



RETES

Resilience Enhancement in Tourism
through Education and Skills

Rapporto sugli ecosistemi locali del turismo e della gestione del rischio di catastrofi



Co-funded by
the European Union

Erasmus+
Enriching lives, opening minds.

RETES: Resilience Enhancement in Tourism through Education and Skills (n. 2025-1-IT01-KA220-VET-000353875)

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni e i punti di vista espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia Nazionale Erasmus+ INAPP. Né l'Unione europea né l'organismo responsabile dell'attuazione possono essere ritenuti responsabili per essi.

Redazione e contributi

Il presente rapporto è stato redatto e coordinato da **Manuela Massi** (EPC European Project Consulting srl, IT), responsabile dell'elaborazione complessiva dei contenuti, della loro sistematizzazione e della predisposizione editoriale del documento.

Il rapporto è stato realizzato con il contributo dei partner di progetto, che hanno fornito dati, analisi, mappature e studi locali relativi alle cinque aree pilota coinvolte nei diversi Paesi europei.

Contributi dei partner

- **Christos Demopoulos, Evangelos Katsaros, Romina Sampanai** – European University Cyprus
- **George Stratigis, Maria Giampoulaki and Maria Symeonidou-Sideris** – Community Crisis Intervention
- **Zorica Marković, Methija Kuburović and Lidija Petrone Kolar** – Ministarstvo Unutrasnjih Poslova Crne Gore
- **Lefteris Giannakoudakis** – Oloklirosi Single Member Private Company
- **Gustavo Carrero, Julián Orden del Pozo and Mariano Navarro** – Fundación Socialinnolabs
- **Elena Biondini** – ENAIP - Ente Nazionale Acli Istruzione Professionale

I contributi territoriali costituiscono la base informativa e analitica del rapporto e riflettono le specificità dei rispettivi contesti locali, integrate nell'ambito di un quadro comune di analisi e comparazione a livello europeo.

Indice

1. Introduzione	4
2. Approccio metodologico	6
3. Panoramica delle cinque aree pilota	8
4. Panoramica comparativa degli ecosistemi turistici	11
5. Rischio, vulnerabilità e contesto della gestione del rischio di catastrofi	17
6. Istruzione e formazione professionale (IFP) ed ecosistemi formativi	24
7. Cooperazione e governance tra gli attori del turismo e della gestione del rischio di catastrofi	29
8. Analisi comparativa dei risultati del questionario: esigenze, lacune e opportunità	37
Panoramica dei partecipanti	38
Risultati dell'analisi	38
Esposizione al rischio e vulnerabilità territoriale	38
Frequenza e qualità dei meccanismi di cooperazione	40
Attori rilevanti e buone pratiche	48
Programmi di formazione ed esercitazioni per il personale della protezione civile e del settore turistico	52
Quadri di riferimento e competenze necessari per meccanismi di cooperazione efficaci	55
9. Approfondimenti dai workshop locali con le principali parti interessate	58
Pratiche di cooperazione esistenti	61
Principali sfide e lacune individuate	62
Necessità di un modello di cooperazione efficace	63
Priorità formative emerse dai workshop	64
10. Risultati integrati dei questionari e dei workshop locali	66
11. Conclusione	70
12. Allegati	73
Allegato 1 – Mappatura locale in 5 aree pilota	73
Allegato 2 – Modello di questionario	73
Allegato 3 – Linee guida e domande per i workshop	73
Allegato 6 – Tabelle dei dati (1 per ciascuna area pilota)	73

1. Introduzione

Il progetto RETES – *Resilience Enhancement in Tourism through Education and Skills* (Miglioramento della resilienza nel turismo attraverso l'istruzione e le competenze) – risponde alla crescente necessità di rafforzare la preparazione e la resilienza delle destinazioni turistiche di fronte ai rischi legati al clima, agli eventi meteorologici estremi e alle catastrofi naturali. Le aree turistiche sono sempre più esposte a pericoli quali incendi boschivi, inondazioni, ondate di calore, frane, rischi costieri, terremoti e tempeste violente, che possono compromettere la sicurezza dei visitatori, la continuità operativa delle imprese, le infrastrutture locali, il patrimonio culturale e naturale e la sostenibilità complessiva delle destinazioni.

Il presente rapporto fornisce un'analisi comparativa degli ecosistemi locali del turismo e della gestione del rischio di catastrofi nelle cinque aree pilota del progetto RETES: il territorio di ADESIMAN in Spagna, Bergamo in Italia, il Comune di Malevizi in Grecia, il distretto di Limassol a Cipro e Kotor in Montenegro. Si basa sulle attività di mappatura locale svolte in ciascuna area e integra ulteriori dati raccolti tramite questionari, workshop locali e contributi dei partner.

Lo scopo del rapporto non è quello di riprodurre integralmente le cinque mappature locali, ma di identificare tendenze comuni, specificità territoriali, vulnerabilità ricorrenti, lacune nella cooperazione ed esigenze emergenti nelle aree pilota. Particolare attenzione è riservata all'interazione tra gli attori del settore turistico e quelli della protezione civile o della gestione delle emergenze, nonché alla preparazione degli operatori turistici, compresi i fornitori di alloggi su piccola scala, frammentati e alternativi.

I risultati presentati in questo rapporto sosterranno le prossime fasi del progetto RETES, in particolare lo sviluppo di una metodologia di cooperazione comune, la preparazione di piani d'azione locali e la progettazione di materiali formativi e strumenti pratici per operatori turistici, formatori e stakeholder locali.

Consolidando i dati provenienti da diversi contesti territoriali, il rapporto mira a contribuire a una comprensione condivisa di come le destinazioni turistiche possano diventare meglio preparate, più coordinate e più resilienti nell'affrontare i rischi legati al clima e alle calamità naturali.



2. Approccio metodologico

Il rapporto si basa su un'analisi comparativa delle cinque aree pilota di RETES, avvalendosi di una combinazione di ricerca documentale, attività di mappatura locale, questionari, workshop locali e contributi dei partner.

La prima fonte di informazioni è rappresentata dai cinque rapporti di mappatura locale redatti dai partner del progetto. Questi documenti descrivono il contesto geografico e amministrativo di ciascuna area, la struttura dell'ecosistema turistico locale, i principali fattori di rischio e vulnerabilità, gli attori rilevanti nella gestione del rischio di catastrofi, il panorama formativo e gli attuali meccanismi di governance.

Tali dati sono integrati da informazioni raccolte tramite questionari rivolti alle parti interessate dei settori del turismo, della formazione e della gestione del rischio di catastrofi, individuate attraverso le attività di mappatura. I questionari forniscono informazioni comparabili sulla consapevolezza dei rischi, sui livelli di preparazione, sulle pratiche di comunicazione, sulle esigenze formative e sui meccanismi di cooperazione esistenti.

Sono stati inoltre organizzati workshop locali per raccogliere approfondimenti qualitativi dai principali stakeholder. Questi workshop hanno contribuito a convalidare i risultati delle attività di mappatura e dei questionari, individuando al contempo le priorità locali, le sfide pratiche e le possibili aree di cooperazione.

L'analisi non mira a fornire cinque relazioni locali separate, ma a confrontare i risultati tra le aree pilota. L'obiettivo è individuare tendenze comuni, differenze tra i territori, lacune ricorrenti, esigenze specifiche e pratiche trasferibili che possano supportare le prossime attività del progetto RETES.

Data la diversità delle cinque aree pilota in termini di geografia, profilo turistico, sistemi di governance ed esposizione ai rischi, il rapporto adotta un approccio sintetico e comparativo. Le specificità locali vengono evidenziate ove pertinente, mentre l'attenzione principale rimane sui risultati a livello di

progetto che possono orientare le future attività di cooperazione, formazione e pianificazione delle azioni.



3. Panoramica delle cinque aree pilota

Le cinque aree pilota del progetto RETES rappresentano diversi tipi di destinazioni turistiche, tra cui territori rurali dell'entroterra, destinazioni urbane e culturali, aree costiere, contesti montani e semimontani, nonché siti turistici di grande densità legati al patrimonio culturale. Questa diversità costituisce una base utile per confrontare il modo in cui i diversi ecosistemi turistici sono esposti ai rischi climatici e alle calamità naturali, nonché l'organizzazione degli attori locali per affrontare la prevenzione, la preparazione e la risposta ai rischi.

Area pilota Paese	Profilo territoriale	Profilo turistico	Principale rilevanza per la resilienza turistica
Territorio di ADESIMAN, Cuenca (Spagna)	Area rurale dell'entroterra composta da comuni piccoli e dispersi, con bassa densità di popolazione e un ruolo di coordinamento sovraumunale svolto da ADESIMAN.	Turismo rurale e culturale, legato ai siti del patrimonio, alle aree naturali, agli itinerari di slow travel, ai bacini idrici e alle tradizioni locali.	La dispersione insediativa, i lunghi tempi di risposta e la dipendenza dalle strade secondarie rendono particolarmente rilevanti il coordinamento, l'informazione dei visitatori e la preparazione a livello locale.
Città di Bergamo (Italia)	Area urbana e provinciale che combina un centro storico, colline periurbane, valli, montagne e pianure. È fortemente collegata grazie all'aeroporto e alle reti di trasporto regionali.	Turismo culturale, city break, viaggi d'affari, eventi, turismo all'aria aperta e un settore ricettivo extra-alberghiero in crescita.	La coesistenza di elevati flussi turistici, aree urbane storiche, destinazioni all'aria aperta e strutture ricettive frammentate richiede una comunicazione dei rischi più incisiva, un coordinamento tra più attori e la preparazione dei piccoli operatori.
Comune di Malevizi	Comune costiero, di pianura e	Il turismo costiero è concentrato ad	La forte stagionalità, la concentrazione turistica

Area pilota Paese	Profilo territoriale	Profilo turistico	Principale rilevanza per la resilienza turistica
(Grecia)	semimontuoso situato nell', vicino a Heraklion, con importanti aree naturali, rurali e urbanizzate.	Amoudara e Agia, nell' e di Pelagia, a cui si affianca il potenziale per il turismo culturale, rurale, religioso e agriturismo nell'entroterra.	lungo la costa e l'esposizione a molteplici rischi richiedono una preparazione integrata che coinvolga gli operatori turistici, le autorità locali e gli attori del settore delle emergenze.
Distretto di Limassol (Cipro)	Distretto ampio e diversificato che comprende un denso corridoio urbano costiero, zone costiere di interesse culturale e naturale e i villaggi ai piedi del massiccio del Troodos.	Turismo costiero e urbano, turismo nautico e da crociera, turismo d'affari e congressuale, patrimonio culturale, enoturismo, agriturismo e turismo montano.	Il distretto combina un'elevata densità turistica, infrastrutture critiche, vulnerabilità rurali e montane e diversi profili di rischio, rendendolo un'area strategica per la cooperazione tra turismo e protezione civile.
Baia di Kotor (Montenegro)	Area costiera e montuosa situata nella baia di Boka, con un centro storico urbano dichiarato patrimonio dell'UNESCO, infrastrutture marittime e insediamenti circostanti.	Turismo culturale e del patrimonio, turismo crocieristico, turismo nautico, alloggi privati, gastronomia e attività all'aria aperta.	L'elevata pressione stagionale dei visitatori, i flussi crocieristici, la vulnerabilità del patrimonio, la congestione stradale, i rischi marini e l'esposizione a terremoti, inondazioni, frane e incendi boschivi creano complesse sfide in termini di resilienza.

Nel complesso, le aree pilota presentano differenze significative in termini di dimensioni, intensità turistica, strutture di governance ed esposizione ai rischi. Allo stesso tempo, condividono diverse sfide comuni:

- ⊙ *la necessità di migliorare la preparazione degli operatori turistici,*
- ⊙ *l'importanza di una comunicazione chiara con i visitatori,*

- ⦿ *il ruolo delle autorità locali nel coordinamento della prevenzione e della risposta,*
- ⦿ *la necessità di rafforzare la cooperazione tra gli attori del settore turistico e quelli della gestione del rischio di catastrofi.*

Questa panoramica comparativa fornisce la base contestuale per i capitoli seguenti, che analizzano gli ecosistemi turistici, i profili di rischio e vulnerabilità, i contesti formativi e i meccanismi di cooperazione individuati nei cinque territori.



4. Panoramica comparativa degli ecosistemi turistici

Le cinque aree pilota presentano profili turistici diversi, ma tutte includono una combinazione di:

- *servizi di alloggio,*
- *fornitori di servizi di ristorazione,*
- *operatori di trasporto e mobilità,*
- *intermediari turistici,*
- *attrazioni, operatori del turismo all'aperto o tematico,*
- *reti o associazioni locali.*

Questi attori costituiscono la base operativa dell'ecosistema turistico e rappresentano i principali punti di accesso per migliorare la preparazione, i rischi, la comunicazione e la cooperazione con gli attori coinvolti nella gestione del rischio di catastrofi.

L'analisi mostra che gli ecosistemi turistici non sono omogenei. Alcune aree sono caratterizzate da sistemi turistici densi e maturi, mentre altre sono più rurali, disperse o dipendenti da operatori su piccola scala. Questa diversità ha implicazioni dirette sulla resilienza: le destinazioni altamente concentrate possono trovarsi ad affrontare sfide legate alla gestione delle folle e ai flussi di visitatori su larga scala, mentre le destinazioni disperse o frammentate possono incontrare difficoltà nel raggiungere tutti gli operatori e nel garantire una comunicazione coerente durante le emergenze.

Cluster turistico	Caratteristiche principali nelle aree pilota	Rilevanza per la resilienza
Strutture ricettive	Comprende hotel, resort, hotel boutique, agriturismi, pensioni,	Gli operatori del settore ricettivo sono attori chiave per

Cluster turistico	Caratteristiche principali nelle aree pilota	Rilevanza per la resilienza
	B&B, appartamenti turistici, affitti a breve termine e alloggi privati.	l'informazione dei visitatori, la comunicazione in caso di emergenza, le indicazioni per l'evacuazione e la continuità dei servizi.
Ristorazione	Comprende ristoranti, bar, caffetterie, taverne, esperienze enogastronomiche e servizi di ristorazione alberghiera.	Queste attività sono spesso punti di contatto diretti per i visitatori e possono contribuire alla comunicazione dei rischi, specialmente nelle aree turistiche ad alta densità o all'aperto.
Trasporti e mobilità	Comprende aeroporti, porti, trasporti pubblici, taxi, trasferimenti privati, autonoleggi, autobus turistici, trasporti marittimi e servizi di mobilità locale.	Gli operatori della mobilità sono essenziali per l'accesso, l'evacuazione, la gestione dei flussi di visitatori e la continuità durante le situazioni di crisi.
Intermediazione turistica	Comprende tour operator, agenzie di viaggio, guide locali, organizzatori di escursioni, operatori di crociere e canali di prenotazione online.	Questi attori influenzano il comportamento dei visitatori prima e durante i viaggi e possono contribuire a diffondere informazioni sulla sicurezza e istruzioni di emergenza.
Attrazioni e siti turistici	Comprendono il patrimonio culturale, i siti UNESCO, i musei, le aree archeologiche, le spiagge, i parchi naturali, i bacini idrici, i sentieri e i paesaggi rurali.	Le attrazioni sono spesso i luoghi in cui i visitatori sono esposti a rischi quali calore, tempeste, inondazioni, incendi boschivi, affollamento o condizioni di evacuazione difficili.
Operatori del turismo all'aria aperta,	Comprendono escursionismo, ciclismo, kayak, immersioni, enoturismo, agriturismo,	Queste attività si svolgono spesso in ambienti esposti o remoti, dove la preparazione, la pianificazione del percorso e la

Cluster turistico	Caratteristiche principali nelle aree pilota	Rilevanza per la resilienza
sportivo e tematico	itinerari culturali ed esperienze a contatto con la natura.	comunicazione rivestono particolare importanza.
Associazioni, reti e piattaforme	Includono enti turistici, associazioni di categoria, camere di commercio, associazioni alberghiere, agenzie di sviluppo locale, associazioni culturali e reti comunitarie.	Queste strutture possono fungere da moltiplicatori per raggiungere gli operatori frammentati e promuovere procedure comuni, formazione e meccanismi di cooperazione.

Il settore ricettivo è il cluster più rilevante dal punto di vista della gestione del rischio di catastrofi, poiché gli operatori del settore sono spesso il primo punto di contatto per i visitatori durante un'emergenza. Nelle cinque aree pilota, questo settore comprende sia strutture alberghiere organizzate sia una quota consistente di alloggi su piccola scala o alternativi. A Bergamo e a Kotor, la crescita degli alloggi extra-alberghieri, privati e a breve termine è particolarmente rilevante. Nell'ADESIMAN, le case rurali e le attività a conduzione familiare sono fondamentali per l'offerta locale. A Malevizi e Limassol, hotel e resort coesistono con appartamenti, pensioni, strutture agrituristiche e affitti a breve termine.

Questa frammentazione rappresenta una sfida evidente. Gli hotel e i resort di maggiori dimensioni sono generalmente più facili da raggiungere attraverso associazioni formali, sistemi di licenze o canali di comunicazione istituzionali. Gli operatori più piccoli e indipendenti, invece, possono avere un accesso limitato a informazioni strutturate sulle emergenze, alla formazione o ai protocolli. Ciò è particolarmente importante per RETES, poiché gli operatori ricettivi frammentati possono ospitare visitatori che non hanno familiarità con i rischi locali, la lingua, le procedure di evacuazione o i sistemi di allerta.

Anche **il settore della ristorazione** riveste grande rilevanza. Nelle destinazioni urbane e costiere, ristoranti, bar e caffetterie sono strettamente legati ai flussi di visitatori, alla vita notturna, agli eventi e agli spazi pubblici. Nelle aree rurali

o montane, **spesso svolgono una funzione sociale più ampia**, a sostegno sia dei residenti che dei turisti. In alcuni territori, come l'ADESIMAN, la distribuzione disomogenea delle strutture ricettive evidenzia inoltre l'importanza dei servizi locali per l'accessibilità del territorio e l'assistenza ai visitatori. Dal punto di vista della resilienza, gli operatori del settore della ristorazione possono contribuire alla diffusione di messaggi di sicurezza di base, specialmente durante ondate di calore, tempeste, allarmi per incendi boschivi o restrizioni temporanee che interessano le aree turistiche.

I trasporti e la mobilità rappresentano un'altra componente fondamentale degli ecosistemi turistici. Le aree pilota presentano sistemi di mobilità molto diversi:

- ⦿ l'accesso tramite aeroporto a Bergamo e Malevizi,
- ⦿ la mobilità portuale e marittima a Kotor e Limassol,
- ⦿ l'accesso via strada ad ADESIMAN,
- ⦿ sistemi di mobilità misti urbani, costieri e montani in diverse aree.

Gli operatori dei trasporti sono fondamentali per gestire i flussi turistici, supportare le evacuazioni, garantire l'accesso ai servizi di emergenza e mantenere la connettività tra attrazioni, aree ricettive e luoghi sicuri. Le carenze delle strade secondarie, la congestione stagionale, l'isolamento stradale o i trasporti pubblici limitati possono aumentare la vulnerabilità sia dei visitatori che degli operatori.

Anche **l'intermediazione turistica** svolge un ruolo importante. Tour operator, agenzie di viaggio, guide locali, fornitori di escursioni da crociera e canali di prenotazione digitali determinano il modo in cui i visitatori accedono alle destinazioni e alle esperienze. Possono quindi diventare canali strategici per l'informazione preventiva, la sensibilizzazione sui rischi e la comunicazione in caso di emergenza. Ciò è particolarmente rilevante per i tour organizzati, le esperienze all'aria aperta, il turismo da crociera, gli itinerari culturali e le escursioni in aree esposte a rischi di calore, incendi boschivi, tempeste, inondazioni o frane.

Le attrazioni e i siti turistici presentano una grande diversità nelle cinque aree.

Tra questi figurano:

- siti culturali e del patrimonio,
- parchi archeologici,
- centri storici,
- aree UNESCO e musei,
- spiagge, porti turistici, zone umide
- sentieri, bacini idrici e paesaggi montani.

Queste risorse sono fondamentali per l'attrattiva delle destinazioni, ma possono anche concentrare i visitatori in luoghi vulnerabili a rischi naturali o legati al clima. I siti all'aperto, i centri del patrimonio, le zone costiere e i percorsi all'aperto richiedono un'attenzione specifica in termini di segnaletica, informazioni per i visitatori, ripari, accessibilità, gestione delle folle e piani di emergenza.

Il turismo all'aperto, sportivo e naturalistico è presente in tutte le aree pilota, sebbene con intensità diversa. Escursionismo, ciclismo, sport acquatici, gite in barca, canyoning, kayak, immersioni, itinerari enogastronomici ed esperienze di agriturismo aumentano la diversificazione dell'offerta turistica. Allo stesso tempo, queste attività possono esporre i visitatori a luoghi remoti, terreni difficili, improvvisi cambiamenti meteorologici, stress da calore, incendi boschivi o copertura di rete limitata. Per questo motivo, gli operatori del turismo all'aria aperta e tematico dovrebbero essere considerati attori prioritari per la formazione, le misure di prevenzione e il coordinamento con i servizi di emergenza locali.

Infine, le associazioni, gli enti turistici, le camere di commercio, le organizzazioni di gestione delle destinazioni e le agenzie di sviluppo locale rappresentano uno strato fondamentale dell'ecosistema turistico. Esse possono facilitare la comunicazione con gli operatori, sostenere il coinvolgimento delle parti interessate e fungere da moltiplicatori per le attività di formazione e sensibilizzazione. Ciò è particolarmente importante laddove

gli operatori turistici siano numerosi, dispersi o debolmente collegati alle autorità pubbliche.

Nel complesso, l'analisi comparativa evidenzia che la resilienza dell'ecosistema turistico dipende non solo dalla presenza dei servizi di emergenza, ma anche dalla capacità di coinvolgere gli attori del turismo che interagiscono direttamente con i visitatori. Gli operatori ricettivi, le guide, gli operatori dei trasporti, le attività di ristorazione, le attrazioni e le reti locali possono tutti contribuire alla prevenzione, alla preparazione e alla risposta se sono adeguatamente informati, formati e collegati alle strutture locali di gestione del rischio di catastrofi.



5. Rischio, vulnerabilità e contesto della gestione del rischio di catastrofi

Le cinque aree pilota presentano un profilo di rischio multirischio, con livelli di esposizione diversi a seconda delle loro caratteristiche geografiche, ambientali, urbane e turistiche. I rischi legati al clima sono particolarmente rilevanti in tutte le aree, specialmente **incendi boschivi, inondazioni improvvise, ondate di calore, tempeste violente e siccità**. Altri pericoli, quali terremoti, frane, erosione costiera, rischi marini e rischi industriali, sono più specifici di determinati territori.

Dal punto di vista turistico, la vulnerabilità non è determinata solo dal tipo di rischio, ma anche dal modo in cui le attività turistiche sono organizzate in ciascuna area. Gli elevati flussi stagionali di visitatori, la frammentazione delle strutture ricettive, il turismo all'aria aperta, i siti del patrimonio culturale, la concentrazione costiera, la limitata accessibilità stradale e la mancanza di procedure di emergenza specifiche per il turismo influenzano tutti il livello di preparazione e la capacità di risposta.

Area pilota	Principali pericoli individuati	Principali vulnerabilità legate al turismo	Contesto della gestione dei rischi di disastri (DRM) e della protezione civile
ADESIMAN, Spagna	Incendi boschivi, piogge intense, inondazioni improvvise, movimenti di pendio e ondate di calore.	Insedimenti rurali dispersi, tempi di risposta lunghi in alcuni comuni, dipendenza dalle strade secondarie e risorse turistiche	Tra gli attori del DRM figurano la Guardia Civil, i vigili del fuoco, le strutture regionali e comunali di protezione civile, i volontari, le ONG e i gestori delle infrastrutture critiche. L'ADESIMAN può

Area pilota	Principali pericoli individuati	Principali vulnerabilità legate al turismo	Contesto della gestione dei rischi di disastri (DRM) e della protezione civile
		distribuite su un territorio esteso.	svolgere un ruolo di coordinamento, sebbene i protocolli formali tra turismo e protezione civile non siano ancora chiaramente definiti.
Bergamo, Italia	Piogge intense, piene improvvise, rischi idrogeologici, frane, cadute di massi, tempeste violente, grandine, vento, ondate di calore, stress termico urbano e incendi boschivi.	Aree urbane storiche con elevata densità di visitatori, turismo all'aperto nelle valli e nelle zone montane, picchi stagionali, eventi e un settore ricettivo extra-alberghiero frammentato.	Il sistema italiano di protezione civile è organizzato a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale. A Bergamo, il Comune, la Polizia Locale, l'Unità di Protezione Civile, la Prefettura, la Provincia, la Regione e i gruppi di volontariato sono attori rilevanti. La cooperazione con il settore turistico esiste principalmente in situazioni specifiche, come eventi o emergenze meteorologiche, ma non è ancora pienamente sistematica.
Malevizi, Grecia	Terremoti, incendi boschivi, inondazioni, frane, ondate di calore, siccità ed	Forte aumento stagionale dei visitatori, concentrazione del turismo lungo	Il sistema locale di gestione dei rischi (DRM) comprende il Comune di Malevizi, la Regione di Creta, i Vigili del Fuoco, la

Area pilota	Principali pericoli individuati	Principali vulnerabilità legate al turismo	Contesto della gestione dei rischi di disastri (DRM) e della protezione civile
	eventi meteorologici estremi.	le zone costiere di Amoudara e Agia Pelagia, insediamenti semimontani, residenti anziani in alcune aree dell'entroterra e turisti che non conoscono i rischi e le procedure locali.	Polizia ellenica, le Forze Armate, i gruppi di volontariato della protezione civile e la Croce Rossa. Il Comune dispone di piani specifici di protezione civile per terremoti, inondazioni, incendi boschivi e altri rischi, e opera attraverso un organismo di coordinamento locale.
Distretto di Limassol, Cipro	Inondazioni improvvise, ondate di calore, incendi boschivi, erosione costiera, tempeste costiere, isolamento stradale, frane e rischi industriali o legati alle attività portuali.	Densa infrastruttura turistica costiera, strutture portuali e port turistici di importanza critica, elevata occupazione stagionale, siti culturali all'aperto, villaggi di montagna con accesso limitato e un numero crescente di alloggi in affitto a breve termine.	La Protezione Civile di Cipro è la principale autorità di gestione dei rischi di disastri (DRM), supportata dai Vigili del Fuoco di Cipro, dal Centro Congiunto di Coordinamento dei Soccorsi, dalle unità comunali di protezione civile, dal Dipartimento dell'Ambiente, dalla Croce Rossa di Cipro e da attori accademici come il CERIDES. Il quadro istituzionale è solido, ma i protocolli di allerta specifici per il turismo, le esercitazioni di

Area pilota	Principali pericoli individuati	Principali vulnerabilità legate al turismo	Contesto della gestione dei rischi di disastri (DRM) e della protezione civile
			simulazione e la formazione sull'evacuazione degli ospiti rimangono limitati.
Kotor, Montenegro	Terremoti, inondazioni improvvise, maremoti, mareggiate, frane, cadute di massi, incendi boschivi, rischi marini, rischi di inquinamento e ondate di calore.	Vulnerabilità del patrimonio UNESCO, pressione del turismo crocieristico, elevata concentrazione stagionale di visitatori, congestione stradale, traffico nautico, edifici storici, attività all'aperto ed esposizione delle aree costiere e montane.	Il sistema di gestione dei rischi di catastrofi (DRM) è guidato dal Ministero dell'Interno – Direzione per il Soccorso e la Protezione, con l'Unità Territoriale per il Soccorso e la Protezione, il Servizio Municipale di Soccorso e Protezione di Kotor, i vigili del fuoco volontari e la Croce Rossa. <i>Kotor vanta una notevole esperienza in materia di formazione, sensibilizzazione ed esercitazioni che coinvolgono gli operatori del settore turistico.</i>

Nelle cinque aree pilota, **le piene improvvise e le piogge intense** rappresentano un rischio comune, sebbene con manifestazioni territoriali diverse. A Bergamo, questo rischio è legato alle aree urbane densamente popolate, ai corsi d'acqua minori e alla più ampia vulnerabilità idrometeorologica del contesto prealpino. A Malevizi, le inondazioni sono collegate a ruscelli, torrenti e aree costiere urbanizzate come Amoudara e Agia Pelagia. A Limassol, le piene improvvise colpiscono principalmente il

corridoio urbano costiero e i bacini fluviali. Nel progetto ADESIMAN, le piogge intense e le piene improvvise sono rilevanti in un'area rurale dispersiva dove l'accessibilità può essere limitata. A Kotor, le piene improvvise e le mareggiate sono legate alla morfologia specifica della baia di Boka e all'esposizione delle zone costiere a bassa quota.

Il rischio di incendi boschivi è presente anche in tutte le aree pilota, sebbene con livelli di rilevanza diversi. Ad ADESIMAN, gli incendi boschivi rappresentano uno dei principali pericoli che colpiscono le aree rurali e naturali. A Bergamo, il rischio è particolarmente rilevante per le zone collinari, boschive e montane della provincia. A Malevizi, gli incendi boschivi costituiscono una delle principali preoccupazioni in aree quali Krousonas, Rodia e Tylisos, dove la vegetazione, le temperature elevate e i venti aumentano l'esposizione. A Limassol, gli incendi boschivi sono particolarmente rilevanti ai piedi del Troodos, nelle aree periurbane e nelle zone culturali o naturali occidentali. A Kotor, la vegetazione mediterranea, i complessi forestali e le condizioni estive aumentano il rischio di insorgenza e rapida propagazione degli incendi nell'entroterra della baia di Boka.

Le ondate di calore e lo stress termico rappresentano un'altra questione trasversale. Sono particolarmente rilevanti nelle aree urbane di Bergamo, comprese la Città Alta e la Città Bassa, dove i flussi di visitatori e gli eventi all'aperto possono coincidere con lo stress termico urbano. A Malevizi e Limassol, le ondate di calore incidono sul turismo costiero, sulle attrazioni all'aperto e sui gruppi vulnerabili. Nell'ADESIMAN, le ondate di calore possono influire sui percorsi all'aperto, sul turismo rurale e sulle visite ai siti del patrimonio culturale. A Kotor, le ondate di calore durante l'alta stagione turistica possono aumentare i rischi per i crocieristi, i turisti all'aperto e le persone che visitano aree del patrimonio esposte al calore.

Il rischio sismico è particolarmente significativo a Malevizi e a Kotor. Il Comune di Malevizi si trova in un'area sismicamente attiva, con una vulnerabilità legata anche agli edifici e agli insediamenti più datati. Anche Kotor e l'area più ampia della baia di Boka sono esposte a un elevato rischio sismico, con ulteriori motivi di preoccupazione dovuti alla presenza di edifici

storici, chiese, fortificazioni e intensi flussi turistici stagionali. A Bergamo, il rischio sismico è considerato meno preponderante rispetto ai rischi idrometeorologici, ma rimane rilevante in una prospettiva di pianificazione multirischio, in particolare a causa degli edifici storici e delle aree urbane densamente popolate.

Le frane e le cadute di massi sono rilevanti a Bergamo, Malevizi, Limassol e Kotor. A Bergamo, sono particolarmente importanti per le valli, le strade di montagna e il turismo all'aria aperta. A Malevizi, il terreno semimontuoso e i pendii lungo la rete stradale creano instabilità locale, specialmente dopo piogge prolungate. A Limassol, i rischi di frane e isolamento stradale sono associati principalmente ai villaggi ai piedi dei monti Troodos. A Kotor, le frane e le cadute di massi rappresentano una delle principali preoccupazioni a causa del terreno ripido e dei pendii instabili intorno alla baia.

I rischi costieri e marini sono particolarmente rilevanti a Limassol, Malevizi e Kotor. Limassol presenta una combinazione di erosione costiera, rischi legati al porto, attività dei porti turistici e turismo costiero ad alta densità. Malevizi presenta concentrazioni di turismo costiero ad Amoudara e Agia Pelagia, dove inondazioni, tempeste ed esposizione costiera possono influire sui visitatori e sui servizi. Kotor presenta un profilo di rischio marino specifico dovuto al traffico crocieristico, agli yacht, alle imbarcazioni di piccole dimensioni, al potenziale inquinamento, alle fuoriuscite di carburante, agli incendi a bordo delle imbarcazioni e alle limitate risorse per le emergenze marittime.

I sistemi di gestione del rischio di disastri (DRM) e di protezione civile mappati nelle cinque aree mostrano diversi gradi di istituzionalizzazione e di integrazione con il turismo. Bergamo beneficia del sistema strutturato della protezione civile italiana, ma il collegamento con gli attori del settore turistico rimane più di natura operativa che preventiva. Malevizi dispone di piani comunali di protezione civile e di una struttura di coordinamento locale, supportata da attori regionali e nazionali e da gruppi di volontari. Limassol dispone di un solido quadro istituzionale e di sistemi di allerta avanzati, ma presenta ancora lacune nelle esercitazioni specifiche per il turismo, nei

protocolli di allerta e nella preparazione degli ospiti. ADESIMAN, in quanto area rurale e sovracomunale, ha una grande opportunità di utilizzare il proprio ruolo di coordinamento territoriale per collegare in modo più sistematico i comuni, gli operatori turistici, gli attori della mobilità e i servizi di emergenza. Kotor presenta un'esperienza più consolidata nel collegare turismo e protezione civile, comprese attività di formazione, esercitazioni e sensibilizzazione.

Nel complesso, **l'analisi comparativa evidenzia che la resilienza del turismo dipende dalla capacità di collegare i sistemi di gestione del rischio di catastrofi (DRM) esistenti con le operazioni quotidiane degli attori del settore turistico.** Le autorità di protezione civile, i servizi di emergenza e le organizzazioni di soccorso sono già presenti in tutte le aree pilota. Tuttavia, il livello di cooperazione strutturata con gli operatori turistici varia notevolmente. La sfida principale consiste quindi non solo nel rafforzare la capacità di risposta alle emergenze, ma anche nel migliorare la prevenzione, la comunicazione dei rischi, la formazione e il coordinamento pratico prima che si verifichino le emergenze.



6. Istruzione e formazione professionale (IFP) ed ecosistemi formativi

Gli attori dell'istruzione e formazione professionale (IFP) svolgono un ruolo strategico nel rafforzamento della resilienza del turismo. Nelle cinque aree pilota, il panorama formativo comprende:

- ⦿ enti di formazione professionale formali,
- ⦿ istituti di istruzione secondaria e superiore,
- ⦿ università e centri di apprendimento permanente
- ⦿ associazioni professionali e reti imprenditoriali
- ⦿ enti di protezione civile e organizzazioni di volontariato.

Questi attori possono contribuire allo sviluppo di nuove competenze relative alla consapevolezza dei rischi, alla preparazione alle emergenze, alla sicurezza dei visitatori, alla comunicazione di crisi e alla cooperazione con le autorità preposte alla gestione del rischio di catastrofi.

L'analisi mostra che le cinque aree pilota presentano livelli diversi di capacità formativa e gradi diversi di connessione tra la formazione nel settore turistico e la gestione del rischio di catastrofi. In alcune aree, la formazione nel settore turistico è già strutturata e diversificata, mentre in altre le opportunità formative sono più limitate, disperse o dipendenti da iniziative locali. In tutti i casi, tuttavia, **le integrazione delle competenze relative alla gestione del rischio di catastrofi nella formazione legata al turismo appare come un ambito da sviluppare ulteriormente.**

Area pilota	Principali caratteristiche della formazione professionale e della formazione	Rilevanza per RETES
ADESIMAN, Spagna	L'offerta formativa è limitata e geograficamente dispersa. Tarancón funge da nodo principale per l'erogazione della formazione professionale, mentre le iniziative di formazione a livello comunale, associativo e aziendale affrontano temi quali l'assistenza ai visitatori, il marketing digitale, la qualità e la sostenibilità.	L'area necessita di modelli formativi pratici, flessibili e accessibili a livello locale, in particolare per le microimprese, gli operatori del turismo rurale, le associazioni culturali e gli operatori del turismo all'aria aperta.
Bergamo, Italia	L'ecosistema formativo è articolato e multilivello, e comprende enti di formazione professionale accreditati, scuole alberghiere, programmi di istruzione superiore e di livello universitario. L'ENAIP di Bergamo è un attore di rilievo per la formazione nei settori del turismo, dell'ospitalità e della promozione del territorio.	Bergamo offre una solida base per integrare i temi della gestione del rischio di catastrofi e della resilienza nei percorsi formativi esistenti nel settore del turismo e dell'ospitalità.
Malevizi, Grecia	L'area più ampia di Heraklion e di Creta comprende istituti di istruzione superiore e di formazione professionale nei settori del turismo e dell'ospitalità, quali l'ASTEK, l'Università Ellenico-Mediterranea e diversi centri di formazione certificati, tra cui Oloklirosi.	Il sistema di formazione turistica è rilevante per RETES, ma la formazione in materia di protezione civile è fornita principalmente dai comuni dell', dalla Regione di Creta e da organizzazioni di volontariato piuttosto che da centri di istruzione e formazione professionale specializzati.
Distretto di Limassol, Cipro	L'area comprende enti di formazione nel settore del turismo e dell'ospitalità quali l'Università di	Limassol offre un'ottima opportunità per collegare la formazione turistica, le

Area pilota	Principali caratteristiche della formazione professionale e della formazione	Rilevanza per RETES
	Tecnologia di Cipro, Vatel Cyprus e la Terza Scuola Tecnica e Professionale di Limassol. La capacità formativa in materia di protezione civile è collegata alla Protezione Civile di Cipro, agli uffici distrettuali e al CERIDES.	competenze accademiche e la formazione in materia di protezione civile attraverso moduli congiunti, esercitazioni e attività di sensibilizzazione.
Kotor, Montenegro	L'ecosistema formativo comprende l'Università del Montenegro – Facoltà di Turismo e Ospitalità di Kotor, la Scuola secondaria marittima, gli istituti di formazione nel settore dell'ospitalità nella vicina Budva e il Centro di formazione per il soccorso e la protezione di Podgorica.	Kotor offre un contesto particolarmente adatto per collegare la formazione nel settore del turismo, del turismo nautico, della gestione del patrimonio e della protezione civile, basandosi anche sulle pratiche di cooperazione esistenti.

Da una prospettiva comparativa, si possono identificare tre principali tipologie di attori della formazione.

In primo luogo, gli enti di formazione nel settore del turismo e dell'ospitalità sono presenti in tutte le aree pilota, sebbene con intensità diversa. A Bergamo, Malevizi, Limassol e Kotor, l'offerta comprende percorsi formativi strutturati per i settori dell'ospitalità, della ristorazione, della gestione turistica, dei servizi ai visitatori e dello sviluppo delle destinazioni. Queste istituzioni rappresentano un canale importante per raggiungere sia i futuri professionisti del turismo sia gli operatori già attivi nel settore. Nell'ADESIMAN, l'offerta formativa è più limitata e dispersiva, riflettendo il carattere rurale e a bassa densità del territorio.

In secondo luogo, la formazione in materia di protezione civile e di emergenza è generalmente disponibile tramite le autorità pubbliche, i servizi

di soccorso, le organizzazioni di volontariato e, in alcuni casi, centri di formazione specializzati. Tuttavia, questo tipo di formazione è solitamente rivolto al personale pubblico, ai volontari o agli operatori di emergenza, piuttosto che ai professionisti del turismo. Malevizi e Bergamo mostrano chiaramente questo modello, poiché la formazione relativa alla protezione civile è organizzata principalmente tramite i comuni, le autorità regionali o provinciali e i gruppi di volontariato. A Kotor, il Centro di Formazione per il Soccorso e la Protezione e l'esperienza del Ministero dell'Interno forniscono una base più strutturata per collegare la formazione sulle emergenze alle esigenze del settore turistico. A Limassol, la Protezione Civile cipriota e il CERIDES offrono competenze rilevanti in grado di supportare la progettazione di corsi di formazione ed esercitazioni.

In terzo luogo, le associazioni di categoria, le camere di commercio, gli enti turistici e le reti imprenditoriali possono fungere da moltiplicatori. Queste organizzazioni sono particolarmente importanti perché molti operatori turistici, specialmente i piccoli strutture ricettive, i ristoranti, le guide, gli organizzatori di escursioni e le imprese a conduzione familiare, potrebbero non essere direttamente collegati ai sistemi di istruzione formale. Attraverso questi organismi intermedi, le opportunità di formazione possono essere diffuse in modo più efficace e adattate ai vincoli pratici delle imprese turistiche.

Una lacuna ricorrente nelle cinque aree pilota è **la limitata integrazione della gestione del rischio di catastrofi nella formazione turistica ordinaria**. I programmi esistenti spesso trattano temi quali la sicurezza, il primo soccorso, la prevenzione dei rischi sul posto di lavoro, l'assistenza ai clienti, la sostenibilità o la qualità del servizio, ma raramente includono moduli strutturati sui rischi legati al clima, la comunicazione di emergenza con i turisti, le procedure di evacuazione, la cooperazione con le autorità di protezione civile o la continuità operativa durante le crisi. Questa lacuna è particolarmente rilevante per gli operatori di piccole dimensioni e frammentati, che spesso dispongono di tempo, risorse e accesso alla formazione formale limitati.

Un'altra sfida comune riguarda **la necessità di formati formativi flessibili**. Gli operatori turistici possono trovarsi ad affrontare carichi di lavoro stagionali, disponibilità limitata di personale e vincoli operativi che rendono difficile la frequenza di corsi lunghi o altamente teorici. Per questo motivo, sono particolarmente indicate unità formative brevi, pratiche e modulari. **Il micro-learning, le risorse digitali, le esercitazioni basate su scenari e i materiali adattati al contesto locale possono aiutare a superare queste barriere e sostenere la progressiva integrazione delle competenze di resilienza nelle operazioni turistiche quotidiane.**

Le aree pilota evidenziano inoltre **importanti opportunità**. Bergamo e Limassol dispongono di sistemi di formazione diversificati in grado di sostenere **l'integrazione di nuovi contenuti nei percorsi formativi e di sviluppo professionale esistenti**. Malevizi può avvalersi della presenza di centri di formazione certificati e di organizzazioni di volontariato attive nel campo della protezione civile. Kotor può offrire esperienza pratica nel collegare gli attori del settore turistico con le strutture di soccorso e protezione. ADESIMAN può utilizzare il proprio ruolo di coordinamento sovracomunale per promuovere iniziative di formazione condivise su un territorio rurale dispersivo.

Nel complesso, gli ecosistemi di istruzione e formazione professionale mappati nelle cinque aree pilota confermano l'importanza di sviluppare strumenti di apprendimento pratico su misura per gli operatori turistici, i formatori e gli attori locali. Tali strumenti non dovrebbero sostituire i sistemi di formazione esistenti, ma integrarli introducendo competenze specifiche relative alla resilienza turistica, alla gestione del rischio di catastrofi e alla cooperazione con gli attori della protezione civile.

7. Cooperazione e governance tra gli attori del turismo e della gestione del rischio di catastrofi

La cooperazione tra gli attori del turismo e quelli della gestione del rischio di catastrofi è un fattore centrale per rafforzare la resilienza delle destinazioni turistiche. Le cinque aree pilota mostrano che i sistemi di gestione delle emergenze sono generalmente attivi e ben consolidati, mentre il livello di integrazione strutturata con il settore turistico varia notevolmente. Nella maggior parte dei casi, la cooperazione esiste durante le emergenze o eventi specifici, ma è meno sviluppata nelle fasi di prevenzione e preparazione.

L'analisi evidenzia che gli attori del turismo e della gestione del rischio di catastrofi operano spesso all'interno di sistemi paralleli. Le autorità di protezione civile, i vigili del fuoco, le forze di polizia, i servizi di soccorso e le organizzazioni di volontariato hanno ruoli chiari nelle emergenze, mentre gli operatori turistici, le associazioni, gli operatori ricettivi, le guide e i gestori delle destinazioni sono più vicini ai visitatori e possono svolgere un ruolo chiave nella comunicazione dei rischi, nella diffusione degli allarmi precoci e nel sostegno pratico durante le crisi. **La sfida principale consiste quindi nel collegare questi due sistemi attraverso meccanismi di governance stabili, procedure condivise e una comunicazione regolare.**

Area pilota	Caratteristiche attuali della cooperazione e della governance	Principali lacune e opportunità
ADESIMAN, Spagna	La governance si basa su una struttura sovracomunale, con ADESIMAN che funge da organo di coordinamento su un territorio rurale dispersivo. Il Piano di Turismo Sostenibile a Destinazione offre un quadro operativo in grado di integrare la prevenzione dei rischi, l'informazione dei visitatori e la preparazione alle emergenze.	⚠ Principali lacune I protocolli formali tra gli operatori turistici e gli attori della protezione civile non sono ancora chiaramente documentati; la comunicazione tra comuni dispersi può risultare difficile; i piccoli operatori rurali non sono sistematicamente integrati nei meccanismi di preparazione. ☑ Opportunità: ADESIMAN può fungere da piattaforma di coordinamento territoriale; il Piano per il Turismo Sostenibile può essere utilizzato per integrare sicurezza, segnaletica, informazioni per i visitatori e preparazione alle emergenze; si potrebbero sviluppare canali di allerta condivisi e protocolli di base per itinerari, eventi e strutture turistiche rurali.
Bergamo, Italia	Il sistema di protezione civile è strutturato a livello comunale, provinciale, regionale e nazionale. La cooperazione con gli operatori turistici emerge principalmente in relazione a grandi eventi, flussi elevati di visitatori, gestione del traffico ed emergenze legate alle condizioni meteorologiche.	⚠ Principali lacune La cooperazione rimane per lo più operativa e sporadica; le procedure condivise tra turismo e protezione civile sono limitate; il ruolo degli operatori turistici nella prevenzione e nella comunicazione delle emergenze non è chiaramente definito; è difficile raggiungere i fornitori di alloggi extra-alberghieri, che operano in modo frammentato.

Area pilota	Caratteristiche attuali della cooperazione e della governance	Principali lacune e opportunità
		☒ Opportunità L'attuale sistema di protezione civile a più livelli offre una solida base istituzionale; le reti del turismo, della gestione degli eventi e delle autorità locali possono essere meglio collegate; una formazione mirata e semplici protocolli di comunicazione potrebbero migliorare la preparazione tra i piccoli fornitori di alloggi alternativi.
Malevizi, Grecia	Il Comune dispone di piani d'azione di protezione civile, di un organismo di coordinamento locale e di procedure per l'informazione del pubblico. La cooperazione con gli attori del settore turistico avviene principalmente attraverso meccanismi comunali e regionali, soprattutto durante le emergenze che coinvolgono i visitatori o le infrastrutture turistiche.	☐ Principali lacune Gli accordi formali tra gli operatori turistici e la protezione civile sono limitati; gli operatori turistici non sono ancora coinvolti in modo sistematico nelle attività di prevenzione, nelle esercitazioni o nelle iniziative strutturate di preparazione; la pressione stagionale sulle zone costiere accresce la necessità di procedure chiare orientate ai visitatori. ☒ Opportunità I piani comunali di protezione civile possono essere collegati in modo più diretto agli operatori turistici; le zone costiere come Amoudara e Agia Pelagia possono diventare aree prioritarie per la cooperazione; i gruppi di volontariato, le autorità locali e le imprese turistiche possono essere coinvolti in azioni congiunte di sensibilizzazione e preparazione.

Area pilota	Caratteristiche attuali della cooperazione e della governance	Principali lacune e opportunità
Distretto di Limassol, Cipro	Il quadro istituzionale di gestione del rischio di disastri (DRM) è solido e coinvolge la Protezione Civile, i Vigili del Fuoco, le unità comunali di protezione civile, la Croce Rossa, il CERIDES e le strutture nazionali di coordinamento. I requisiti di sicurezza turistica sono in parte integrati nelle procedure di concessione delle licenze e nella conformità alle norme antincendio per le strutture turistiche.	⚠ Principali lacune La cooperazione è principalmente basata sulla conformità alle norme o in risposta a incidenti; le procedure di allerta specifiche per il settore turistico, i protocolli di evacuazione degli ospiti e le esercitazioni congiunte periodiche sono limitate; i porti turistici, gli alberghi, i tour operator, le attrazioni e i fornitori di alloggi in affitto a breve termine non sono ancora pienamente integrati in un quadro comune di preparazione. ☑ Opportunità La solida capacità istituzionale e accademica in materia di gestione del rischio di disastri (DRM) può sostenere la formazione e le esercitazioni congiunte; i meccanismi esistenti di conformità alle norme di sicurezza possono essere estesi a procedure di preparazione più ampie; la cooperazione può essere rafforzata nei contesti del turismo costiero, portuale, nautico e montano.
Kotor, Montenegro	Kotor rappresenta l'esempio più avanzato di cooperazione tra turismo e protezione civile tra le cinque aree pilota. Gli operatori turistici sono coinvolti nella valutazione dei rischi, nella pianificazione delle operazioni di soccorso e protezione, nelle campagne di sensibilizzazione, nei	⚠ Principali lacune La partecipazione degli operatori turistici di minori dimensioni, dei fornitori di alloggi privati, degli operatori del turismo nautico e dei gestori dei siti del patrimonio culturale potrebbe essere ulteriormente consolidata; l'elevata pressione stagionale e il turismo crocieristico richiedono un

Area pilota	Caratteristiche attuali della cooperazione e della governance	Principali lacune e opportunità
	workshop formativi e nelle esercitazioni.	coordinamento continuo e l'aggiornamento delle procedure. ☒ Opportunità Kotor offre un modello di cooperazione trasferibile alle altre aree pilota; l'esperienza maturata in materia di esercitazioni, sensibilizzazione e coinvolgimento istituzionale degli attori del settore turistico può contribuire allo sviluppo di una metodologia comune; il modello locale può essere ulteriormente adattato ai contesti del turismo culturale, marittimo e ad alta densità.

Nelle cinque aree pilota, la cooperazione tra gli attori del turismo e della gestione del rischio di catastrofi (DRM) può essere suddivisa in tre livelli principali.

Il primo livello **è la cooperazione operativa durante le emergenze**. Questa è presente in tutte le aree pilota, sebbene con diversi gradi di maturità. A Bergamo, il coordinamento viene attivato in relazione a grandi eventi, flussi di visitatori e situazioni critiche legate a condizioni meteorologiche. A Malevizi, le autorità locali e gli enti regionali si coordinano in caso di incidenti gravi, comprese le evacuazioni o le comunicazioni di emergenza che coinvolgono residenti e visitatori. A Limassol, l'interazione operativa è evidente durante eventi di forte impatto, quando le aree turistiche possono essere coinvolte in misure di evacuazione, accoglienza o di continuità operativa. Nell'ADESIMAN, la risposta alle emergenze è influenzata dalla struttura rurale dispersiva e dal

ruolo della sicurezza pubblica, dei vigili del fuoco e degli attori locali. A Kotor, la cooperazione operativa è più strutturata e include esperienze precedenti con esercitazioni che coinvolgono gli operatori del settore turistico.

Il secondo livello è quello della cooperazione istituzionale o normativa.

Questo aspetto risulta meno omogeneo. Limassol offre un esempio di interfaccia formale attraverso i requisiti in materia di licenze e sicurezza antincendio per le strutture turistiche, sebbene ciò non rappresenti ancora un modello di cooperazione completo. Kotor mostra un legame istituzionale più forte, in quanto il settore turistico contribuisce alla valutazione dei rischi e alla pianificazione delle operazioni di soccorso e protezione. Nell'ambito di ADESIMAN, il ruolo di governance sovracomunale di ADESIMAN e il Piano di Turismo Sostenibile della Destinazione offrono un potenziale quadro istituzionale, ma i collegamenti formali con la protezione civile devono ancora essere sviluppati. A Bergamo e a Malevizi, la cooperazione istituzionale esiste principalmente attraverso il sistema generale di protezione civile, piuttosto che attraverso meccanismi di governance specifici per il turismo.

Il terzo livello è la cooperazione preventiva, che comprende la sensibilizzazione, la formazione, la pianificazione congiunta e le esercitazioni. È in questo ambito che emergono le principali lacune.

Kotor ha già maturato esperienza in workshop formativi, esercitazioni di evacuazione e campagne di sensibilizzazione che coinvolgono gli attori del settore turistico. Malevizi beneficia di gruppi di volontari attivi e di una pianificazione comunale della protezione civile, ma il collegamento con la formazione nel settore turistico potrebbe essere rafforzato. Bergamo dispone di solide risorse istituzionali e formative, ma le misure di prevenzione rivolte specificamente agli operatori turistici non sono ancora sistematiche. Limassol dispone di competenze istituzionali e accademiche avanzate in materia di gestione del rischio di disastri (DRM), ma le esercitazioni specifiche per il turismo e le procedure condivise sono ancora limitate. ADESIMAN ha una chiara opportunità di integrare la prevenzione negli itinerari, negli eventi, nella segnaletica, nella comunicazione con i visitatori e nei servizi di turismo rurale.

Un problema ricorrente in tutte le aree pilota è la frammentazione del settore turistico. I piccoli gestori di strutture ricettive, le pensioni, i B&B, gli affitti a breve termine, i ristoranti, le guide, gli operatori di attività all'aperto e le imprese a conduzione familiare sono spesso difficili da raggiungere attraverso i canali istituzionali standard. Ciò è particolarmente rilevante a Bergamo, a Kotor, ad ADESIMAN e in alcune zone di Limassol e Malevizi. Questi attori interagiscono direttamente con i visitatori e potrebbero essere i primi a fornire informazioni o assistenza durante un'emergenza, ma non sono sempre inclusi nei processi formali di preparazione.

Un'altra questione importante riguarda **la comunicazione**. I sistemi di gestione dei rischi di catastrofi (DRM) dispongono generalmente di procedure di allerta e di informazione pubblica, ma queste non sono sempre adeguate alle esigenze dei turisti. I visitatori potrebbero non conoscere i rischi locali, i numeri di emergenza, le vie di evacuazione, le istruzioni specifiche per lingua o il ruolo delle autorità locali. Gli operatori turistici possono fungere da intermediari, ma hanno bisogno di informazioni chiare, semplici e affidabili da parte degli attori della protezione civile. Ciò richiede flussi di comunicazione concordati, materiali multilingue, elenchi di contatti, avvisi stagionali e linee guida pratiche per gli operatori.

L'analisi mostra inoltre che le associazioni turistiche, gli enti di gestione delle destinazioni, le camere di commercio, le reti professionali e gli enti di formazione professionale possono svolgere un importante ruolo di collegamento. Possono aiutare a raggiungere gli operatori frammentati, promuovere opportunità di formazione, sostenere la diffusione delle informazioni sui rischi e facilitare un dialogo strutturato con le autorità di protezione civile. In questa prospettiva, la governance non dovrebbe basarsi solo sui rapporti diretti tra le autorità pubbliche e le singole imprese, ma dovrebbe avvalersi delle organizzazioni intermedie come moltiplicatori.

Nel complesso, le cinque aree pilota confermano che la cooperazione tra gli attori del settore turistico e quelli della gestione del rischio di disastri (DRM) è già presente, ma spesso rimane informale, reattiva o limitata a situazioni

specifiche. **L'esigenza principale è quella di orientarsi verso un modello di collaborazione più preventivo e strutturato.** Ciò dovrebbe includere:

- punti di contatto chiaramente identificati,
- procedure condivise,
- scambi regolari tra gli attori del settore turistico e della protezione civile,
- formazione pratica ed esercitazioni congiunte
- strumenti di comunicazione dei rischi orientati ai visitatori.

I risultati di questo capitolo costituiscono una base diretta per la fase analitica successiva della relazione. Essi dimostrano che il rafforzamento della resilienza del turismo richiede non solo migliori competenze da parte dei singoli operatori, ma anche migliori meccanismi di governance che mettano in relazione turismo, formazione, autorità locali e attori della gestione delle emergenze prima che si verifichino le crisi.



8. Analisi comparativa dei risultati del questionario: esigenze, lacune e opportunità

Questo capitolo presenta i principali risultati emersi dai questionari destinati alle parti interessate, distribuiti in tutti i paesi del progetto durante la fase di raccolta dati. Fornisce una panoramica comparativa delle vulnerabilità comuni, delle esigenze di cooperazione ricorrenti e delle lacune, delle esigenze formative e delle buone pratiche trasferibili tra i territori dei partner.

Lo scopo delle indagini era quello di raccogliere informazioni più dettagliate dalle due principali categorie di parti interessate a cui si rivolge il progetto: gli attori del settore turistico e quelli del settore della protezione civile e della gestione delle emergenze. Gli enti di formazione professionale sono stati inclusi come ulteriori parti interessate a valore aggiunto al fine di cogliere il loro punto di vista, dato che uno degli obiettivi principali del progetto RETES è quello di sviluppare un programma di formazione che possa essere erogato e integrato da queste istituzioni. Il questionario ha consentito ai partner del progetto di analizzare lo stato attuale dei meccanismi di cooperazione tra questi settori, comprese le relazioni esistenti, le pratiche di comunicazione e le dinamiche locali che influenzano la cooperazione in ciascuna area di intervento.

Le informazioni raccolte contribuiscono inoltre a valutare la vulnerabilità delle aree del progetto alle crisi legate al clima e agli eventi meteorologici estremi, con l'obiettivo di identificare i principali rischi che incidono sulle destinazioni turistiche e le esigenze di preparazione degli operatori turistici. In questo senso, i risultati dell'indagine forniscono una base di dati per definire le future priorità formative, i modelli di cooperazione e le attività di pianificazione delle azioni locali nell'ambito del progetto RETES.

Panoramica dei partecipanti

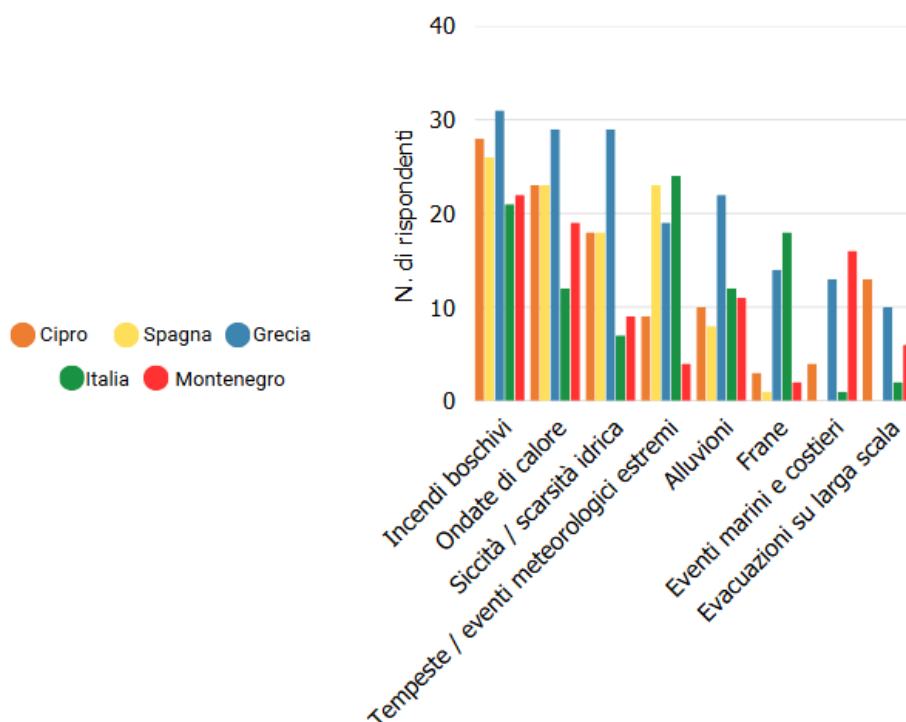
I partner hanno ricevuto un **totale di 161 risposte** ai sondaggi rivolti alle parti interessate, con circa 30 risposte per ciascun paese partner. Il gruppo più numeroso di intervistati proveniva dal settore turistico, con 77 partecipanti in rappresentanza di hotel e resort, altri fornitori di alloggi, tour operator, associazioni turistiche, gestori di destinazioni e aziende del settore della ristorazione. Altre categorie rilevanti includevano 29 intervistati provenienti da autorità locali, regionali e pubbliche, 12 intervistati provenienti da istituti di ricerca e 13 intervistati provenienti da agenzie di protezione civile. Diversi intervistati operano a più di un livello amministrativo, tra cui quello distrettuale, comunale, regionale e nazionale. Il campione comprende inoltre partecipanti con diversi livelli di esperienza professionale, che vanno da profili junior con meno di cinque anni di esperienza a professionisti senior con più di dieci anni di esperienza.

Risultati dell'analisi

Esposizione al rischio e vulnerabilità territoriale

Nella prima parte dell'analisi è stato chiesto agli intervistati di identificare i tipi di rischi di catastrofi causati dai cambiamenti climatici che attualmente colpiscono, o potrebbero potenzialmente colpire, le destinazioni turistiche nella loro area. I tre rischi segnalati più frequentemente in tutti i paesi, con lievi variazioni in Italia e in Montenegro, sono stati **gli incendi boschivi, le ondate di calore e la siccità o la scarsità d'acqua**, il che riflette chiaramente la crescente esposizione delle destinazioni turistiche mediterranee ai pericoli legati all' e climatica, in particolare durante la stagione estiva, quando le temperature elevate, i flussi di visitatori e la pressione sulle risorse locali spesso si sovrappongono. Per gli intervistati italiani, gli eventi meteorologici estremi rappresentavano il rischio più grave, mentre per il Montenegro il terzo rischio più grave percepito era costituito dai pericoli marini (ad esempio mareggiate, erosione, inondazioni marine, ecc.).

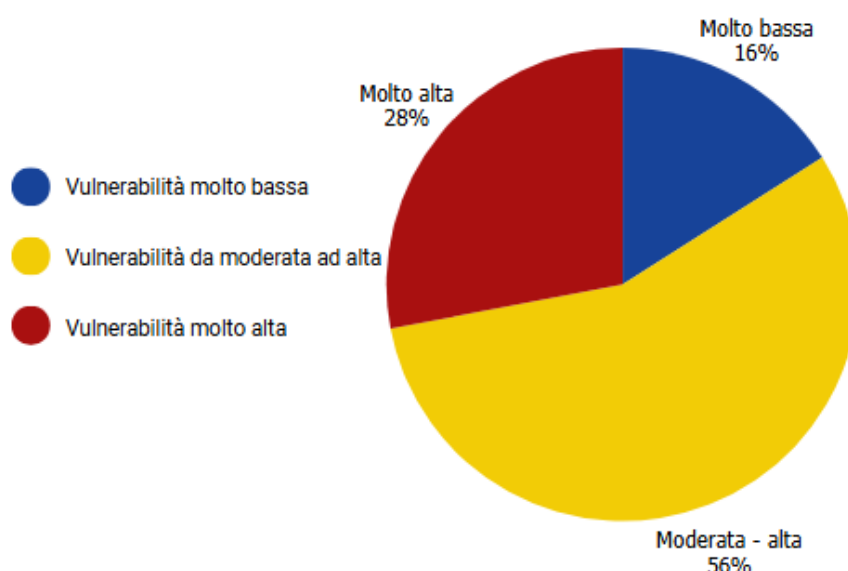
Rischi di catastrofi più rilevanti, aggravati dai cambiamenti climatici, che interessano ciascun paese



Nota: i dati riportati sono risposte aggregate, non relative a singoli intervistati, a causa del formato a scelta multipla

La maggioranza degli intervistati ha inoltre indicato che **le destinazioni turistiche locali presentano un livello di vulnerabilità alle situazioni di emergenza da moderato a molto elevato**. Questo risultato suggerisce che le aree turistiche siano percepite come esposte non solo a causa della natura dei rischi stessi, ma anche per le caratteristiche del settore turistico, tra cui la stagionalità, la concentrazione di visitatori, la presenza di persone che non conoscono il territorio e la necessità di proteggere sia i residenti che i turisti durante le crisi.

Come valuterebbe la vulnerabilità delle destinazioni turistiche della sua regione alle situazioni di emergenza?



Frequenza e qualità dei meccanismi di cooperazione

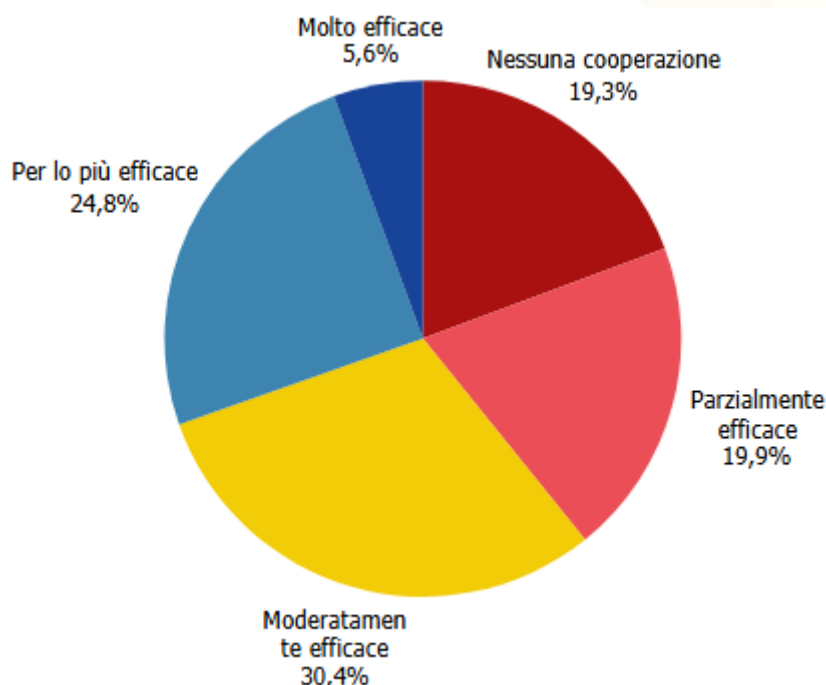
La seconda parte dell'indagine si è concentrata sulla cooperazione tra le autorità di protezione civile e gli operatori del settore turistico, con particolare attenzione alla frequenza e alla qualità dei meccanismi di cooperazione esistenti. **La maggioranza degli intervistati (59% - 95 intervistati)** ha riferito di **essere stata coinvolta raramente o mai in attività di cooperazione tra i due settori**, mentre i paesi con la maggioranza più elevata di intervistati che partecipano occasionalmente o frequentemente ad attività di cooperazione sono il Montenegro e Cipro. Questo risultato evidenzia una lacuna ricorrente nei territori del progetto: la cooperazione esiste in alcuni casi, ma non è ancora sistematica, regolare o pienamente integrata nelle pratiche locali di preparazione alle emergenze.

Tra gli intervistati che avevano partecipato ad attività di cooperazione, **le situazioni segnalate con maggiore frequenza sono state le esercitazioni di formazione e le iniziative di condivisione di informazioni**. Molti intervistati hanno inoltre indicato la partecipazione ad attività di risposta alle

emergenze/comunicazione di crisi e di pianificazione della preparazione/valutazione dei rischi. La maggior parte di queste attività si è svolta a livello locale, in particolare nell'ambito di contesti comunali o regionali, confermando l'importanza del coordinamento a livello locale, ma suggerendo al contempo la necessità di un sostegno istituzionale più forte e di procedure più coerenti tra i diversi livelli di governance.

Alla richiesta di valutare **l'efficacia dei meccanismi di cooperazione esistenti, circa il 60% (98) degli intervistati li ha giudicati da moderatamente a altamente efficaci**. Le risposte mostrano che una cooperazione efficace dipende da una serie di condizioni fondamentali: **comunicazione strutturata e continua, procedure di coordinamento chiare e ruoli e responsabilità ben definiti**. Inoltre, la necessità di canali di comunicazione diretti, protocolli condivisi, scambio regolare di informazioni e processi decisionali tempestivi è emersa come una priorità comune.

Efficacia dei meccanismi di cooperazione esistenti (1-5 da bassa ad alta)



Alcuni intervistati hanno inoltre fornito approfondimenti qualitativi su specifiche situazioni di emergenza in cui i meccanismi di cooperazione sono stati gestiti in modo efficace, tra cui la pandemia di COVID-19, incendi boschivi, inondazioni, terremoti ed esercitazioni e operazioni di evacuazione da hotel o di turisti su larga scala. Sebbene molti intervistati abbiano riferito di avere poca o nessuna esperienza personale, o comunque l'assenza di meccanismi di cooperazione sistematici o organizzati, coloro che hanno esperienza hanno indicato che **i fattori più significativi che hanno contribuito a tale successo includono una buona comunicazione, ruoli chiari e una leadership ben definita**, oltre alla presenza di meccanismi di condivisione dei dati e di piani di emergenza consolidati.

Quale sarebbe il meccanismo di cooperazione ideale tra il settore turistico e le autorità di protezione civile?

“

Italia: La formazione e le esercitazioni svolgono un ruolo importante, così come le piattaforme tecnologiche per la comunicazione. Sono necessari il coinvolgimento delle autorità a più livelli, la revisione delle procedure e il loro adeguamento (ad esempio, dei piani di emergenza obsoleti) alle nuove condizioni ambientali e climatiche, nonché la volontà politica di stanziare finanziamenti adeguati.

“

Montenegro:
Comunicazione costante: designare un unico referente nelle situazioni di crisi e definire con precisione le modalità di cooperazione in termini di capacità e servizi disponibili.

“

Grecia: Sono importanti protocolli comuni, lo scambio di dati e regolari esercitazioni di preparazione. In generale, servono una cooperazione senza ostacoli burocratici e una risposta rapida quando necessario.

Potete descrivere una situazione di emergenza verificatasi in passato nella vostra zona in cui la cooperazione tra gli operatori del settore turistico e le autorità di protezione civile ha funzionato bene?

“ **Montenegro:** Nel 2017, durante un incendio, i turisti sono stati evacuati da Capo Veslo (penisola di Luštica). L'amministrazione locale, con i propri segretariati, i fornitori di alloggi privati e le imbarcazioni turistiche private sono stati coinvolti per garantire l'evacuazione in sicurezza.

“ **Cipro:** Un buon esempio di cooperazione efficace si è avuto durante il vasto incendio boschivo verificatosi a Limassol nel 2023, quando è stato necessario trovare alloggio per le squadre antincendio provenienti dall'estero. Nonostante l'alta stagione turistica, le autorità turistiche, le associazioni alberghiere e le autorità pubbliche hanno collaborato per garantire gli alloggi e sostenere la risposta all'emergenza.



Fattori che hanno contribuito al successo della cooperazione



Nota: i dati riportati sono risposte aggregate, non relative a singoli intervistati, a causa del formato a scelta multipla

D'altra parte, circa un quinto degli intervistati ha segnalato esperienze di cooperazione non riuscite, mentre molti altri (~37% - 60 intervistati) non erano sicuri se le loro esperienze potessero essere considerate di successo o meno. I **principali punti deboli** individuati nei casi di insuccesso rispecchiano i fattori associati alla cooperazione di successo: **mananza di coordinamento, lacune comunicative e ruoli e responsabilità poco chiari**. Gli intervistati hanno inoltre sottolineato che la risposta alle emergenze migliora quando ruoli, procedure, piani di evacuazione e sistemi di allerta sono definiti in anticipo e regolarmente testati attraverso esercitazioni congiunte. Sono stati inoltre considerati essenziali la condivisione tempestiva delle informazioni, la fiducia reciproca, la leadership, risorse adeguate e un impegno condiviso tra tutti gli attori.

Fattori che hanno contribuito alla mancata collaborazione



Nota: i dati riportati sono risposte aggregate, non relative ai singoli intervistati, a causa del formato a scelta multipla



Quali insegnamenti sono stati tratti da queste esperienze [non riuscite]?

“

Grecia: Una buona comunicazione, unita al coordinamento e alla formazione, produce risultati.

“

Montenegro: Gli operatori turistici e i gestori delle strutture ricettive dovrebbero ricevere una formazione in materia di protezione civile e gestione del rischio di catastrofi, compresa una formazione di base antincendio e di primo soccorso, per essere meglio preparati alle situazioni di emergenza.

“

Italia: L'importanza della cooperazione con le autorità di protezione civile, soprattutto per garantire il supporto durante gli eventi aperti al pubblico.

“

Spagna: Un buon coordinamento tra i soggetti coinvolti è essenziale, così come una chiara valutazione dei rischi e la conoscenza delle modalità per affrontarli qualora si concretizzino, adottando un approccio lungimirante.

Questi risultati evidenziano una chiara necessità di cooperazione in tutti i territori interessati dal progetto. Sebbene esistano alcuni esempi positivi, **la cooperazione tra gli attori del settore turistico e della protezione civile rimane in gran parte occasionale e dipendente da circostanze specifiche.** È necessario un modello più strutturato, basato su canali di comunicazione permanenti, pianificazione condivisa, responsabilità chiare e attività congiunte regolari di preparazione alle emergenze.



Attori rilevanti e buone pratiche

Il successo della cooperazione tra le autorità di protezione civile e gli operatori turistici dipende dal coinvolgimento attivo di un'ampia gamma di attori rilevanti. Oltre alle autorità di protezione civile, gli intervistati hanno identificato **i servizi di emergenza e i media come parti interessate essenziali per modelli di cooperazione efficaci**. Anche i comuni, le autorità regionali e i dipartimenti dei trasporti sono stati considerati altamente rilevanti, a testimonianza della necessità di collaborazione tra le funzioni amministrative, operative e di comunicazione, mentre gli enti turistici/le organizzazioni di gestione delle destinazioni, le associazioni alberghiere, i tour operator, le reti del settore privato e i fornitori di tecnologia sono stati ritenuti significativamente pertinenti.

D'altra parte, le ONG, le organizzazioni di volontariato e le associazioni di categoria hanno ricevuto punteggi di rilevanza relativamente più bassi, sebbene il loro contributo fosse comunque considerato importante da molti intervistati. Ciò suggerisce che i meccanismi di cooperazione non dovrebbero limitarsi alle istituzioni pubbliche formali, ma dovrebbero includere anche una rete più ampia di attori in grado di sostenere la preparazione, la comunicazione, la logistica e la risposta.



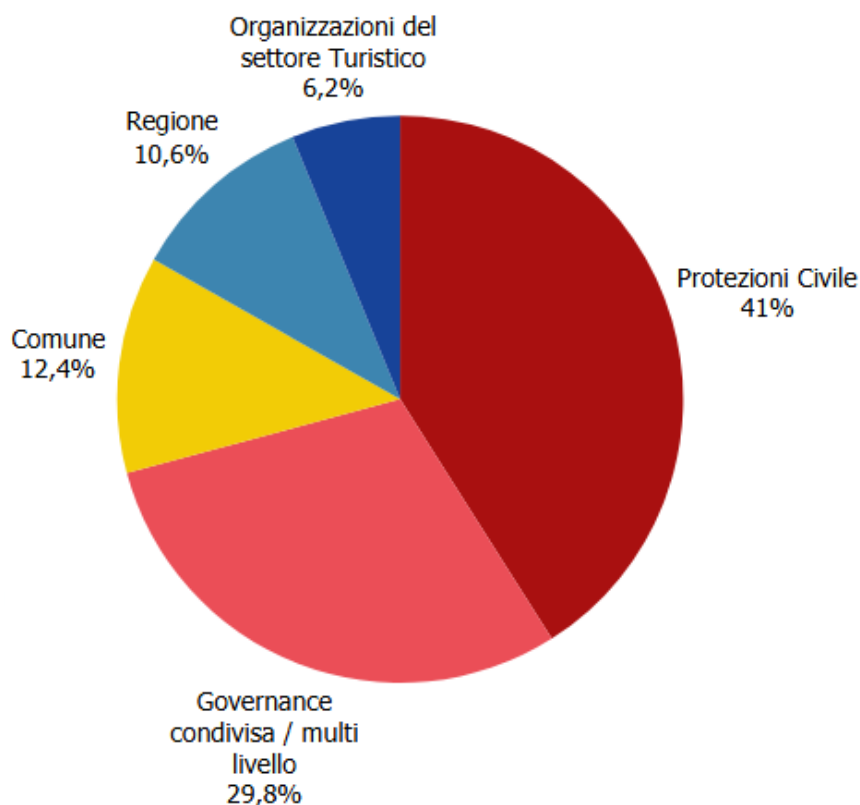
Rilevanza degli attori che dovrebbero essere coinvolti nella cooperazione tra la protezione civile e gli operatori turistici

Enti	CY	ES	GR	IT	ME	Totale
Protezione Civile	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale
Servizi di soccorso ed emergenza	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale
Mezzi di comunicazione e informazione	Essenziale	Essenziale/importante	Essenziale	Essenziale	Essenziale/importante	Essenziale
Autorità Comunali	Essenziale/importante	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale/importante	Prevalentemente essenziale
Autorità Regionali	Essenziale/importante	Essenziale	Essenziale	Essenziale/importante	Importante	Prevalentemente essenziale
Autorità del settore dei trasporti	Essenziale/importante	Essenziale/importante	Essenziale/importante	Importante	Essenziale/importante	Prevalentemente essenziale
Enti per il turismo e DMO (Destination Management Organisation)	Essenziale/importante	Essenziale/opzionale/importante	Essenziale/importante	Opzionale/essenziale/importante	Importante	Importante
Associazioni di hotel e strutture ricettive	Essenziale/importante	Importante/opzionale	Essenziale/importante	Essenziale	Importante/opzionale	Importante
Tour operator	Essenziale/importante	Opzionale	Essenziale/importante	Importante/opzionale	Importante/opzionale	Importante
Reti del settore privato	Importante	Importante	Essenziale/importante	Importante/opzionale	Importante/opzionale	Importante
Fornitori di soluzioni tecnologiche	Essenziale/importante	Importante/opzionale	Essenziale/importante	Importante	Importante/opzionale	Importante
Organizzazioni di volontariato e ONG	Essenziale/importante/opzionale	Importante/opzionale	Essenziale/importante	Essenziale/opzionale/importante	Importante	Prevalentemente importante
Associazioni di settore	Importante/opzionale	Importante/opzionale	Importante/opzionale	Essenziale/importante	Importante/opzionale	Prevalentemente importante o opzionale

Nota: La scala cromatica rappresenta il grado di importanza. Il rosso più scuro indica maggiore essenzialità, mentre il rosso più chiaro indica maggiore facoltatività. Il viola rappresenta un argomento per il quale non vi è una chiara maggioranza tra gli intervistati

Per quanto riguarda la governance, **il 41% (66) degli intervistati** (con il sostegno più forte a Cipro e in Grecia) **ha ritenuto che le autorità di protezione civile fossero l'attore principale più appropriato** per i meccanismi di cooperazione; allo stesso tempo, **quasi un terzo degli intervistati ha sostenuto un approccio di governance condivisa o multilivello**, che è risultato particolarmente sentito tra le parti interessate italiane e montenegrine. Ciò indica che, sebbene ci si aspetti che le autorità di protezione civile forniscano la guida tecnica e operativa, una cooperazione efficace richiede anche una responsabilità condivisa e la partecipazione attiva degli operatori del settore turistico e delle istituzioni locali.

Quale entità dovrebbe assumere il ruolo di guida in un modello di cooperazione tra le autorità di protezione civile e gli operatori turistici?



Alla domanda sulle **buone pratiche esistenti**, la maggior parte degli **intervistati ha dichiarato di non essere a conoscenza di alcun esempio strutturato**. Tra il numero limitato di esempi forniti, le pratiche citate più frequentemente includevano misure di prevenzione degli incendi, piani di evacuazione per diversi scenari di emergenza, reti di collaborazione, politiche, attività di formazione, squadre di intervento specializzate e operazioni di soccorso. **Gli elementi che hanno determinato il successo di queste pratiche sono stati:**

- ⊙ pianificazione congiunta delle emergenze;
- ⊙ sistemi di allerta precoce; e
- ⊙ esercitazioni congiunte e programmi di formazione regolari.

Descrizione delle buone pratiche

“

Italia: Ho esperienza di collaborazione attiva nella Provincia di Varese, poiché il nostro ente di formazione coopera attivamente con le autorità locali di protezione civile e ha partecipato a diverse iniziative specifiche di sensibilizzazione.

“

Montenegro: Il Porto di Kotor è stato riconosciuto come esempio di buona pratica: svolge esercitazioni del personale ogni tre mesi e organizza programmi di formazione certificati.

“

Grecia: Interesse da parte dei dirigenti e dei titolari d'impresa. Attraverso l'introduzione di una legge che imponga la cooperazione ai fini della formazione per tutti i servizi soggetti a certificazione da parte della protezione civile, senza la quale non sarebbe possibile ottenere una licenza d'esercizio. Se l'impresa non garantisce al personale almeno due sessioni formative all'anno, la sua licenza d'esercizio sarà revocata.

Elementi di successo che contribuiscono alle buone pratiche



Nota: i dati riportati sono risposte aggregate, non relative a singoli intervistati, a causa del formato a scelta multipla

I dati dell'indagine mostrano che **nei territori partner esistono buone pratiche trasferibili, ma che queste non sono ancora ampiamente conosciute, formalizzate o diffuse**. Ciò rappresenta sia una lacuna che un'opportunità per il progetto. RETES può contribuire individuando, sistematizzando e adattando le pratiche esistenti in modelli pratici trasferibili tra i territori, tenendo conto al contempo delle specifiche strutture di governance e dei profili di rischio di ciascun contesto locale.

Programmi di formazione ed esercitazioni per il personale della protezione civile e del settore turistico

La sezione successiva del sondaggio si è concentrata sulla formazione e sulle esercitazioni attuate dalle organizzazioni per preparare il personale alle situazioni di emergenza nelle destinazioni turistiche. I risultati mostrano che **quasi la metà degli intervistati non sapeva se gli operatori del settore turistico ricevessero una formazione sulla preparazione alle emergenze**, né con quale frequenza tale formazione avesse luogo. Circa il 18% (30 intervistati) riteneva che le organizzazioni turistiche ricevessero almeno una formazione

occasionale, mentre il 30% (48 intervistati) indicava che la formazione fosse rara o assente.

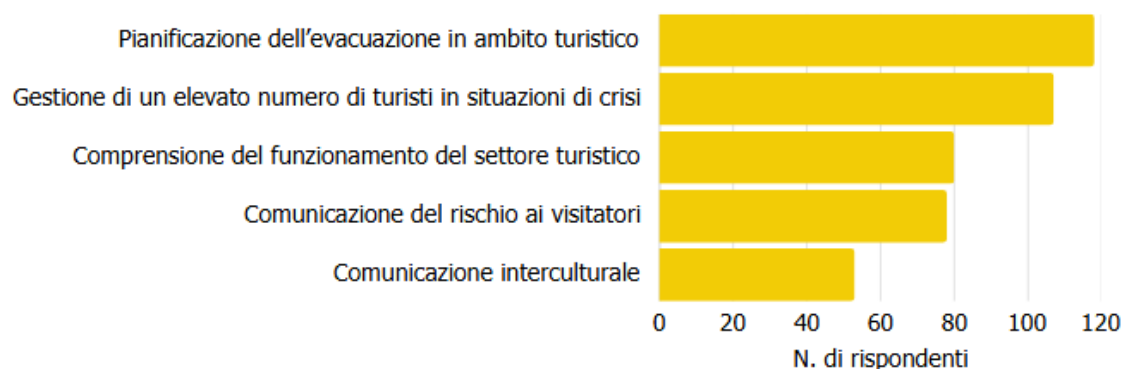
Ciononostante, gli intervistati hanno indicato **la preparazione alle emergenze, le procedure di evacuazione dei turisti e il coordinamento con i servizi di emergenza come gli argomenti formativi più utili per gli operatori del settore turistico**. Anche la comunicazione di crisi, le procedure di primo soccorso e di salvataggio, nonché l'uso o l'implementazione di sistemi di allerta precoce sono stati considerati altamente rilevanti. **Per il personale della protezione civile, gli intervistati hanno ritenuto che la pianificazione dell'evacuazione turistica e la gestione di un gran numero di turisti durante le crisi rappresentassero le esigenze formative più importanti** quando si opera in aree turistiche. Altri argomenti importanti includevano la comprensione delle operazioni turistiche e la comunicazione efficace dei rischi ai visitatori, a dimostrazione della necessità di una consapevolezza olistica delle dinamiche specifiche delle destinazioni turistiche, compresi il comportamento dei visitatori, le strutture ricettive, i picchi stagionali e le sfide comunicative con le popolazioni non residenti.

Formazioni più utili per gli operatori del settore turistico



Nota: i dati riportati sono risposte aggregate, non relative ai singoli intervistati, a causa del formato a scelta multipla

Formazioni più utili per il personale della protezione civile che collabora con gli operatori del settore turistico



Nota: i dati riportati sono risposte aggregate, non relative a singoli intervistati, a causa del formato a scelta multipla

Nonostante l'importanza riconosciuta della formazione, la **stragrande maggioranza (87% - 140) degli intervistati ha riferito di non aver partecipato a esercitazioni di emergenza che coinvolgessero gli operatori del settore turistico**. Tra i pochi che vi avevano preso parte, gli esempi più comuni erano simulazioni sul campo ed esercitazioni di evacuazione, considerate anche le esercitazioni più utili da organizzare nelle destinazioni turistiche, in particolare negli alberghi, insieme alle esercitazioni di gestione delle crisi interistituzionali.

Esercitazioni che dovrebbero essere organizzate nelle destinazioni turistiche



Nota: i dati riportati sono risposte aggregate, non relative ai singoli intervistati, a causa del formato a scelta multipla

Questi risultati evidenziano un evidente divario formativo nel settore turistico e un'opportunità per rafforzare la comprensione reciproca e migliorare il coordinamento con le autorità di protezione civile. Gli operatori del settore turistico necessitano di competenze pratiche in materia di preparazione, evacuazione, comunicazione e primo intervento, competenze già essenziali per il personale della protezione civile e che potrebbero essere trasmesse attraverso esercitazioni congiunte, esercitazioni di evacuazione e scenari interistituzionali, in cui gli operatori turistici avranno anche l'opportunità di condividere le dinamiche del settore turistico con le autorità di protezione civile.

Quadri di riferimento e competenze necessari per meccanismi di cooperazione efficaci

La sezione finale del sondaggio ha affrontato i quadri di riferimento e le competenze necessarie per istituire meccanismi di cooperazione efficaci tra gli operatori turistici e le autorità di protezione civile. Gli intervistati **hanno** individuato **nei quadri di governance di qualità, nei sistemi di comunicazione efficaci e nella formazione congiunta le misure più essenziali**. Anche i meccanismi di condivisione dei dati e i finanziamenti dedicati sono stati considerati di grande importanza, a conferma del fatto che la cooperazione richiede sia strutture organizzative che risorse concrete.

Misure più importanti necessarie per migliorare la cooperazione tra il settore turistico e la protezione civile

Misure	CY	ES	GR	IT	ME	Totale
Sistemi di comunicazione	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale/imp ortante	Essenziale
Strutture di Governance	Essenziale	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Prevalentemente essenziale
Formazione congiunta	Essenziale/imp ortante	Essenziale	Essenziale	Importante	Essenziale/imp ortante	Prevalentemente essenziale
Condivisione dei dati	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Importante	Essenziale/imp ortante	Prevalentemente essenziale
Meccanismi di finanziamento	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Importante	Essenziale/imp ortante	Prevalentemente essenziale

Nota: la scala cromatica indica il grado di importanza. Il rosso più scuro indica elementi essenziali, mentre il rosso più chiaro indica elementi facoltativi

Per quanto riguarda le **competenze necessarie agli operatori turistici**, gli intervistati hanno sottolineato **come le più importanti siano la comunicazione, il coordinamento e la capacità di prendere decisioni sotto pressione**. Sono state inoltre fortemente sottolineate le capacità di fornire risposte concrete durante le emergenze e di utilizzare la tecnologia appropriata. La comunicazione interculturale e la consapevolezza dei rischi sono state considerate rilevanti, in particolare nei contesti turistici in cui gli operatori potrebbero dover comunicare con visitatori provenienti da paesi e contesti diversi. La leadership è stata generalmente considerata importante, sebbene non sempre essenziale, il che suggerisce che **gli intervistati abbiano posto maggiore enfasi sulla prontezza operativa e sulla capacità di coordinamento**.

Competenze più importanti necessarie per garantire un modello di cooperazione efficace tra operatori turistici e protezione civile per affrontare le emergenze

Competenze	CY	ES	GR	IT	ME	Totale
Comunicazione	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Importante	Essenziale
Coordinamento	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale
Capacità decisionale sotto pressione	Essenziale	Essenziale/imp ortante	Essenziale	Essenziale	Essenziale/imp ortante	Essenziale
Buon utilizzo della tecnologia	Essenziale	Essenziale	Essenziale	Essenziale/imp ortante	Importante	Prevalentemente essenziale
Competenze operative di risposta alle emergenze	Essenziale/imp ortante	Essenziale	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Essenziale	Prevalentemente essenziale
Consapevolezza del rischio	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Essenziale	Essenziale/imp ortante	Prevalentemente essenziale
Comunicazione interculturale	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante/opzion ale	Essenziale/imp ortante	Essenziale/imp ortante	Importante	Prevalentemente essenziale
Leadership	Essenziale	Importante	Essenziale/imp ortante	Importante	Importante	Importante

Nota: la scala cromatica rappresenta il grado di importanza. Il rosso più scuro indica un elemento più essenziale, mentre il rosso più chiaro indica un elemento più facoltativo. Il viola rappresenta un argomento su cui non vi è una chiara maggioranza tra gli intervistati

Questi risultati confermano che lo sviluppo di meccanismi di cooperazione non dovrebbe limitarsi a protocolli o accordi istituzionali. Dovrebbe includere anche lo sviluppo di competenze pratiche tra le persone che saranno chiamate ad agire durante le emergenze. Ciò include il personale turistico, i gestori di strutture ricettive, i responsabili delle destinazioni, il personale della protezione civile e altri attori locali coinvolti nella risposta alle crisi.

9. Approfondimenti dai workshop locali con le principali parti interessate

I workshop locali organizzati nelle cinque aree pilota del progetto RETES hanno fornito un importante contributo qualitativo all'analisi degli ecosistemi del turismo locale e della gestione del rischio legato alle catastrofi. Hanno riunito operatori turistici, attori della protezione civile e della gestione delle emergenze, autorità locali, enti di formazione, associazioni turistiche, agenzie di sviluppo e altre parti interessate rilevanti.

I workshop sono stati concepiti per convalidare e integrare i risultati emersi dalle mappature locali e dai questionari. Il loro scopo principale era quello di raccogliere **le opinioni dirette delle parti interessate sulle pratiche di cooperazione esistenti, sugli ostacoli alla collaborazione, sulle esigenze di preparazione, sulle priorità formative** e sui possibili modelli per **migliorare il coordinamento tra il settore turistico e gli attori della gestione del rischio di catastrofi**.

Sebbene ogni workshop riflettesse le caratteristiche specifiche del proprio contesto locale, **sono emersi diversi messaggi comuni nei cinque paesi**. Le parti interessate hanno generalmente confermato che la cooperazione tra gli attori del turismo e della protezione civile esiste, ma è spesso informale, frammentata o attivata principalmente durante le emergenze. La prevenzione, la preparazione, la pianificazione congiunta e la formazione sono meno strutturate e richiedono un ulteriore sviluppo.

Area pilota	Principali spunti emersi dalle parti interessate	Principali implicazioni per RETES
ADESIMAN, Spagna	Le parti interessate hanno sottolineato la natura rurale e dispersiva del territorio, la	RETES dovrebbe promuovere strumenti semplici, pratici e adattati al contesto locale, tra

Area pilota	Principali spunti emersi dalle parti interessate	Principali implicazioni per RETES
	limitata capacità di risposta locale in alcuni comuni, la mancanza di protocolli comuni e l'importanza degli operatori turistici come primi punti di riferimento per i visitatori. Particolare attenzione è stata dedicata alle strutture ricettive rurali, ai siti culturali, agli itinerari, agli eventi e alle aree con scarsa copertura di rete mobile.	cui catene di contatto, protocolli di base, schede informative per i visitatori, scenari di rischio rurale e brevi moduli di formazione per i piccoli operatori turistici e gli attori locali.
Bergamo, Italia	Le parti interessate hanno confermato la complessità del territorio bergamasco, la crescente rilevanza delle strutture ricettive extra-alberghiere e la mancanza di procedure condivise tra operatori turistici e protezione civile. Hanno inoltre sottolineato la necessità di strumenti formativi chiari, concisi e digitali, dato il tempo limitato a disposizione dei professionisti del turismo.	RETES dovrebbe dare priorità al micro-apprendimento, alle linee guida pratiche e agli strumenti di comunicazione in grado di raggiungere sia gli operatori strutturati che i fornitori di alloggi frammentati. Le istituzioni locali, VisitBergamo e le associazioni di categoria possono fungere da moltiplicatori.
Malevizi, Grecia	Il workshop ha confermato che gli attori del turismo e della protezione civile hanno un'esperienza pregressa limitata di collaborazione sistematica. I legami esistenti con i Vigili del Fuoco e alcune associazioni alberghiere costituiscono una base, ma le esercitazioni periodiche, i piani aggiornati e la formazione congiunta rimangono limitati. I partecipanti	RETES dovrebbe sostenere la creazione di un modello di cooperazione più strutturato che coinvolga i comuni, la Regione, i Vigili del Fuoco, la Protezione Civile, gli operatori turistici e i gruppi di volontariato, con particolare attenzione alle aree turistiche costiere e alla pressione stagionale dei visitatori.

Area pilota	Principali spunti emersi dalle parti interessate	Principali implicazioni per RETES
	hanno sottolineato la necessità di protocolli, di un organismo di coordinamento principale, di esercitazioni sul campo e di piani specifici per il turismo.	
Distretto di Limassol, Cipro	Le parti interessate hanno rilevato una cooperazione sistematica limitata tra la protezione civile e gli attori del settore turistico, nonostante le recenti emergenze quali gli incendi boschivi e gli eventi meteorologici estremi costieri. Il workshop ha proposto di concentrare le azioni future sull'area montuosa del distretto di Limassol, che è altamente vulnerabile ai rischi climatici e ricettiva nei confronti di un modello pilota di cooperazione.	RETES dovrebbe sostenere un modello pilota incentrato sul territorio locale che metta in collegamento la protezione civile, i leader delle comunità, le imprese turistiche, le organizzazioni di volontariato e le agenzie di sviluppo. L'area montuosa può fungere da banco di prova per la formazione, la sensibilizzazione e le esercitazioni basate su scenari.
Kotor, Montenegro	Kotor ha mostrato le pratiche di cooperazione più avanzate tra le aree pilota, compresi i collegamenti esistenti tra i servizi di soccorso, il porto di Kotor, gli operatori turistici e le autorità locali. I partecipanti hanno fatto riferimento a esercitazioni precedenti e a esperienze di emergenza reali. Tuttavia, hanno anche rilevato lacune nella consapevolezza del settore turistico, nel coinvolgimento di alberghi e fornitori di alloggi privati, nell'applicazione pratica dei piani e nei quadri giuridici a livello nazionale.	RETES può fare di Kotor un punto di riferimento di buone pratiche per le altre aree pilota. Le azioni future dovrebbero coinvolgere maggiormente gli alberghi, i fornitori di alloggi privati, gli operatori del turismo nautico, le associazioni turistiche e gli istituti di istruzione nella preparazione congiunta e nelle esercitazioni.

Pratiche di cooperazione esistenti

I workshop hanno confermato che in tutte le aree pilota esistono già alcune forme di cooperazione tra gli attori del settore turistico e quelli della gestione del rischio di catastrofi, sebbene con livelli di maturità diversi.

A **Kotor**, la cooperazione è più avanzata e comprende collegamenti concreti tra il Servizio di soccorso e protezione, il porto di Kotor, l'Ente turistico, la Croce Rossa, i vigili del fuoco volontari e le autorità nazionali. Le esercitazioni congiunte, le procedure di emergenza portuali e le precedenti esperienze di evacuazione costituiscono un'importante base operativa.

A **Bergamo**, la cooperazione si realizza principalmente attraverso il sistema strutturato della protezione civile e grazie al coinvolgimento delle autorità provinciali, delle istituzioni locali e delle organizzazioni turistiche. Tuttavia, il collegamento con gli operatori turistici non è ancora sistematico, in particolare per quanto riguarda le piccole strutture ricettive e quelle extra-alberghiere, e si concretizza solo in occasione dell'organizzazione di grandi eventi di intrattenimento.

A **Malevizi**, la cooperazione è evidente in casi specifici, soprattutto tra alberghi, Vigili del Fuoco, volontari e associazioni alberghiere. Tuttavia, i partecipanti hanno osservato che queste iniziative dipendono in gran parte dalla motivazione individuale e non fanno ancora parte di un modello stabile e universale.

A **Limassol**, la cooperazione tra gli attori del turismo e della protezione civile si attiva principalmente durante le emergenze. Le parti interessate hanno evidenziato l'assenza di meccanismi strutturati di prevenzione e preparazione che coinvolgano gli operatori turistici, nonostante la presenza di una solida competenza istituzionale e tecnica nel campo della protezione civile.

In **ADESIMAN**, la cooperazione è fortemente influenzata dal carattere rurale del territorio. Le relazioni informali, la conoscenza del territorio e la vicinanza tra gli attori sono risorse importanti, ma non sono ancora supportate da una struttura comune, da protocolli condivisi o da canali di comunicazione stabili.

Principali sfide e lacune individuate

Una prima lacuna ricorrente riguarda **l'assenza di protocolli condivisi**. In diverse aree pilota, gli operatori turistici non dispongono di procedure semplici e chiaramente definite da seguire in caso di incendio, alluvione, ondata di calore, evacuazione, interruzione delle comunicazioni o altre situazioni di emergenza. Laddove esistono piani, si tratta spesso di documenti formali che non vengono aggiornati regolarmente, né testati, né conosciuti dal personale.

Una seconda sfida importante è la **manca di canali di comunicazione stabili**. Le parti interessate hanno ripetutamente sottolineato la necessità di flussi di informazioni diretti, affidabili e ufficiali tra gli attori della protezione civile, le autorità locali e gli operatori turistici. Ciò è particolarmente importante durante i primi minuti di un'emergenza, quando l'incertezza e le informazioni contraddittorie possono creare confusione tra operatori e visitatori.

Una terza questione è la **frammentazione del settore turistico**. I piccoli fornitori di alloggi, i B&B, gli affitti a breve termine, le imprese a conduzione familiare, i ristoranti, le guide, i gestori di siti culturali e gli operatori del turismo all'aria aperta sono spesso difficili da raggiungere attraverso i canali istituzionali formali. Tuttavia, questi attori sono spesso le prime persone contattate dai visitatori in caso di emergenza.

Una quarta lacuna riguarda **la limitata cultura della formazione e della preparazione** alle emergenze. I partecipanti a diversi workshop hanno sottolineato che gli operatori turistici hanno spesso poco tempo da dedicare alla formazione e potrebbero non percepire la preparazione alle emergenze

come parte delle loro normali responsabilità professionali. In alcuni casi, il rispetto dei requisiti legali viene considerato un obbligo formale piuttosto che un vero e proprio processo di preparazione.

Una quinta sfida riguarda **la scarsità di esercitazioni pratiche e simulazioni**. Le parti interessate di ADESIMAN, Malevizi, Kotor e Limassol hanno tutte sottolineato l'importanza di esercitazioni, simulazioni teoriche e scenari realistici. Hanno osservato che le conoscenze teoriche non sono sufficienti se i ruoli, i flussi di comunicazione, le procedure di evacuazione e i meccanismi di coordinamento non sono mai stati testati.

Necessità di un modello di cooperazione efficace

I workshop hanno fornito indicazioni chiare sugli elementi che dovrebbero essere inclusi in un modello di cooperazione funzionale tra gli attori del turismo e della gestione del rischio di catastrofi.

In primo luogo, è necessaria **una leadership chiara e ruoli ben definiti**. Durante le emergenze, la leadership operativa dovrebbe rimanere nelle mani delle autorità competenti, quali la protezione civile, i vigili del fuoco o le strutture di soccorso e protezione. Allo stesso tempo, gli attori del settore turistico dovrebbero essere coinvolti nella preparazione, nella pianificazione e nella comunicazione prima che si verifichino le emergenze.

In secondo luogo, sono necessarie **strutture di coordinamento locali**. A seconda del contesto territoriale, queste possono assumere la forma di comitati comunali, tavole rotonde distrettuali, piattaforme locali per la riduzione del rischio di catastrofi, gruppi di lavoro turismo-protezione civile o organismi di coordinamento guidati da comuni, regioni, autorità di protezione civile o associazioni di comunità.

In terzo luogo, gli operatori del settore hanno richiesto **protocolli semplici e pratici**. Questi dovrebbero essere concisi, di facile comprensione e adattati ai rischi locali. Dovrebbero trattare questioni quali chi contattare, quali informazioni fornire, come informare i visitatori, come prepararsi all'evacuazione o al rifugio sul posto e come assistere i visitatori vulnerabili.

In quarto luogo, il modello di cooperazione dovrebbe includere **elenchi di contatti e catene di comunicazione aggiornati**. Questi dovrebbero collegare le autorità locali, i servizi di emergenza, gli operatori turistici, le strutture ricettive, i siti culturali, gli operatori dei trasporti, i volontari e le associazioni competenti.

In quinto luogo, il modello dovrebbe prevedere **formazione ed esercitazioni congiunte**. I partecipanti hanno suggerito incontri periodici, sessioni di sensibilizzazione, esercitazioni pratiche, simulazioni teoriche e attività di apprendimento basate su scenari che coinvolgano sia gli operatori del turismo sia quelli della gestione delle emergenze.

Priorità formative emerse dai workshop

I workshop hanno confermato che la formazione dovrebbe essere breve, accessibile, realistica e adattabile alle specificità di ciascuna destinazione.

Le principali priorità formative individuate nelle cinque aree pilota includono:

Area di formazione	Contenuti chiave
Consapevolezza dei rischi locali	Principali pericoli che interessano la destinazione, rischi stagionali, luoghi vulnerabili, percezione del rischio da parte dei visitatori.
Preparazione alle emergenze	Procedure di base prima, durante e dopo un'emergenza, liste di controllo per la preparazione, ruoli e responsabilità del personale.

Area di formazione	Contenuti chiave
Comunicazione con i visitatori	Messaggi chiari, comunicazione multilingue, comportamento calmo, utilizzo delle informazioni ufficiali, gestione delle voci.
Evacuazione e rifugio sul posto	Percorsi sicuri, punti di ritrovo, conteggio dei visitatori, assistenza alle persone vulnerabili, coordinamento con le autorità.
Primo intervento e autoprotezione	Norme di base in materia di sicurezza antincendio, primo soccorso, misure di autoprotezione, comportamenti sicuri in caso di alluvioni, incendi, ondate di calore o terremoti.
Coordinamento con i servizi di emergenza	Chi contattare, come segnalare informazioni, come seguire le istruzioni, come non ostacolare l'intervento dei professionisti.
Gestione interculturale e dei gruppi vulnerabili	Comunicazione con visitatori stranieri, anziani, bambini, persone con disabilità e visitatori che non conoscono la zona.
Esercitazioni basate su scenari	Esercitazioni teoriche, simulazioni realistiche, casi di studio locali e scenari di emergenza relativi ai primi 60 minuti.

Gli stakeholder di tutti i settori hanno sostenuto l'idea che la formazione non debba essere eccessivamente teorica. Dovrebbe basarsi su casi pratici e situazioni locali realistiche, come un incendio boschivo che si avvicina a un'area turistica costiera o rurale, un'ondata di caldo che colpisce i visitatori all'aperto, una tempesta durante un evento culturale, un terremoto in una destinazione del patrimonio culturale o una chiusura stradale che compromette l'accesso agli alloggi e alle attrazioni.

10. Risultati integrati dei questionari e dei workshop locali

I risultati dei questionari e le evidenze raccolte attraverso i workshop locali mostrano una forte convergenza tra le cinque aree pilota del progetto RETES. Entrambe le fonti confermano che le destinazioni turistiche sono ampiamente percepite come sempre più vulnerabili ai rischi legati al clima e alle emergenze, in particolare incendi boschivi, ondate di calore, scarsità d'acqua, inondazioni, tempeste e altri eventi estremi. Questi rischi incidono non solo sulle infrastrutture e sulla continuità operativa delle imprese, ma anche sulla sicurezza dei visitatori, sulla reputazione della destinazione e sulla capacità degli attori locali di rispondere efficacemente durante le crisi.

L'analisi conferma inoltre che la cooperazione tra gli operatori del settore turistico e gli attori della gestione del rischio di catastrofi esiste già in alcuni contesti, ma è generalmente irregolare, frammentata e spesso dipendente da iniziative individuali, da precedenti esperienze di emergenza o da specifici rapporti locali. In alcuni territori, gli intervistati e i partecipanti ai workshop sono stati in grado di individuare esempi concreti di cooperazione, tra cui la risposta agli incendi boschivi, le attività di evacuazione, la gestione del COVID-19, le procedure di emergenza nei porti e sulle navi da crociera, le esercitazioni di preparazione negli hotel e la collaborazione con i vigili del fuoco o i gruppi di volontariato. In altri contesti, l'esperienza diretta di una cooperazione strutturata rimane limitata e gli operatori del settore hanno segnalato una scarsa consapevolezza dei meccanismi, dei protocolli o delle buone pratiche esistenti.

I workshop hanno contribuito a chiarire ulteriormente i risultati dell'indagine, dimostrando che gli attori del turismo e della protezione civile operano spesso all'interno di sistemi paralleli. Le autorità di protezione civile dispongono solitamente di responsabilità e procedure di emergenza ben definite, mentre

gli operatori turistici sono gli attori a diretto contatto con i visitatori e spesso costituiscono la prima fonte di informazione durante un'emergenza. Tuttavia, questi due sistemi non sono sempre collegati tramite canali di comunicazione stabili, procedure condivise o attività regolari di preparazione. Questa lacuna è particolarmente rilevante per i fornitori di alloggi su piccola scala, a conduzione familiare, rurali, extra-alberghieri e privati, che spesso sono difficili da raggiungere attraverso i canali istituzionali formali.

Un risultato ricorrente emerso sia dai questionari che dai workshop è la necessità di canali di comunicazione più chiari, ruoli ben definiti e procedure operative concrete. Le parti interessate hanno ripetutamente sottolineato l'importanza di sapere chi contattare, quali informazioni fornire, come ricevere istruzioni ufficiali, come comunicare con i visitatori e come agire nei primi minuti di un'emergenza. L'assenza di chiare catene di contatto, di protocolli condivisi e di una terminologia comune può aumentare l'incertezza e ritardare un'azione coordinata, specialmente quando i visitatori non hanno familiarità con il territorio locale, la lingua, i rischi e i sistemi di emergenza.

Anche la formazione emerge come un'esigenza centrale e condivisa. I risultati del questionario evidenziano una formazione insufficiente e una partecipazione limitata alle esercitazioni congiunte, mentre i workshop hanno confermato che gli operatori turistici spesso non dispongono di tempo, risorse e formati accessibili per la formazione sulla preparazione alle emergenze. Le parti interessate hanno quindi sottolineato l'importanza di strumenti di apprendimento brevi, pratici e flessibili, tra cui unità di micro-apprendimento, liste di controllo, risorse digitali, casi di studio locali, procedure di emergenza di base ed esercitazioni basate su scenari. La formazione non dovrebbe essere eccessivamente teorica, ma direttamente collegata a situazioni realistiche che gli operatori turistici potrebbero affrontare, quali incendi boschivi in prossimità delle strutture ricettive, ondate di calore che colpiscono i visitatori, tempeste durante eventi all'aperto, evacuazioni da aree costiere o rurali, terremoti in destinazioni di interesse storico-culturale o emergenze che coinvolgono visitatori vulnerabili.

I dati raccolti evidenziano inoltre differenze tra i vari territori. Kotor presenta un contesto di cooperazione più avanzato, con esempi di esercitazioni congiunte, procedure di emergenza portuali e collegamenti operativi tra gli attori del turismo e quelli del soccorso. Bergamo beneficia di un sistema di protezione civile strutturato e di solide organizzazioni territoriali, ma necessita ancora di procedure più chiare per gli operatori turistici, specialmente nel frammentato settore extra-alberghiero. Malevizi mostra legami rilevanti con i Vigili del Fuoco e le associazioni alberghiere, ma manca di un modello di cooperazione sistematico e di esercitazioni periodiche di preparazione. Limassol dispone di una solida competenza istituzionale e tecnica, ma la cooperazione con il settore turistico rimane prevalentemente orientata agli incidenti e potrebbe essere rafforzata attraverso un modello pilota mirato nell'area montana. ADESIMAN presenta una solida conoscenza locale informale e forti legami con la comunità, ma necessita di protocolli semplici e orientati al contesto rurale, catene di contatto e strumenti di formazione adattati ai comuni sparsi e alle limitate capacità di risposta.

Le principali lacune ricorrenti individuate in entrambe le fonti di dati riguardano la mancanza di cooperazione sistematica, la scarsa conoscenza delle buone pratiche esistenti, la formazione pratica insufficiente, il coinvolgimento limitato nelle esercitazioni congiunte e l'assenza di chiare procedure operative specifiche per il settore turistico. Queste lacune indicano che la preparazione non può basarsi esclusivamente sulla pianificazione formale delle emergenze o sui sistemi generali di protezione civile. Richiede inoltre il coinvolgimento attivo degli operatori turistici, delle autorità locali, delle associazioni, degli enti di formazione professionale, delle organizzazioni di volontariato e degli organismi di gestione delle destinazioni.

Allo stesso tempo, l'analisi individua diverse opportunità. Tra queste figurano lo sviluppo di quadri di cooperazione condivisi, piani d'azione locali, elenchi di contatti aggiornati, protocolli comuni, materiale informativo per i visitatori, riunioni di coordinamento periodiche, moduli di formazione pratica ed esercitazioni basate su scenari. Tra le buone pratiche trasferibili emerse dai cinque territori figurano la pianificazione congiunta delle emergenze, i sistemi

di allerta precoce, i piani di evacuazione, le esercitazioni negli alberghi e nei porti, i programmi di formazione, le squadre di intervento dedicate, il coinvolgimento dei volontari e i modelli di coordinamento multi-attore.



11. Conclusione

Nel complesso, i risultati combinati dei questionari e dei workshop forniscono una solida base per le prossime fasi del progetto RETES. Essi confermano la necessità di sviluppare una metodologia di cooperazione pratica, piani d'azione adattati al contesto locale e materiali formativi che rispondano alle reali esigenze operative. I dati raccolti sostengono inoltre l'adozione di formati di apprendimento flessibili e di approcci basati su scenari, consentendo agli attori del turismo e della gestione del rischio di catastrofi di costruire una comprensione comune, migliorare la preparazione e rafforzare la resilienza delle destinazioni prima che si verifichino le emergenze.

I risultati del presente rapporto contribuiranno direttamente allo sviluppo del **Manuale metodologico**, che fornirà un quadro comune per la progettazione di meccanismi di cooperazione tra gli operatori del turismo e gli attori della gestione del rischio di catastrofi. Il Manuale dovrebbe tradurre i dati raccolti nelle cinque aree pilota in orientamenti pratici, tra cui strutture di governance raccomandate, ruoli e responsabilità, flussi di comunicazione, procedure di coordinamento, misure di preparazione ed esempi di strumenti di cooperazione. Particolare attenzione dovrebbe essere prestata alla necessità di soluzioni semplici, realistiche e trasferibili, in grado di adattarsi a diversi contesti territoriali, dalle aree rurali e disperse alle destinazioni costiere, urbane, montane e di alto valore patrimoniale ad alta densità.

Allo stesso tempo, il rapporto fornisce la base analitica per la preparazione dei **cinque Piani d'azione locali**. I Piani d'azione locali non dovrebbero essere documenti generici, ma tabelle di marcia radicate a livello locale che riflettano i rischi specifici, le strutture turistiche, gli assetti di governance e le capacità delle parti interessate di ciascuna area pilota. Per ADESIMAN, ciò significa sviluppare un modello adatto ai piccoli comuni, agli operatori del turismo rurale e ai flussi di visitatori dispersi. Per Bergamo, il Piano d'azione dovrebbe affrontare la complessità del territorio e la frammentazione del settore extra-alberghiero. Per Malevizi, dovrebbe rafforzare i legami tra le

strutture comunali di protezione civile, gli operatori turistici costieri, gli alberghi e i gruppi di volontariato. Per Limassol, dovrebbe sostenere un modello di cooperazione mirato nelle aree più vulnerabili e ricettive, in particolare le comunità montane. Per Kotor, dovrebbe basarsi sulle buone pratiche esistenti e coinvolgere maggiormente alberghi, fornitori di alloggi privati, operatori del settore marittimo, associazioni turistiche e istituzioni educative.

I dati raccolti sostengono chiaramente **il Modulo 1 – Comprensione del rischio di catastrofi e degli impatti dei cambiamenti climatici sul turismo**, poiché le parti interessate hanno costantemente riconosciuto la crescente esposizione delle destinazioni turistiche a incendi boschivi, ondate di calore, inondazioni, tempeste, scarsità d'acqua, terremoti e altri pericoli. Confermano inoltre la rilevanza del **Modulo 2 – Ruoli e funzioni della protezione civile e dei servizi di emergenza**, poiché gli operatori turistici hanno spesso una conoscenza limitata dei sistemi di emergenza, delle autorità responsabili, delle catene di contatto e delle procedure operative.

I risultati sono particolarmente in linea con **il Modulo 3 – Collaborazione efficace tra operatori turistici e protezione civile**, che risponde direttamente a una delle principali lacune individuate nel rapporto: la mancanza di cooperazione sistematica, di protocolli condivisi, di ruoli definiti e di un coordinamento regolare tra i due settori. Analogamente, la necessità del **Modulo 4 – Comunicazione dei rischi e gestione delle crisi in contesti turistici multiculturali** – è fortemente confermata dalla ricorrente richiesta di una comunicazione chiara, multilingue e orientata ai visitatori, specialmente durante le prime fasi di un'emergenza. Infine, **il Modulo 5 – Pratiche turistiche sostenibili e resilienti** – è sostenuto dalla più ampia necessità di integrare la preparazione, la prevenzione e la resilienza nella qualità, nella sostenibilità e nella competitività a lungo termine delle destinazioni turistiche.

I dati raccolti confermano inoltre la rilevanza **delle esercitazioni teoriche (Table Top Exercises)**. Le parti interessate hanno ripetutamente sottolineato che la preparazione non può basarsi solo su procedure scritte o conoscenze teoriche. Le esercitazioni basate su scenari locali realistici possono aiutare gli attori a comprendere i rispettivi ruoli, testare i canali di comunicazione,

identificare i punti deboli operativi e costruire fiducia prima che si verifichino emergenze reali. L'approccio dei "primi 60 minuti", discusso durante i workshop, può quindi diventare un utile riferimento per la progettazione di future esercitazioni e attività di formazione.

Allo stesso tempo, il rapporto evidenzia che gli argomenti formativi previsti nel Digital Toolkit dovrebbero essere ulteriormente **arricchiti con contenuti pratici emersi dai questionari e dai workshop**. Tra questi figurano:

- ◉ *procedure di evacuazione e di rifugio sul posto,*
- ◉ *gestione dei turisti vulnerabili,*
- ◉ *utilizzo dei sistemi di allerta ufficiali,*
- ◉ *la preparazione agli incendi boschivi e alle ondate di calore,*
- ◉ *le esigenze specifiche dei piccoli operatori turistici, di quelli rurali, extra-alberghieri e frammentati.*

Infine, il presente rapporto conferma che la resilienza del turismo dipende dalla capacità di mettere in rete settori che spesso operano separatamente. I sistemi di protezione civile, le imprese turistiche, le autorità locali, gli enti di formazione, le organizzazioni di volontariato e gli organismi di gestione delle destinazioni hanno tutti responsabilità diverse ma complementari. Le prossime attività del progetto dovrebbero quindi concentrarsi sulla trasformazione delle esigenze e delle lacune individuate nella presente relazione in strumenti concreti di cooperazione, percorsi formativi e pratiche di governance locale. In questo modo, RETES può contribuire a rendere le destinazioni turistiche più preparate, meglio collegate e più resilienti, in grado di proteggere visitatori, lavoratori, residenti e beni locali di fronte ai rischi climatici e alle calamità naturali.

12. Allegati

Allegato 1 – Mappatura locale in 5 aree pilota

Allegato 2 – Modello di questionario

Allegato 3 – Linee guida e domande per i workshop

Allegato 6 – Tabelle dei dati (1 per ciascuna area pilota)