



MOD NYE ROLLER, ANSVAR OG SAMARBEJDER

SOCIAL BÆREDYGTIGHED OG LOKAL INDDRAGELSE

OPFØLGNING PÅ DANSKE DESTINATIONERS MASTERCLASS #6 FEBRUAR 2023 SOM LED I PROJEKTET "BÆREDYGTIGE DESTINATIONER I PRAKSIS"

Hvad er social bæredygtig turisme og hvordan styrker DMOen (sam)arbejdet om at løfte steder, lokalsamfund, borgere og ansatte gennem turisme? Dette var det styrende spørgsmål for den sidste masterclass om bæredygtige destinationer. Social bæredygtighed står ofte i skyggen af diskussioner om grøn omstilling, klimamål og miljø. Men hvis dansk turisme fremover skal vokse og 'værditilvækste', er der behov for at sikre lokal opbakning, gode arbejdsforhold samt bedre og bredere repræsentation og inklusion. I det arbejde spiller DMOen en central, men også vanskelig rolle, som blandt andet involverer mere samarbejde på tværs af – og udenfor – turismen.

HVORFOR DENNE OPFØLGNING?

Vi opfordrer alle medlemmer til at sende de meste relevante faglige repræsentanter fra organisationen til de forskellige masterclasses. Det giver gode diskussioner i rummet, og det udbreder bidrager til at sætte fokus på bæredygtighed i alle kroge af organisationen – og ikke kun i ledelsesrummet eller hos den bæredygtighedsansvarlige.

Det betyder dog samtidig, at vi ikke har ret mange gengangere mellem de forskellige masterclasses. Denne opfølgning har derfor til formål at bygge bro mellem masterclasses, samt at give grundlag for at samtaler kan fortsætte med kolleger efter endt masterclass. Til sidst i dokumentet er links og forslag til yderligere nysgerrig læsning.

Spørgsmål og kommentarer er velkomne, og kan rettes til Maja Krowicki // mak@danskedestinationer.dk.

HVAD ER SOCIAL BÆREDYGTIGHED I TURISME?

På dagens masterclass præsenterede **Carina Ren** fra Group NAO indledningsvis social bæredygtighed og illustrerede, hvordan begrebet i turisme breder sig over en lang række aspekter, der både overlapper og påvirker hinanden. På denne masterclass fokuserede vi primært på lokal inddragelse, men kom også ind på områder såsom ansvarlig stedsudvikling, tilgængelighed og anstændigt arbejde. Tilsammen er disse mange underområder af social bæredygtighed med til at sikre en udvikling af og forankring af turismen *i, med og for* lokale samfund, borgere og erhverv - nu og i fremtiden.



INDFLYVNING TIL MUSHOLM

Stedet for arrangementet var Musholm, der siden 1998 er blevet drevet af Muskelsvindfonden som socialøkonomisk virksomhed. I dagens første oplæg præsenterede bestyrelsesformand **Simon Toftgaard Jespersen** stedets hovedformål: at skabe bedre ferieoplevelser for mennesker med handicap. Som socialøkonomisk sports-, ferie- og konferencecenter er Musholm netop et af de steder, der eksemplificerer, hvorledes inklusion og universelt design formår at løfte og udvikle besøgende, ansatte og steder.

DMOKRATI NU!

I næste oplæg præsenterede **Carina Ren** fra Group NAO det internationale initiativ *Time for DMOcracy* og de otte tilgange til mere lokal inddragelse i projektets white paper. Udgangspunktet for projektet er det såkaldte citizenship: en skiftende forståelse af individet fra *forbruger* til *borger* og hvorledes dette i policy making skaber rum for og øget behov for mere inddragelse. Derudover lurer overturismens genkomst som en skygge over genåbningen efter corona. Hvordan, er spørgsmålet, vil vi 'build back better' i vores lokalsamfund efter corona?

Formålet med Time for DMOcracy-initiativet er at udfolde borgerdeltagelse og engagement i turisme, identificere forskellige rammer for demokratisk deltagelse og governance samt at udvikle nye modeller for lokale 'DMOkratier' og destinationerne. Kun således kan der skabes social license to operate og fælles ejerskab på destinationerne i fremtiden.

Deltagelse kan kort koges ned til følgende: Informér, konsultér, involvér, samarbejd og empower. Disse forskellige former for deltagelse ligger i et spektrum, hvor forskellige kontekster og behov bør reflekteres i den inddragelse, man benytter sig af. Det ene er således ikke nødvendigvis bedre end det andet.

Indenfor dette spektrum har DMOcracy-initiativet arbejdet med otte tilgange til mere lokal inddragelse, der blev præsenteret og eksemplificeret gennem cases inden- og udenfor turisme.

1. Resident sentiment & borgergenereret viden.
2. Inddragelse i strategi & ideation.
3. Digital inddragelse & online deltagelse.
4. Borgerforsamlinger, borgerråd og paneler
5. Participatory branding & community storytelling
6. Lokal stedsudvikling
7. Frivillighed og ambassadører
8. Community funding & participatory budgeting.

Til sidst præsenterede Carina en model for DMOens flydende rolle i DMOkrati, hvor det står klart, at DMO'en kan have mange forskellige roller i en given indsats.

HVAD GØR DESTINATIONERNE ALLEREDE?

De to følgende oplæg fra Wonderful Copenhagen og Visit Aarhus eksemplificerede netop DMOens rolle i lokal inddragelse. **Pernille Sanders** oplæg tog udgangspunkt i en workshop med byens borgere på Københavns Rådhus med fokus på at afdække borgernes oplevelser af turisme og turister med det formål



at afdække områder og tematikker for friktion mellem lokale og besøgende. Blandt andet blev borgerne bedt om besvare spørgsmål som: Er der nogle områder du ikke bruger, fordi de er for turistede? Er der nogle steder i København, hvor der er god plads til flere turister?

Pernille Sanders reflekterede dernæst over nogle af de udfordringer, som DMOen oplever i arbejdet med lokal inddragelse: *Internt* i forhold til organisationens selvforståelse og nye/øgede krav til faglighed, organisering og samarbejde og *eksternt* i forhold til roller og mandat i de nye inddragende samarbejder.

I næste præsentation fortalte frivilligkoordinator **Alma Iza Dam Hansen** om Rethinker Aarhus og Visit Aarhus's erfaringer med frivillige som ambassadører for destinationen og som værter, blandt andet ved krydstogtsanløb. Møderne med de frivillige skaber grobund for autentiske møder. Fx viser erfaringerne fra Håndværkermuseet i Randers, at de frivillige er den store attraktion, ikke genstandene. De frivillige rekrutteres gennem anbefalinger og får mulighed for at bidrage, når der er tid og lyst. Mange fremhæver fællesskabet som en anledning og motivation til at blive frivillig.

Råd til andre DMOer fra Alma var at afsætte god tid og ressourcer og en skarp formidling samt forventningsafstemning med de frivillige. Desuden bør man overveje, hvad man kan tilbyde de frivillige med fokus på 'sagen', nærvær og fællesskabet. Til forskel fra lønnede guider i VisitAarhus, der forventes at vide mere og arbejde mere, trækker de frivillige på egne erfaringer og viden, der udbygges bl.a. gennem Rethink-udflugter. Det ene er ikke at foretrække fremfor det andet – det er samspillet, der er vigtigt.

Se mere om Rethinker i den [officielle Rethinker video](#) samt videoen [Din bedste vært er lokal](#).

STEDETS SOCIALE BÆREDYGTIGHED

Inden frokost blev det tid til et opråb 'udefra' i form af oplæg fra **Henrik Lund**, projektchef fra Realdania om styrker og udfordringer i en involverende stedsudvikling. I fondens arbejde er man optaget af de samfundsudfordringer, der påvirker det byggede miljø samt af relaterede komplekse problemer, der ofte ikke kan løses af én. Særligt fondens filantropiske mål om at fremme de stedbundne potentialer i hele landet er knyttet til turisme.

Arbejdet tager udgangspunkt i stedbundne potentialer, hvor også turisme kan indgå som en positiv dynamik til at løfte yderområderne som mere attraktive steder at bo og arbejde i. Dette sker blandt andet gennem forbedret bykvalitet, øget service- og oplevelsesudbud i lokalsamfundet samt et mere varieret arbejdsmarked. I nogle områder kan turismen desuden betragtes som 'rekruttering' til potentiel bosætning.

Turismen har dog udfordringer, fx gennem risikoen for at udvikle 'sæsonsamfund' og gennem højsæsonens slid på naturen, overbelastning af infrastruktur, lave lønninger og løse ansættelser samt mulige konflikter i turismemødet, herunder mulige interessekonflikter og -sammenfald mellem fastboende, deltidsborgere, gæster, erhvervsliv og kommune.

Henrik Lund pegede på potentialet i civilsamfundets organisering, herunder borgerforeninger, erhvervsforeninger, grundejerforeninger, mv. En bedre involvering og aktivering af disse organer kan skabe mere demokratisk involvering i turismeudvikling. Derfor efterspurgte han også andre og mere langsigtede



og formaliserede fora end borgermøderne i forhold til mere aktør- og borgerinddragelse. Som take-aways pegede Henrik Lund på følgende:

- **Udviklingsplaner for hele samfundet** - ikke kun for destinationen
- Fokuser på **muligheder og forpligtelser i inddragelsesprocessen**
- Søg de **sammenfaldende interesser**
- Understøt etableringen af **udviklingsselskaber**
- Tænk **langsigtet** og vær **tålmodig**

DEMOKRATIDESIGN

Efter frokost blev det tid til oplæg og workshop om 'Demokrati - hvorfor og hvordan' med **Zakia Elvang** fra WeDoDemocracy. Det overrasker ofte, men vi er langt bagude i DK, når det kommer til nye involverende demokratiformer. Ifølge Elvang er det derfor vigtigt at få aktiveret en bred offentlig samtale om, hvorledes vi udvikler vores samfund, herunder også turismen. Turisme er forbrugers indbegreb af frihed - så derfor meget følsomt at diskutere, hvad der er? bæredygtig forbrugeradfærd på dette punkt. Derfor kalder social bæredygtig turisme på nye deltagelsesformer væk fra 'DAD-modellen' (Decide - Announce - Defend) og henimod en model, hvad man involverer deliberativt fra start til slut: *begynd - engager og drøft - beslut (sammen) - stå sammen (... og forsvar en smule) – implementer.*

Elvang præsenterede en lang række eksempler på *demokratisk innovation*, såsom borgerdrevne budgetter (participatory budgeting), borgersamlinger, borgerforslag, digital deltagelse og samskabelse i form af ligeværdig og fælles afklaring af løsninger samt dialog og konsultation. Man kan dykke i flere cases og eksempler [her](#). Efter denne introduktion blev det deltagernes tur til at overveje og diskutere, hvorledes de designer inddragelse på deres destination.

NORDISK TURISME – MERE END ØKONOMI

I dagens sidste oplæg fik vi et indblik i nordisk turisme og social bæredygtighed set fra fagforeningen fra **Jens-Petter Hagen**, generalsekretær i Nordic Union Hotel, Restaurant, Café and Tourism.

Ifølge ham er der, når vi taler om dansk turisme et stort fokus på økonomisk værdiskabelse, som er lav sammenlignet med andre brancher med få høje lønninger og høj lønsomhed.

Samtidig siger fagforeningernes medlemmer, at det vigtigste for dem er forudsigelighed, arbejdsforhold, løn, kolleger, hvilket ofte modsvarer forholdene i turisme. Der ofte er præget af uforudsigelighed, lav værdiskabelse og (for) mange eksempler på udfordringer (men dog ofte gode kolleger☺).

I FNs bæredygtighedsmål nr. 8 om Anstændige jobs og økonomisk vækst er der opstillet et mål (8.9) om inden 2030 at udforme og gennemføre politikker, der fremmer bæredygtig turisme, som skaber arbejdspladser og fremmer lokale kultur og produkter.

Som delvist offentligt finansieret organisation har DMOen et særligt ansvar til at bidrage til dette fælles mål (samt til at øge virksomhedens værdiskabelse) men hvordan? Et muligt svar er gennem samarbejde (et bæredygtighedsmål (17) i sig selv), for destinationen fx samarbejder med flere virksomheder om at tiltrække arbejdskraft.



I den fælles afsluttende diskussion om DMOens rolle i forbedringen af arbejdsforhold i turismeindustrien kom der gode eksempel på bordet, fx fra Trysil, hvor dialog og samarbejde lokalt har bidraget til at arbejde sammen om udfordringerne med at rekruttere arbejdskraft lokalt samt at udvide sæsonerne. Et anden eksempel er bidrag til uddannelse af virksomhedsledere ift. at fastholde arbejdskraft. På Sydsjælland & Møn er der en dialog om problemet, hvor mange virksomheder er begyndt at anerkende, at der er behov for en mere bæredygtig profil for at kunne tiltrække arbejdskraft. Og i Kystlandet udvikles der ledelseskursus og netværk med fokus på at fastholde og tiltrække.

Oplægsholdere

- Simon Toftgaard Jespersen, formand for Muskelsvindsfonden og Musholm
- Carina Ren, Chief Research Officer, Group NAO
- Pernille Sander, Senior Manager, Wonderful Copenhagen
- Alma Iza Dam Hansen, frivilligkoordinator, Visit Aarhus, frivillig ReThinkers
- Henrik Lund, projektchef, RealDania
- Zakia Elvang, partner og demokrativejleder, We Do Democracy
- Jens-Petter Hagen, generalsekretær Nordic Union Hotel, Restaurant, Café and Tourism

Ressourcer til videre læsning

- Nysgerrig på at lære mere om lokal inddragelse? Så dyk ned i Time for DMOcracy-initiativet og download whitepaper her: <https://timefordmocracy.com/european-report/>
- Hvordan arbejder man konkret og hands-on med social bæredygtig turisme? Læs med her om opmærksomhedspunkter og gode fif her: <https://www.tourwriter.com/socio-cultural-initiatives/>
- Wonderful Copenhagen er ved at udarbejde en værktøjskasse til turismeaktører, der arbejder med lokal inddragelse, som kan tilgås her: <https://www.wonderfulcopenhagen.dk/wonderful-copenhagen/vaerktoejer/tourism-everyone>
- Interesseret i at vide mere om frivillighed i turisme? Bliv inspireret af Visit Faroe Island og deres tilbagevendende *Closed for maintenance* kampagne [her](#). Du kan også læse mere om Greeters internationale program [her](#) eller download Failte Irelands toolkit til at etablere et Volunteer tourism ambassador program [her](#).