arduratsua, zeinaren helburua baita turistaren merkataritza-gastua optimizatzea gizarte-, ekonomia- eta ingurumen-jasangarritasuneko irizpideetatik abiatuta, tokiko ekonomian eraginez; eta "Merkatutik Sukaldera" proiektua, hornidura-azokak dinamizatu eta bultzatzeko.

ONDORIOAK

ETORKIZUNERA BEGIRATZEA - ERRONKAK

- **Turismo-jasangarritasunaren** ikuspegi globala mantentzea eta sakontzea:
    - Desestazionalizaziora, turistak lurralde osoan banatzera eta ekoturismoaren aldeko apustura bideratutako politikekin jarraitzea.
    - NBEren Garapen Jasangarrirako Helburuekin koherentziari eustea
- **Enpresen lehiakortasuna** hobetzea, kudeaketa-tresna berriak sartuz (IKTak, digitalizazioa eta negozio-eredu berriak sortzea) eta ekintzailetza bultzatzea
- **Marketin pertsonalizatua eta hipersegmentatua** are gehiago indartzea
- Turismo-produktu berriak sustatzea, **produktu anitzeko** helmugak sortuz
- **SARETOUR Turismoaren Euskal Sarea** garatzea, gobernantzaren eta lankidetza publiko-pribatuaren eta enpresen arteko lankidetzaren eredu berri bat indartzeko eta bultzatzeko proiektu estrategiko gisa

ONDORIOAK

GOMENDIOAK

- Turismoa sektore erakargarria da **ekintzaileentzat**, eta beharrezkoa da **kudeaketarako, berrikuntzarako eta finantzaketarako tresnak** ematea, haien hazkundea errazteko.
- Komenigarria da **enpresa-lankidetzako proiektuak** bultzatzea sektorearen atomizazioari aurre egiteko. Sektorea enpresa txikiek osatzen dute, eta, batzuetan, ez dute esperientzia profesional nahikorik enpresa-kudeaketaren arloan.
- **Sektorearen instituzionalizazioa** sustatu behar da, sektore-elkarte berriak, haien estrategiak eta zerbitzuen katalogoa sendotuz.
- Sailak **merkataritza eta turismoa** osatzera bideratutako ekimen guztiak bultzatu behar ditu, hala nola Erosketa Arduratsuen Programa.
- Sektorea zeharkakoa denez, beharrezkoa da **beste sail eta erakunde batzuekin koordinatzea eta lankidetzan aritzea.**
- Komenigarria da **lurralde-lankidetzako ekimen guztiak SARETOUR sare berriarekin koordinatzea.**
- **Turismoaren Lurralde Plan Sektorialaren** garapena bultzatu behar da, **jasangarritasunaren kontzeptuari laguntzeko.**
- **Autonomia-erkidego mugakideekiko lankidetza,** berriki hasitakoa, emaitza asko eman ditzakeen bidea da, turismo-sinergiak aprobetxatzen baitira.
- Gobernantza: **saileko prozesuen hobekuntzan**, taldearen prestakuntzan eta Saileko egitura guztien arteko koordinazioan eta komunikazioan aurrera egitea.
- Planen, programen eta ekimenen **ebaluazioarekin eta jarraipenarekin** jarraitzea, arreta bereziki prozesuetan jarriz.