

BERTAKOEN
ONGIZATEA
ETA
TURISTEKO
ELKARBIZITZA
BERMATZEA:

ZUMAIAKO TURISMO PLANA

2018-2021

laburpena



ZUMAIAKO UDALA



Zumaiko Udala

Oier Korta. Alkatea

Zumaiko Kultura, Turismo eta Merkataritzako Informazio Batzordea.

Jon Iraola. Batzordeburua.

Ane Arregi, Ione Muguerza, Joseba Azpiazu eta Arritxu Marañon. Batzordekideak.

Zumaiko Turismo Saila

Estibalitz Irureta. Arduraduna.

Ikerketa ekintzan / Translokal Aholkularitza taldean

Igor Calzada doktorea (MBA). Zuzendari zientifikoa

Ana Arranz. Koordinazioa eta laguntza teknikoa



LABURPENA: 'Bertakoen Ongizatea eta Turistekiko Elkarbizitza Bermatzea: Zumaiko Turismo Plana 2018-2021'. – (2018) Zumaia: Translokal Academic Entrepreneurship for Policy-Making

Calzada, I. & Arranz, A. (2018), *Plan de Turismo Zumaia 2018-2021: Garantizando el Bienestar de los/las Locales y la Convivencia con los/las Visitantes*, Zumaia: Translokal – Academic Entrepreneurship for Policy Making y University of Oxford. ISBN: 978-84-946385-3-4. [DOI: 10.13140/RG.2.2.12686.46409](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12686.46409).

Laburpen exekutiboa

Herrigintzatik eratorritako gizarte jardura eta aktibitate ekonomikoa den neurrian, turismogintzak ezinbestean eragiten du herrian, eta arazo bihur daiteke, baldin eta ez baldin bada ahalegin zuzen edo zeharkakorik egiten herritarren pertzepzioa ezagutzeko, iritziak trukatzeko edota gida-orri estrategikoarekin nora goazen eta zer nahi dugun zehazteko.

Zumaia Udal osoak, turismoak ingurugiroan, herritarrengan eta, oro har, haien ongizatean eragiten ari zela ohartu ondoren, prozesu estrategiko eta parte-hartzaile bat abian jartzea erabaki zuen 2017an. Prozesu horretan, estrategia eta parte-hartzea (deliberazioa eta gobernantza) uztartu nahi izan ditu. Hartara, aholkularitza estrategiko hau ikerketa-ekintza moduan diseinatu eta gauzatu da hasieratik, plana hezurmamitzeko. Prozesu sakon eta bizi honetan, bide bat zedarritu da, Zumaia-ekin eta, zehazki, bere turismoarekin lotura zuzena duten eragile askorekin. Bidea, bestalde, ez da lineala izan. Hemen modu zehatz eta egituratua aurkezten den arren, estrategia eta parte-hartzea uztartu ondoren sortu da *'Bertakoen Ongizatea eta Turistekiko Elkarbizitza Bermatzea: Zumaia-ko Turismo Plana 2018-2021'*.

#zumaialab



AURRETIKOAK >>

2002 >
ZUMAIKO TURISMO BULEGOA

2010 >
EUSKAL KOSTALDEKO GEOPARKEA
UNESCO MUNDUKO/EU SAREAN

2015 >
BIHARKO ZUMAIARAKO BOGA
2015-2025 PLAN ESTRATEGIKOA

2017 >
HELMUGA TURISTIKO ADIMENTSUEN
NAZIOARTEKO 1. KONGRESUA
"Translocal Strategies for Experimenting
with Smart Tourism Labs in Zumaia:
The case of the Basque Coast Geopark"
Artikulu akademikoa



DIAGNOSIA >>

METODOLOGIA
Action Research, Hirukidetasun teknikak
Urban Living Labs

TXOSTEN TEKNIKOAK
Nazioartean, EU, Estatua, Erkidegoa,
eskualdea (Explore San Sebastian Region,
Urola Kostaldea, Urola, Geoparkea, Zumaia)

LIRURUAK eta ARTIKULU AKADEMIKOAK
Dr Igor Calzada, (2011), "Euskal Hiriruntz?
Lurralde Benchmarking Konparatua
Gizarte Berrikuntzatik".

PRENTSA ETA SAREAK
Turismoaren gaiaren jarraipena



INTERBENTZIOA >>

2017 >
GALDETEGIA
59 galdera, 9.979 pertsonen unibertsoa

ENTREBISTAK
108 Eragile
Sektore Publikoa (30)
Sektore Pribatua (30)
Antolatutako Gizarte Zibila (28)
Akademia (7)
Ekintzaileak/aktibistak (13)

LABORATEGIAK
Irailak 10 >
LABORATEGIA I
Erronkak eta Bektoreak (10)
helduak: 7 talde, 70 pertsona inguru
umeak:
5 haur (9-10 urte)/ 20 haur (5-6 urtekoak)

Azaroak 10 >
LABORATEGIA II
Irizpideak eta 5 proiektuak
5 talde, 50 pertsona inguru



ESTRATEGIA >>

2018 >
ZUMAIKO TURISMO PLANA
5 LAN EREMU
10 BEKTORE
15 ERRONKA
39 EKINBIDE
142 EKINTZA

Planaren laburpen hau egin dugu:

1. Turismogintza ez dago krisian, baina ganorazko eredu berriak behar ditugu gizartean eta herrietan, azkenaldian zabaldu diren kezkei, mehatxuei eta erronkei erantzun egokia emateko. Eredu horietan oinarrituta, arauak eman daitezke alor publikoan, eta gizarte zibilak, elkarteek, enpresek eta erakunde akademikoek jarduera ekintzaileak abia ditzakete 2018-2021 epean.
2. Plan honek 10 sektore estrategiko finkatu ditu, eta metodologia parte-hartzailea erabilita, gizabanakoen eta erakundeen ordezkarien iritzi, pertzepzio eta proposamenekin hezurdura estrategiko hau eraiki da; eta adierazpen estrategikoa eta operatiboa proposatu da, dokumentu bizia eta erabilgarria egiteko. Jarraipenak emango dio erabilgarritasuna: 10 ardatz estrategiko, 39 ekinbide, 15 erronka, 5 lan-eremu, eta 142 ekintza hedatu dira, orokorretik zehatzera eginik ibilbide estrategiko eta operatiboa.
3. Zumaia Udalaren Turismo Planaren helburu orokorra hasieratik izan da dokumentu honen erreferentzia:
‘Hurrengo 4 urteetan egin behar diren turismo politiken gida-orria aurkeztea, herritarren parte-hartzearekin egin den diagnosian oinarrituta, kalitatezko turismo jasagarria sustatuta, eta herriaren nortasuna mantenduta’:
 - (i) turismoaren alorrean, eztabaida irekitzea eta plazaratzea;
 - (ii) eta turismoaren arloan lidergo kolektibo herritarra indartzea, haren kudeaketan eragiteko.
 - (iii) Aldebakarreko erabakietatik aldentzea eta herritarrak ahaldundzea, gune eta tresna parte-hartzaileak sortuz.
4. Testuinguru orokorrean, turismoarekin gertatu dena ez da gure herriarengan sortzen den efektua soilik; testuinguru global eta lokalaren arteko kontraesanaren zelaian jokatzeko ari da partida, eta horrek, badiu gure herrigintzan barru-barruraino eragiten duten zenbait gako eta albo ondorio, sarritan onuragarriak izan ez direnak. Plan honen helburua, beraz, olatu handi honen aurrean kontzientzia piztea eta, aldi berean, elkarrekin erantzun erresiliente bat ematen saiatzea da.
5. Zumaian zehazki, hasiera batean plan honetan identifikatutako arazoetako batzuk ziren, besteak beste, ingurugiroaren hondatzea, bisitarien etorrera masiboari aurrerik ez hartu izana, zerbitzuak hobetzeko premia, koordinazio instituzionalaren gabeziak, eta turismoak lehen sektorean izan dezakeen eragina. Planaren lanketa aurreratu ahala, zehaztasunera jo dugu, balioa eman diogu adimen kolektiboari, eta arazoak zehatz identifikatu ondoren, irtenbideak bilatu dira.
6. Lanketa honetan zehar gai asko aztertu dira, hala nola ekintzailetasuna, garapen ekonomikoa, normalizazio politikoa, turismogintzaren gizarteratzea eta konektibitate digitala. Zeharkako posiziotik erdigunera egin dute gai horietako batzuek.

7. Zumaiaiko Udalak, iragan urtetik aurrera, bideratzaile rola hartuta, gizabanako eta eragileen hitza eta erabakia plazaratzeko bideak jarri ditu, modu irekian, ahalik eta prozesu zabalena abian jarriz.
8. Hemendik aurrera, Udalaren egitekoa da dokumentu hau dinamizatzea eta eguneratzeko ardura hartzea.
9. Hala ere, turismoa fenomeno bizia izanik, ez dugu gomendatzen plana modu itxian kudeatzea. Alegia, lan hau guztia egin ondoren, turismoa ezin da erreakzio moduan soilik kudeatu. Zumaia turismoaren *olatu*a herri-mailan zehatz-mehatz ezagutzeko bitartekoak jarri ditu, ekintzaren bidez. Planaren aktibatze bizia egitea gomendatzen dugu, beraz, inongo duda izpirik gabe, gauzak hasierako puntura buelta ez daitezen.
10. Azkenik, ezinbestean aurreikusi behar da datozen urteotan eragileek nola ulertuko dituzten herri-ereduak, politikagintza, datuen kudeaketa eta demokrazia lokala, eta zer estrategia proposatuko dituzten. Turismogintza lantzeko, gaur egun, ez da nahikoa geure buruari bisitariak nahi ditugun ala ez galdetzea; turismogintzak herritarren ongizatean eragiten duen heinean, bestelako analisi konplexu eta zabalagoak egin behar dira, geurea ez bezalako ikusmoldea dutenekin. Plan hau horren erakusgarri bat besterik ez da. Irizpide eta iritzi kontra jarrien aurrean (ere), herritarren ongizatea eta bisitariekin elkarbizitza izatea bada helburu 'amankomuna', ezberdintasunetatik ideia eta ekintza-lerroak adostu eta landu ditzakegu elkarrekin. Ekin, beraz.

Abiapuntuko hipotesia

Zumaia-ko udalerriaren kokapen estrategikoa eta turismoaren hazkunderako joera onuragarri izan daitezke tokiko ekonomia sustatzeko. Zumaia-ko, gainera, kohesio sozial handia ageri du, turismoak elkarbizitzan eta naturagunean eragiten dituen inpaktuak kudeatzekoan.



Turismoaren hazkunde jasangarria indargune dugu, eta gure erronka bat da turismoa baliatzea jarduera ekonomikoa eta kalitatezko lanpostu berriak sortzeko. **Euskal kostaldeko Unescoren Munduko Geoparkearen** proiektu estrategikoa garatzeko jarraibideak lantzen ari da Zumaia-ko Turismo Bulegoa, eta herritarren parte-hartzea lehenetsi dute dokumentu hau idazteko.



Nolako herria da Zumaia?

Zumaia,

Euskal Autonomia Erikidegoa

Biztanleria
9979

Biztanle-
dentsitatea
905,11
bizt/km2

Azalera
1.076
Ha

% 71,54
Euskararen
ezagutza

35.742€
Biztanleko
BPGa

% 13,9
Langabezia-
tasa

34 enpresa ertain,
60 zerbitzu-ekipamendu,
232 establezimendu
eta 43 elkarte.

BEGren
% 49,4
INDUSTRIA
Jarduera Ekonomikoa

BEGren
% 36,5
ZERBITZUAK
Jarduera Ekonomikoa

BEGren
% 14,1
BESTEAK
Jarduera Ekonomikoa

Euskara. Herri euskalduna da Zumaia eta kalean asko hitz egiten da euskaraz. Turismoaren arloan, euskara ikusarazteko jarduerak egiten dira, eta hasiera-hasieratik egin da euskarazko bisitak antolatu eta bultzatzeko ahalegina.

Euskararen ezagutzari begiratuta, zumaiarren %73,8k daki euskaraz (2016ko datua). Taula honek erakusten du azken hamarkadan izandako bilakaera:

Euskararen ezagutza	2006 (%)	2011 (%)	2016 (%)
EUSKALDUNAK	71,7	71,6	73,8
IA EUSKALDUNAK	15,8	15,8	10,6
ERDALDUNAK	12,5	12,6	15,6

Euskararen ezagutza Zumaian, 10 urteko bilakaera. Jatorria: EUSTAT.

Euskararen kale-erabilera ¹ aztertuta, %57,8koa izan da 2016. urtean, %40,8koa gaztelaniarena, eta %1,3koa beste hizkuntza batzuenak.

Euskararen kale-erabilera	2006 (%)	2011 (%)	2016 (%)
OROKORRA	58,0	52,8	57,8
HAURRAK (2-14)	80,2	71,2	75,1
GAZTEAK (15-24)	64,9	70,9	79,7
HELDUAK (25-64)	46,0	42,2	49,1
ADINEKOAK (65-)	52,8	45,3	39,5

Euskararen kale erabilera Zumaian, adinaren arabera. Jatorria: Soziolinguistika Klusterra.

Sexuaren arabera, honako banaketa hau izan da 2016an:

Hizkuntzen kale-erabilera Zumaian (2016)	Emakumezkoak (%)	Gizonezkoak (%)
EUSKARAZ	59,6	55,8
GAZTELANIAZ	39,2	42,7
BESTE HIZKUNTZETAN	1,2	1,5

Euskararen kale erabilera Zumaian, sexuaren arabera. Jatorria: Soziolinguistika Klusterra.

¹ Soziolinguistika klusterra, Zumaiaiko hizkuntza-erabileraren kale-neurketa, 2016:

<https://zumaia.eus/eu/udala/sailak/euskara/zumaiaiko-datu-soziolinguistikoak/ZUMAIKALENEURKETA2016.pdf>

Nolakoa da turismoa Zumaian?

Q ziurtagiria. Turismo Bulegoak Q ziurtagiria du, kalitate oneko zerbitzua emateko helburuarekin. Horretarako, bulegoan informazioa fidagarria ematen da, bertaratzen diren bisitariei arreta ona ematen zaie eta kalitateko jarduerak antolatzen dira.

Zumaia bisitari kopurua

Zumaia	2012	2013	2014	2015	2016	2017
EMAKUMEZKOAK	13.607	17.076	21.585	22.734	26.660	23.700
GIZONEZKOAK	11.726	13.411	17.453	18.510	22.031	19.831
GUZTIRA	25.333	30.487	39.038	41.244	48.691	43.531

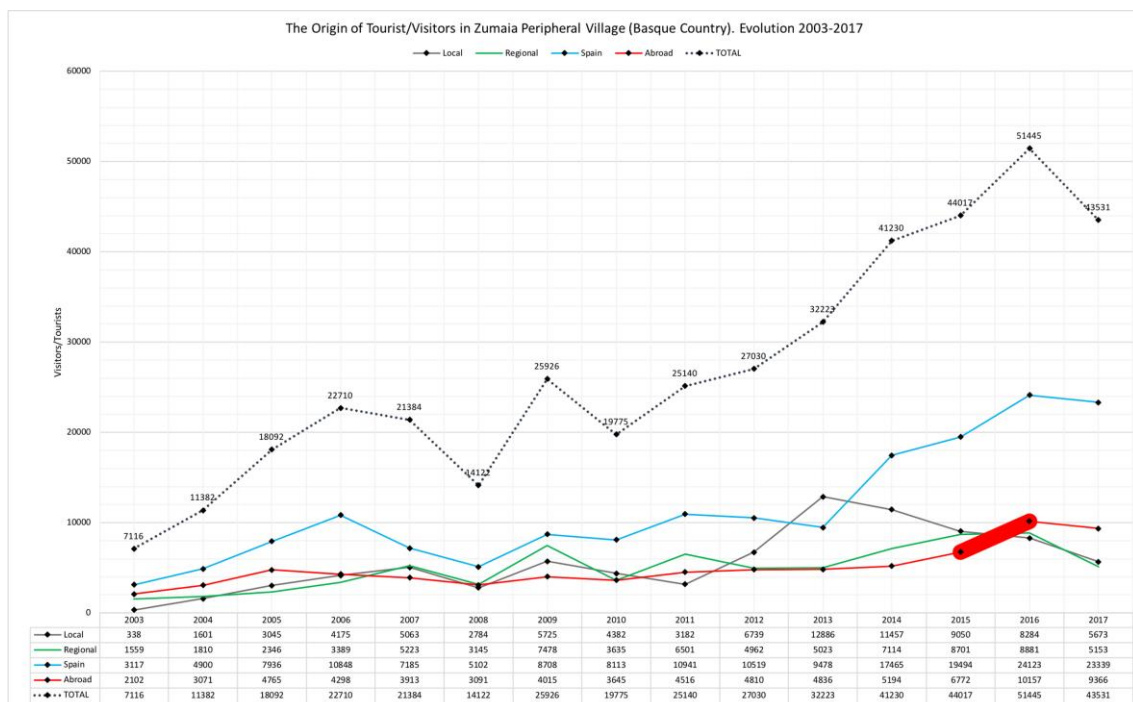
Jatorria: Zumaiko Turismo Bulegoa

Zumaia eta inguruko herrien bisitari biztanleko kopurua, 2017. urtean

Udalerria	Biztanle kopurua	Bisitari kopurua	Bisitari biztanleko
Zumaia	9.979	43.531	4,36
Deba	5.502	30.377	5,52
Mutriku	5.375	12.191	2,27
Getaria	2.815	45.571	16,19
Zarautz	23.118	46.158	2,00
Orio	5.857	10.589	1,81

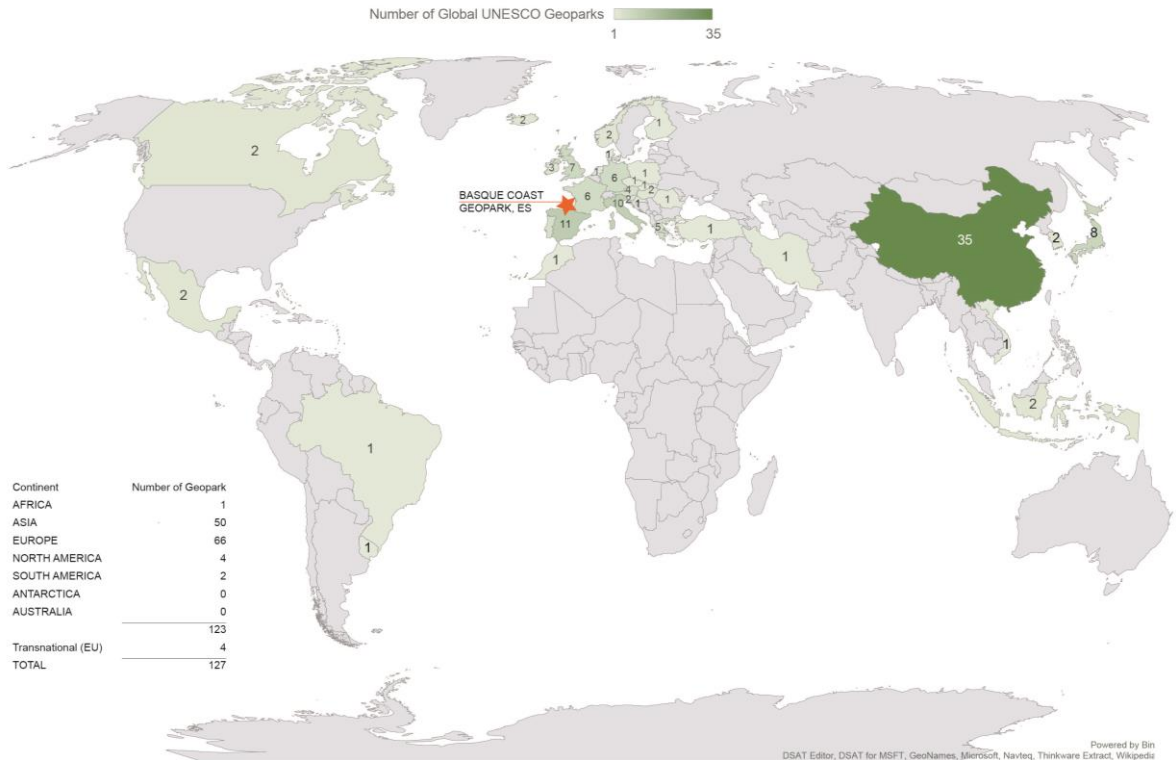
Jatorria: Turismo bulegoak

Turismoaren eboluzioa Zumaian



Euskal Kostaldeko Unescoren munduko Geoparkea nazioarteko sarean

GLOBAL UNESCO GEOPARKS BY COUNTRY (2018)



2017an, **86.093 bisitari** pasa dira Euskal Kostaldeko Unescoren Munduko Geoparkea osatzen duten hiru udalerrietatik, aurreko urtean baino **%-5,88 gutxiago**.

Bisitariak Euskal Kostaldeko Unescoren munduko Geoparkean.

Udalerria/urtea	2016	2017	% aldea
ZUMAIA	48.691	43.531	-10,60
Emakumezkoak	26.660	23.700	-11,10
Gizonezkoak	22.031	19.831	-9,96
DEBA	30.383	30.371	-0,04
Emakumezkoak	14.970	15.472	+3,35
Gizonezkoak	15.413	14.899	-3,33
MUTRIKU	12.398	12.191	-1,67
Emakumezkoak	6.490	6.355	-2,08
Gizonezkoak	5.908	5.836	-1,22
GEOPARKEA	91.472	86.093	-5,8
Emakumezkoak	48.120	45.527	-5,39
Gizonezkoak	43.352	40.566	-6,42

Jatorria: Turismo bulegoak

Urola Kostan. Bisitariak.

Urtea	Zumaia	Getaria	Zarautz	Orio	Aia	UROLA KOSTA
2012						68.820
2013	30.487	23.574	26.930	9.994		90.985
2014	39.038	32.057	35.781	10.112		116.988
2015	41.244	37.578	43.386	11.771		133.979
2016	48.691	45.044	46.321	11.946		152.002
2017	43.531	45.571	46.158	10.589		145.849

Zumaiko ostatu mota

OSTATUA						
					Guztira (oheak)	707
	Kanpina			Oheak		488
1	Camping & Bungalows Zumaia	1. kategoriako Kanpina		488		
	Ostatuak		Logelak	Oheak		219
2	Talasoterapia Zelai hotela	Hotela	26	50		
3	Zumaia	Hotela	16	26		
4	Flysch hotela	Hotela	18	45		
5	Santa Klara	Nekazaritza-turismoa	10	16		
6	Karakas	Nekazaritza-turismoa	6	12		
7	Jesuskoa	Landetxea	7	12		
8	Landarte	Landetxea	7	12		
9	Goiko pentsioa	Pentsioa	4	7		
11	San Jose komentua	Erromes-ostatua		39		
					Guztira (apartamentuak)	28
	Apartamentuak			Oheak	Apartamentuak	
12	Camping & Bungalows Zumaia	Bungalow		29	12	
13	Santa Klara	Apartamentua		8	1	
14	Jesuskoa apartamentuak	Apartamentuak		18	5	
15	Tomas apartamentuak	Apartamentuak		18	3	
16	Basque Stay	Apartamentuak	17	37	7	
					Guztira (pisu turistikoak)	25
	Pisu turistikoak				Pisu turistikoak	
	Pisu turistiko erregulatuak	Apartamentuak			25	
	Pisu turistiko ez-erregulatuak	Apartamentuak			ez dago daturik	

Jatorria: Turismo bulegoak, EUSTAT, pisu turistikoen erregistroa eta Eusko Jaurlaritzaren

Ostalaritza Zumaian

Zumaian 66 ostatu eta jatetxe daude, kategoria askotakoak. Establezimendu horien kopurua egonkor mantendu da azken hamarkadan.

2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
6,34	6,42	6,60	6,06	6,75	6,64	6,46	6,38	5,78	6,04	5,79	5,63	5,60	5,65	6,16

Ostalaritza establezimenduen eta jatetxeen eboluzioa 2003-2017 (mila biztanleko). Jatorria: Udaltza

Turismo segmentuak.

Zumaian **oinarrizko turismo** segmentu hauek garatzen dira:

- **Natura-turismoa:**
ostatuak, ibilbideak, bisitak gidatuak eta esperientziak.
- **Hondartza eta eguzki turismoa:**
aisiarako, atsedenerako, dibertsiorako eta jolaserako turismoa da.
- **Kultura turismoa:**
euskara eta ondare historikoa eta industrialak ezagutzeko turismoa da.
- **Osasun turismoa:**
Iraganean bezala, itsas bainuak hartzeko eta paseoak egiteko turismoa da. Talasoterapiaren baliabidea nabarmendu behar da.
- **Negoio turismoa:**
Industriak indarra du Zumaian, eta turismo mota hau garatzeko aukera dugu.

Zumaian lantzen diren turismo **segmentu zehatzak:**

- **Gastronomia turismoa:**
Erakundeek Kosta Gastronomika, Euskadi Gastronomika eta Urola Gustagarri programak bultzatzen dituzte.

- **Kirol turismoa:**
surfak, pilotak, krosa mendi lasterketak, itsasoko eta ibaietako lehiaketak arrakasta dute, ingurunearen balio handiarengatik.
- **Oporraldietako turismoa:**
aisialdiarekin loturiko turismo mota da. Familia eta banakako ugari etortzen da Zumaiara.
- **Zientzia turismoa:**
balio geologiko handiak erakarrita, zientzialariak eta akademikoak izaten ditugu bisitari.
- **Erlijio turismoa:**
Donejakue Bidea igarotzen da Zumaiaitik, eta Urola eskualdearekiko lotura egin daiteke Inaziotar Ibilbidearekin.

Zumaian gara daitekeen turismo segmentu zehatza:

- **Hizkuntza turismoa:**
Ikasteko bidaiak turismo modalitate bat dira, pertsona batzuek oporrak aprobetxatzen baitituzte beren hizkuntza gaitasuna hobetzeko. Ikuspuntu ekonomikotik, turismo mota horrek gastuak egiten ditu herrian eta ondasuna produzitzen du. Ikasleek aste batzuetako egonaldiak egin ditzakete. Ikuspuntu kulturaletik, euskararen transmisioa garatzen du turismo mota horrek.

Zein marka turistiko erabiltzen ditu Zumaia?

Basquetourren marka:

Euskadi



Gipuzkoako Foru Aldundiaren marka:

Explore San Sebastian Region



Urola kostako
mankomunitatearen marka:

Kostaldea



Euskal Kostaldeko Unescoren
Geoparke mundialaren marka:

Euskal Kostaldeko Geoparkea



Urolaren marka:

Urola



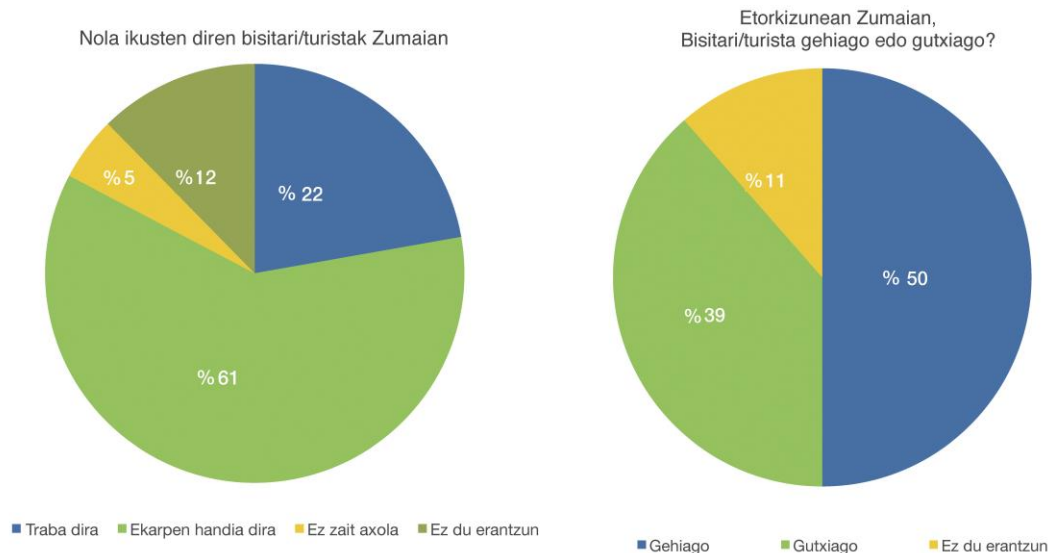
Zumaia turismoaren marka:

Zumaia



Zein iritzi dute zumaiaarrek turismoaz?

BISITARIAK > ekarpen handia dira eta etorkizunera begira....



Zein bisitari mota nahi dute zumaiaarrek



Nolakoa da zumaierrek nahi ez duten turismoa Zumaian

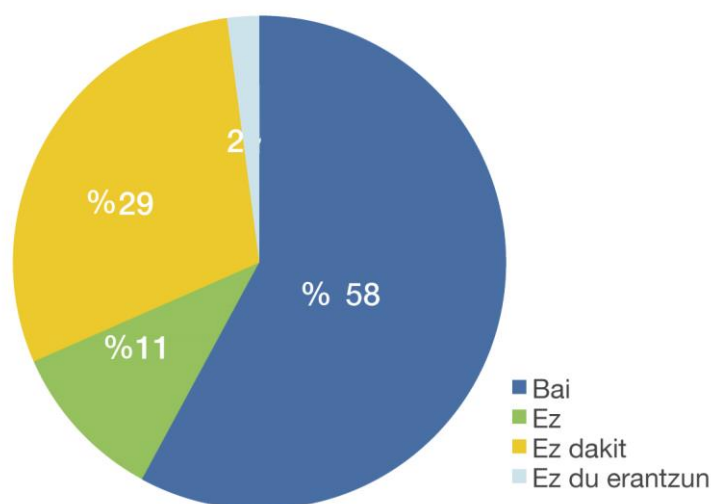


Zumaiko kaletan pintada bat, "Turismo masiboari EZ! Refugees Welcome".

Zein dira turismoak sortzen dituen kezkak, zumaierren artean?

Naturaren babesa, izaera eta nortasuna mantentzea, espazio publikoaren erabilera, bizitzaren garestitzea, alokairuen garestitzea, lanpostu ez duinak, erabakia non hartzen den, ...

Zumaiko turismo politikan eta plangintzak interesatuak daude zumaierrek.



Nolakoa izan da partehartzea plana idazteko prozesuan?

Galdetegiak, 59 galderen bidez, informazio hau lortu nahi izan du: erantzuten zuenaren profila, turismoari buruz zuen pertzepzioa (dituen eragin positibo zein negatiboak ezagutzeko), zumaiaarren bidaiatzeko ohiturak, bertakoek turismoaz eta bisitariez egiten duten balorazioa, turismo-sektoreari buruzko iritzia, erantzuten zuenaren ahalduntze psikologiko, sozial eta politikoa; eta, azkenik, turismoaren gaian, parte-hartzea estrategia gisa erabiltzeko buruzko iritzia.



108 **elkarriketatan** oinarritu da analisi kualitatiboa. Elkarriketak egiteko, herriko eta heritik kanpoko hainbat agente aukeratu dira: sektore publikokoak (30), sektore pribatukoak (30), antolaturiko gizarte zibilekoak (28), esparru akademikokoak (7) eta ekintzaileak (13).



Galdetegiko erantzunen eta elkarriketen bidez lortutako emaitzak aztertu ondoren, azaldutako kontzeptu eta gaiak **10 bektore edo ardatz estrategiko nagusitan** laburbildu ziren. Horiek izan ziren lehenengo laborategian aztertu eta garatzeko gaien oinarria. Guztiak izan ziren baliagarri Zumaian aplikatu beharreko eredu turistikoa zehazten eta estrategiak erabakitzen hasteko.



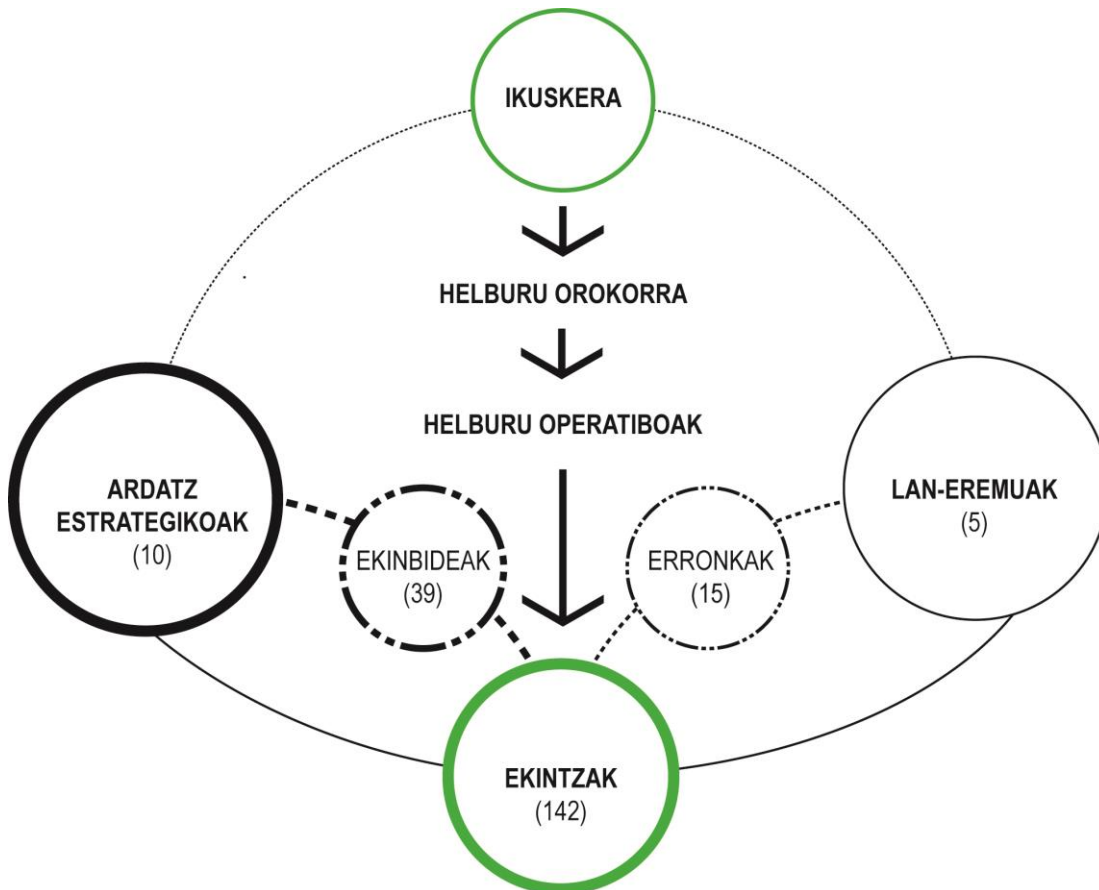
Analisiaren emaitzekin, **esperimentazio laborategian**, bi saiotan banatu da prozesu parte-hartzailea. **Erronkak eta bektoreak** landu ditu lehen saioak, eta **bost lan-eremutan ekintzak** proposatu ditu bigarrenak.



Laborategia (**#lab**) arazoak konpontzen saiatzeko **ingurune bizia** da. Lanerako espazio fisiko egokia ematen du, eta gai zehatzetan interesa duten lantaldeek modu interaktiboan sortutako emaitzak jasotzen ditu. Aholkulariak bailiran, parte-hartzaileek (eragileek) sakon aztertzen dituzte gaiak, arazoak identifikatzeko, konponbideak proposatzeko, lehentasunak ezartzeko eta sektoreen arteko sinergiak sortzeko.

Adierazpen estrategikoa.

Plan honen **ikuspegia (bisioa)** da kostaldea bizitzeko, lan egiteko eta bisitatzeko leku erakargarria dela irudikatzea. Ikuspegi hori lortzeko, elkarlanean aritu behar du tokiko komunitateak, eta esperientzia eta aukera adierazgarrien bidez ahaldundu behar dira bertakoak eta bisitariak.



Helburu orokorra

Hurrengo 4 urteetan egin behar diren turismo politiken gida-orria aurkeztea, herritarren parte-hartzearekin egin den diagnosian oinarrituta, kalitatezko turismo jasangarria sustatuta, eta herriaren nortasuna mantenduta².

² Zumaiko Plan Estrategikoa 2015-2025ean ezarritako 16. helburu estrategikoa

Helburu operatiboak

1. Turismoaren fenomenoaz kontziente

izatea > Turismoaren fenomeno, egitate globala bihurtu den heinean, bere mehatxu eta aukera guztiekin aztertu behar da herriaren eraikuntzan; aldendutako posizioak hurbiltzeko espazioak eta elkarguneak topatu behar dira; diskurtsoa "eredu turistikoa" eztabaidan kokatu beharrean, "nahi dugun herria" eztabaidara bideratu behar da; eta helburua da turismoaren kudeaketan planteatzen diren erronkak herriaren erronkak direla ulertzea.

2. Turistikoa zer den eta zer ez den, irudi

estereotipatuak desagitea > Bisitari ugari eguneroko bizitzako ohitura eta jokabide normalak ditu, ikono turistikoetatik urrun.

3. Turismoaren gaia herritarrengana

hurbiltzea > Gainontzeko arlo guztiekin interakzioan aztertu behar turismoaren arloa, eta ez isolaturik. Modu kolektiboan eta parte-hartzailean joratu behar da turismoa: zeharkako gaia izateari utzi dio eta agenda politikoan dago orain.

4. Turismoak herritarrengan sortzen dituen kezkei erantzun egokia ematea

> Herritarrak kezkatuta daude turismoaren balizko masifikazioarekin, eta saturazio horrek naturaren babesean, elkarbizitzan eta herriko egoera sozioekonomikoan izan ditzakeen eraginekin. Albo kalteei aurrea hartu behar zaie. Mugak jarri eta babes neurriak hartuko dira, herriko ekosistema sozialaren orekari eusteko.

5. Turismoaren arloan lidergo kolektibo komunitarioa indartzea, haren kudeaketan eragiteko

erabakietatik aldendu eta parte-hartzea indartzeko guneak bultzatuko dira. Turismoari toki egokia eman behar zaio herri antolamenduan eta erabakiak hartzean, eta sailen arteko koordinazioa bermatuko da.

6. Komunikazio koherentea eta zuzena helaraztea

> Zumaiaren komunikazioarekin, promozioarekin eta kudeaketarekin lerrotatu behar dira turismoaren promozioa eta marketin turistikoa, eta plan honen helburu guztiekiko jokabide koherentea izan behar da.

7. Turismoaren kudeaketa integrala eta zeharkakoa bultzatzea

> Ekintzak modu estrategiko eta koordinatuan lantzean, kanpo-baldintzak eta turismoaren eragin negatiboak kontuan hartzeaz gain, tokiko garapena bermatzeko indarguneak landuko dira.

8. Helmugaren lehiakortasunaz aritzerakoan, jasagarritasun eta erantzukizun kontzeptuekin lotuta ulertzea

> Denboren eta gune fisikoan bideragarritasuna bermatu behar da. Naturaren babesa eta turismoaren bidez sortutako onurak herrian nola birbideratuko eta uztartuko diren azaldu behar da.

9. Garena ezagutaraztea

> Helmuga edo destino turistikoa bakoitzak kontakizunekin eraikitzen du bere irudia. Nortasuna eta izaera ezagutarazteko aukera paregabeak ematen ditu turismoak, eta ezinbestekoa da, beraz, nortasun hori eustea. Bisitariak, bidaia prestatzen duenean, baliabide digitalak erabiltzen ditu bisitatuko duen lekuaren berri izateko. Fidagarritasunez erabiliko dira marketin tresna eta kanpainak, bisitarien esperientziak benetakoak izan daitezen.

Zumaiako Turismo Planaren **erronka nagusia** horrela adierazten da:

**Bertakoen ongizatea eta turistekiko elkarbizitza bermatzea,
herritarrei zuzenduriko plan baten bidez.**

Lan eremua

Erronkak

Identitatea eta izaera.

Tokian tokiko identitatearekin eta bertako izaeraren eremua da.

Turismogintzak,

- (1) **euskara** ikusarazteko eta haren erabilera bermatzeko aukerak ematen ditu;
- (2) **ondarea**, bere osotasunean ulertuta, balioan jartzeko erronkari hel diezaioke; eta
- (3) turismoaren **erakargarritasuna** estrategikoki lantzeko aukerak ematen ditu.

Espazio Turistikoaren kudeaketa.

Turismoak espazioa modu zuzen eta iraunkor batean kudeatu behar du, eremu horretan egiten baitira jarduera turistikoak.

Turismoaren,

- (1) **inpaktu** positiboak eta negatiboak egoki kudeatzea;
- (2) egiten **praktika onak** ezagutaraztea; eta, (
- 3) **ingurumenaren** zaintzari begiratuta, eragin turistikoen aztarna ekologikoa murriztea.

Turismoaren jarduera ekonomikoak aktibatzea.

Turismoak onurak dakartza komunitatean, herrian, eta lanpostuak sortzeko aukera berriak ematen ditu.

(1) turismoaren **balio katea** osotasunean sustatuko da;

- (2) **herritarren ekintzailetasuna** bultzatuko da; eta,
- (3) **sektore turistikoa** osatzen duten eragileen prestakuntza eta profesionaltasuna hobetuko da.

Gobernantza publikoa maila anitzetan.

Eragile guztien parte-hartzerik gabe ez dago turismoaren gobernantzarik.

Turismoak maila anitzetan du eragina eta haren gobernantza egokia bermatzeko,

- (1) tokiko **lidergoa** sendotzeko lanak egingo dira; (
- 2) **aliantza estrategikoak** jorratuko dira; eta,
- (3) **ezagutza irekia** sortuko da.

Azpiegitura turistikoak.

Bertakoek bizi, inbertitu eta mantentzen dituzten baliabideak oinarritzko azpiegitura turistikoak dira bisitariantzat.

(1) **Eraikinak, hirigunea eta auzoak;**

(2) **naturagunea eta landa lurra;** eta,

- (3) lekuko **mugikortasuna, irisgarritasuna eta segurtasuna** bermatzen duten azpiegiturak ustiatzeko eta mantentzeko erronkak lantzen dira atal honetan.

DEKALOGOA (10 Bektore)

1. ELKARBIZITZA. Jarduera turistikoak espazio publikoa nola erabiltzen duen aztertzen da, bertakoen eta bisitarien arteko elkarbizitza bermatuko duten baldintzak sortzeko. Herri baten turismo eredua finkatzeko eztabaidan, alderdi hauek planifikatu behar dira, arazorik edo desorekarik ez sortzeko: espazio publikoaren erregulazioa, naturagunearen babesa eta segurtasuna, herritarren ahalduntzea eta bisitariak bertako bizimoduan integratzeko estrategiak.

2. TOKIKO TURISMO EKINTZAILETASUNA. Gai hauek aztertzen ditu tokiko turismo ekintzailetasunaren ardatzak: jarduera ekintzailearen analisia eta negozio aukera berriak, jarduera berritzaileetan inguruneak duen eragina, kulturaren garrantzia, hezkuntza, ekintzailetasunaren bizkortasuna eta turismo alorreko berrikuntza soziala. Horrenbestez, nahi den turismo eredu berritzailea finkatzeko urratsak ezartzen dira.

3. TOKIKO SENTIMENTUA. Kontzeptu honek hiri-diseinuaren eta ingurune naturalaren elementu ukigarriei egiten die erreferentzia. Baina baita bestelako elementu ukiezinei ere, hala nola nortasunaren paisaiari eta paisaia irudikatuei. Horiek guztiek definitzen dute leku edo herri bat.

4. KULTURA EKOSISTEMA. Ekosistemak osatzen dituzten pertsonen bidez lortutako onura immaterialak dira zerbitzu kulturalak. Lotura handia dute turismoko eta aisialdiko jarduerekin. Ekosistema kultural eta sortzaileak eraldaketa soziala eragiten du eta tokiko eragile guztiak barne hartzen ditu.

5. TOKIKO EKONOMIA, PAISAIAREN ETA NATURAREN ARAUTZAILE GISA. Natura turismoaren neurrigabeko igoerak arriskuan jar dezake bioaniztasuna. Baina turismo mota hori baliabide garrantzitsua da landa garapenerako, etekinak baitakarzkie tokiko erakundeei. Espazio babestuen (Biotopo Babestuaren) araudia betetzen ez baldin bada, egoera kalteberan gerta daiteke espazioa bera.

6. EUSKAL KOSTALDEKO UNESCOREN MUNDUKO GEOPARKEA. Euskal kostaldeko Unescoren Munduko Geoparkearen irudiak turismoa kudeatzeko modu berritzaile bat dakar. Herritarrengandik hasita, zientzian (geologian), hezkuntzan, turismoan eta lurraldearen garapenean oinarritzen ditu bere estrategiak.

7. GOBERNANTZA TURISTIKOA. Turismoak, halaber, interes desberdinen arteko talka sortzen du. Talka horretatik sortutako arazoak kudeatzeko erabakien prozesuak adierazten ditu turismoaren gobernantzaren kontzeptuak. Ezinbestekoa da, beraz, eragile guztien arteko harremana bideratzeko espazioak sortzea. Hala, erabaki kolektibo hobeak hartuko dira, aktore guztien artean adostutako lan sistemak erabiliko direlako eta kudeaketarako eta garapenerako prozesu berriak diseinatuko direlako.

8. HELMUGA TURISTIKO ADIMENTSUA. Helmuga turistiko berritzaileak dira helmuga turistiko adimentsuak: abangoardiako azpiegitura teknologikoaren oinarrian finkatzen da; lurralde turistikoaren garapen jasangarria eta iraunkorra bermatzen ditu; irisgarria da pertsona ororentzat; bisitariaren eta ingurunearen arteko elkarrekintza eta

integrazioa errazten ditu, eta bizipenen kalitatea handitzen du helmugan. Horren guztiaren ondorioz, berrikuntza baliatzen du lehiakortasuna indartzeko, helmuga turistikoaren hautematea hobetzen du eta enpresen gaitasun produktiboa handitzen. Azken baten, bertakoen bizi-kalitate hobea lortzen du helmuga turistiko adimentsuak.

9. POSIZIONAMENDU GEOGRAFIKOA.

Espazio geografikoak modu jasangarrian hartu behar ditu espazio horretarako planifikatzen diren estrategiak. Markak eta produktu turistikoak sor daitezke posizionamendu geografikotik, eta bisitariak erakartzeko gaitasuna erabaki dezake maila bat baino gehiagotan. Helmuga

turistikoaren posizionamendu geografikoa erabakigarria da erakundearen arteko harremanak bideratzeko eta estrategiak koordinatzeko.

10. TEKNOLOGIA BERRIAK. Teknologia berriak ezinbesteko dira turismogintzan. Informazioa eta ezagutza trukatzeko erabiltzen dira, baina, horrez gainera, aplikazioak eta egintza jasangarriak bermatuko dituzten metodologiak garatzeko baliatzen dira. Horrenbestez, sektorearen beste hainbat ardatzetan eragiten dute, hala nola klima-aldaketa, ondare ukigarri zein ukiezinaren babesak edo erabiltzaileen (turistaren) kudeaketa digital integrala.

Hamar ardatz estrategiko edo sektoreak kontuan hartuta, adierazpen estrategikoan proposatutako **ekinbideak** eta **ekintzak** adierazten dira.

(1) ELKARBIZITZA	Ekinbidea	Ekintzak
	(1) Fluxuak banatu, erdigunea eta auzoak	(1) Bisitarien etorrera
		(2) Oikia auzoarekin lotura bultzatu
		(3) Bidegorria, Urola Garaiarekin lotura
		(4) Taxi zerbitzua eta landetxeak
		(5) Itsasontzi zerbitzua, Santiago
		(6) Bilboko aireporturako konexioa ikusarazi
	(2) Naturagunea	(7) Mugatzeko neurriak naturagunean
		(8) Segurtasun Protokoloa
		(9) Deba-Zumaia Biotopo Babestua
		(10) Irisgarritasuna
		(11) Landa luraren garbiketa eta zaintza
		(12) Urola itsasadarra
	(3) Gune publikoa eta zerbitzuak	(13) Aterpe gunea
		(14) Espazio publikoaren pribatizazioa
		(15) Alde Zaharra biziberritzea
		(16) Donejakue bidea
		(17) Medikuntza zerbitzuak
	(4) Etxebizitza eta pisu turistikoak	(18) Etxebizitza turistikoaren erregistroa
		(19) Alokairu turistikoaren ikerketa
		(20) Pisu turistikoaren ordenantza
	(5) Mugikortasuna eta barne garraioa	(21) Aparkalekua
		(22) Barne garraiorako ibilgailua
		(23) Bidegorriak
		(24) Karabanak
	(6) Genero ikuspegia turismoan	(25) Berdintasuna kontratazioan
		(26) Emakume baserritarraren aintzatespena
		(27) Emakumeen ekintzailtza sustatu

(2) TOKIKO EKINTZAILETASUN TURISTIKOA

Ekinbidea	Ekintzak
(7) Esperientzia turistikoak	(28) Euskararen esperientzia turistikoa
	(29) Naturagunea eta baserritarak
(8) Ibilbideak	(30) Ibaia ibilbidea (Urola)
	(31) Memoria historikoa
	(32) Mendi irteerak bisitariekin
	(33) Ontziolak eta industria ondarea
(9) Elkarteen proiektuak eta ekintzak	(34) Itsas ondarea, Beduola elkarte
	(35) Industria ondarea, ZILZ
	(36) Baleike Kultur elkarte
	(37) Darahli elkarte
	(38) Distira argazki elkarte
	(39) Astindu dantza taldea
	(40) Musika Eskola
	(41) Torreberri Gazteak
	(42) Erkibe kultur elkarte
	(43) Pulpo elkarte gastronomikoa
	(44) Kirol elkarteak: Pilota eta Zumaiaiko Telmo Deun Arraun elkarte
	(45) Natur taldea
	(46) Ikastetxeak
	(47) Arte sortzaileak
(10) Eskola eta elkarte berriak	(48) Surf eskola
	(49) San Telmo Ermitaren lagunak
	(50) Zientzia elkarte
	(51) Harraldeko zabor bilketa sustatu
(11) Herritarren ekintzak	(52) Parrila
	(53) Gure herriaren enbaxadore lehiaketa
(12) Prestakuntza, lehiaketak eta sariak	(54) Dirulaguntzen eta lehiaketen berri ematea
	(55) Prestakuntza programa lantzea
(13) I+G bultzatzea eta ezagutaraztea	(56) Ingurumeneko I+G ezagutaraztea
	(57) Industria gastronomikoa

(3) TOKIKO SENTIMENDUA

Ekinbidea	Ekintzak
(14) Alde Zaharraren itxura estetikoa	(58) Herriko sarbideak lantzea
	(59) Biziberritzeko plana
	(60) Kontserbazio lanak egin
	(61) Olagarroaren irudia sustatu
(15) Hondartza ekipamenduak	(62) Sorosleen irudia sendotu
	(63) Kantina zerbitzua
	(64) Santiago hondartzako lanak
(16) Turismoa kanpo eremuetan aktibatzen	(65) Industria ondarea, Narrondo auzoa
	(66) Urola itsasadarra, Oikia auzoa
	(67) Artadia, Artadi Auzoa
	(68) Santiago eremua
(17) Eraikin publikoen erabilera	(69) Turismo bulego berria Urola geltoki zaharrean
	(70) Komentua
	(71) Aterpetxe turistikoa
	(72) Industria ondarea erakusteko gunea
	(73) Herri museoak egiteko aukera aztertzea
	(74) Jarduera turistikoa handitzea kirol portuan

(4) KULTURA EKOSISTEMA

Ekinbidea	Ekintzak
(18) Euskara	(75) Turismo jardueratan euskara ikusgarri egin
	(76) Euskararekiko bisitarien harremana ezagutu
(19) Nortasuna (Ekitaldiak)	(77) Olagarroaren eguna
	(78) Euskal Jaia eta tokiko festak
	(79) Agenda kulturala
	(80) Zumaiaiko turismoaren oroimena
(20) Museoak eta parrokia	(81) Algorri interpretazio zentroa
	(82) Z Ignacio Zuloaga Kulturgunea eta Julio Beobide museoak
	(83) Marinelen San Telmo Kofradia
	(84) San Pedro eliza

(5) TOKIKO EKONOMIA	Ekinbidea	Ekintzak
	(21) Segmentu turistikoak	(85) Hizkuntza turismoa
		(86) Osasun turismoa
		(87) Kirol turismoa
		(88) Itsas turismoa, ondarea
		(89) Natura turismoa
		(90) Gastronomia
		(91) Familia turismoa
		(92) Enpresa eta negozioen turismoa
	(22). Bertako produktuak	(93) Merkataritza azoka
(6) EUSKAL KOSTALDEKO GEOPARKEA		(94) Turismoa eta baserritarrak
	(23) Ekimen publiko-pribatuak	(95) Lankidetzat turismo sektorean
		(96) Irisgarritasun unibertsala bermatzeko pakete turistikoa
	(24) Natura turismoa	(97) Geoparkearen hezitzailea/zaindaria
		(98) Bisita gidatuak
		(99) Antolamenduko bilerak
	(25) Turismo zientifikoa	(100) Laguntza logistikoa eman
		(101) Hitzarmenak ostatu eta jabetxeekin
		(102) Bibliografia akademikoa ikusgarri egin
	(26) Herritarren parte hartzea	(103) Geoparkezaleak
		(104) Herritarren sentsibilizazioa

(7) GOBERNANTZA TURISTIKOA	(27) Tokiko turismo mahaia	(105) Turismo mahaia sortu
		(106) Koordinazio eta lankidetzarako guneak sortu
		(107) Komunikazio programa diseinatu eta eragin
	(28) Turismo bulegoa	(108) Planaren koordinatzaile Zumaiaiko Udala
		(109) Baliabideak
		(110) Sare sozialen dinamizatzailea
		(111) Dinamizazio eta garapenerako lana
	(29) Erakunde arteko koordinazioa	(112) Barne koordinazioa, Udala
		(113) Euskal Kostaldeko Geoparkearekin lankidetzak
		(114) Eskualdeko erakundearen arteko lankidetzak
		(115) Eusko Jaurlaritzak/Basquetourrekin koordinatu
	(30) Planaren kudeaketa	(116) Planari finantza esparrua eman
		(117) Planaren jarraipena eta ebaluazioa
		(118) Parte hartzeari jarraipena eman

(8) HELMUGA TURISTIKO ADIMENTSUA	Ekinbidea	Ekintzak
	(31) Datuen bilketa eta ikerketa	(119) Tokiko behatokiaren sorrera, turismo mahaian
		(120) Turismo bulegoko datuak eta bisitarien inkestak
		(121) Webgune eta sare sozialen jarraipena (SEO)
		(122) Turismoaren jasate ahalmena
		(123) Datu irekiak (Open data)
	(32) Ikus-entzunezko materiala	(124) Argazki eta bideoak erosi
		(125) Jardunbide onen eskuliburua prestatu eta zabaltu
		(126) Atzerriko hizkuntzen erabilera

(9) POSIZIONAMENDU GEOGRAFIKO

Ekinbidea	Ekintzak
(33) Nazioartekoa eta Atlantiko Europarra	(127) Nazioarteko eta Europako UNESCO sarean mantendu
	(128) Atlantic Geoparks proiektuaren ekimenak bultzatu
	(129) Antzeko esperientzietatik ikasi (Benchmarking)
(34) Eskualde estrategiak eta turismo azokak	(130) Turismo azokak, topaketak eta jardunaldiak
	(131) Eskualdeko turismoaren estrategiei jarraitu
(35) Marka turistikoak	(132) Euskal Kostaldeko Unescoren Munduko Geoparkea
	(133) Olagarroa Zumaia enbaxadore gastronomikoa

(10) TEKNOLOGIA BERRIAK

Ekinbidea	Ekintzak
(36) Zumaia Wikipediaren	(134) Zumaia Wikipediaren proiektua martxan jarri
	(135) Zumaia mapa interaktiboa egitea bultzatu
(37) Ibilgailu jasagarria	(136) Geoparkeko ibilgailua
	(137) Ibilgailu elektriko birkarga puntua herrian
(38) Webgunea eta sare sozialak	(138) Herritarren iritzia jaso
	(139) Zumaia turismo jardueren presentzia sare sozialetan
	(140) Bisitarien feedbacka jaso eta webgunearen SEOa
(39) Beste batzuk	(141) Wifia auzoetan
	(142) Webkamera Itzurrunen

Adierazpen estrategikoaren erlazio taula

Laburbilduz, ekintzak jasotzen dituzten ekinbideak eta erronkak erlazionatzen dira, ardatz estrategikoak lan eremuekin erlazionatuz:

<< Ardatz estrategikoak	Lan-eremuak >>	Erronkak	A. IDENTITATEA ETA IZAERA			B. ESPAZIO TURISTIKOEN KUDEAKETA			C. JARDUERA EKONOMIKOEN AKTIBAZIOA			D. GOBERNANTZA PUBLIKOA MAILA ANITZETAN			E. AZPIEGITURA TURISTIKOAK		
			Euskara ikusgai egin eta haren erabilera bermatu	(Ilsas) ondare historiko-kulturala baloan jarri	Turismo erakargarritasunak estrategikoki landu	Turismoaren inaktuak egoki kudeatu	Turismoaren jardunbide onak ezagutarazi	Turismoaren azarna ekologikoa munitu	Turismoaren balio katea osotasunean eratu	Herritarren ekinzailetasuna bultzatu	Prestakuntza eta profesionaltasuna sustatu	Tokiko lidargoa sendotu	Aliantza estrategikoak jorratu	Ezagutza irekia sortu	Eraikitza, hirigune eta auzoak	Naturagunea eta landa lurra	Mugikortasuna iragarritasuna segurtasuna
			A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	E3
ELKARBIZITZA	1.1. Fluxuak banandu, erdigunea/auzoak																
	1.2. Naturagunea																
	1.3. Gune publikoa eta zerbitzuak																
	1.4. Etxebizitza eta pisu turistikoak																
	1.5. Mugikortasuna eta barne garraioa																
	1.6. Generoaren ikuspegia turismoan																
TOKIKO EKINTZAILETASUN TURISTIKOA	2.1. Esperientzia turistikoak																
	2.2. Ibilbideak																
	2.3. Elkarleen proiektu eta ekintzak																
	2.4. Eskola eta elkarte berriak																
	2.5. Herritarren ekintzak																
	2.6. Prestakuntza, lehiaketak eta sariak																
	2.7. i+D bultzatu eta berri eman																
T. SENTIMENTUA	3.1. Alde Zaharraren edertasuna																
	3.2. Hondartzak ekipamenduak																
	3.3. Turismoa kanpoko eremutan aktibatzen																
	3.4. Eraikin publikoen erabilera																
KULTURA-E	4.1. Euskara																
	4.2. Nortasuna (ekitaldiak)																
	4.3. Museoak eta parrokiak																

<< Ardatz estrategikoak		Lan-eremuak >>		Erronkak														
				A. IDENTITATEA ETA IZAERA			B. ESPAZIO TURISTIKOEN KUDEAKETA			C. JARDUERA EKONOMIKOEN AKTIBAZIOA			D. GOBERNANTZA PUBLIKOA MAILA ANITZETAN			E. AZPIEGITURA TURISTIKOAK		
				Euskara ikusgai egin eta haren erabilera bermatu	(Itas) ordare historiko-kulturala balioan jarri	Turismo erakargaritasunak estrategikoki landu	Turismoaren inpaktuak egoki kudeatu	Turismoaren jardunbide onak ezagutarazi	Turismoaren aztarna ekologikoa murriztu	Turismoaren balio katea osotasunean eusketu	Herritarren ekintzailetasuna bultzatu	Prestakuntza eta profesionaltasuna sustatu	Tokiko lidergoa sendotu	Aiantza estrategikoak jorratu	Ezagutza irekia sortu	Eraikitutzak, hirigune eta auzoak	Naturagunea eta landa lurra	Mugikortasuna iragarritasuna segurtasuna
Ekinbideak		A1	A2	A3	B1	B2	B3	C1	C2	C3	D1	D2	D3	E1	E2	E3		
T.EKONOMIA	5.1. Segmentu turistikoak																	
	5.2. Bertako produktuak																	
	5.3. Ekimen publiko-pribatuak																	
GEOPARKEA	6.1. Natura turismoa																	
	6.2. Turismo zientifikoa																	
	6.3. Herritarren parte hartzea																	
GOBERNANTZA TURISTIKOA	7.1. Tokiko turismo mahaia																	
	7.2. Turismo bulegoa																	
	7.3. Erakunde arteko koordinazioa																	
	7.4. Planaren kudeaketa																	
HTA	8.1. Datuen bilketa eta ikerketa																	
	8.2. Ikus-entzunezko materiala																	
POSIZION.	9.1. Nazioartekoa eta Atlantiko Europarra																	
	9.2. Eskualde estrategiak eta turismo azokak																	
	9.3. Marka turistikoak																	
TEKN. BERRIAK	10.1. Zumaiaaren Wikipedia																	
	10.2. Ibilgailu elektrikoa																	
	10.3. Webgunea eta sare sozialak																	
	10.4. Beste batzuk																	

Ekintzen lehentasuna (urteko faseak)

1 EKINTZAREN IZENA		2018	2019	2020	2021
LEHENTASUNA MAILA : 1 - HANDIA	1.1.3. (3) Bidegorria, Urola Garaiarekin lotura				
	1.2.1. (7) Mugatzeko neurriak naturagunean				
	1.2.2. (8) Segurtasun Protokoloa				
	1.2.3. (9) Deba-Zumaia Biotopo Babestua				
	1.2.5. (11) Landa luraren garbiketa eta zaintza				
	1.2.6. (12) Urola itsasadarra				
	1.5.1. (21) Aparkalekua				
	1.5.2. (22) Barne garraiako ibilgailua				
	1.5.4. (24) Karabanak				
	1.6.1. (25) Berdintasuna kontratazioan				
	2.1.1. (28) Euskararen esperientzia turistikoa				
	2.4.4. (51) Harraldeko zabor bilketa sustatu				
	2.6.1. (54) Dirulaguntzen eta lehiaketen berri ematea				
	2.6.2. (55) Prestakuntza programa lantzea				
	3.2.1. (62) Sorosleen irudia sendotu				
	3.2.3. (64) Santiago hondartzako lanak				
	3.3.1. (65) Industria ondarea, Narrondo auzoa				
	4.1.1. (75) Turismo jardueratan euskara ikusgarri egin				
	4.1.2. (76) Bisitarien euskararekiko harremana ezagutu				
	4.3.1. (81) Algorri interpretazio zentroa				
	4.3.2. (82) Z Kulturgunea eta Julio Beobide museoa				
	4.3.3. (83) Marinelen San Telmo Kofradia				
	4.3.4. (84) San Pedro eliza				
	5.1.2. (86) Osasun turismoa				
	5.1.4. (88) Itsas turismoa, ondarea				
	5.1.5. (89) Natura turismoa				
	5.1.6. (90) Gastronomia				
	5.1.7. (91) Familia turismoa				
	5.3.1. (95) Lankidetzaren turismo sektorean				
	6.1.2. (98) Bisita gidatuak				
	6.1.3. (99) Antolamenduko bilerak				
	6.2.1. (100) Laguntza logistikoa eman				
	7.1.1. (105) Turismo mahaia sortu				
	7.1.2. (106) Koordinazio eta lankidetzarako guneak sortu				
	7.2.1. (108) Planaren koordinatzaile Zumaia Udal				
	7.3.1. (112) Barne koordinazioa, Udal				
	7.3.2. (113) Euskal Kostaldeko Geoparkearekin lankidetzaren				
	7.3.3. (114) Eskualdeko erakundeekin arteko lankidetzaren				
	7.3.4. (115) Eusko Jaurlaritzaren/Basquetourrekin koordinatu				
	7.4.1. (116) Planari finantza esparrua eman				
	7.4.2. (117) Planaren jarraipena eta ebaluazioa				
	7.4.3. (118) Parte hartzearen jarraipena eman				

EKINTZAREN IZENA		2018	2019	2020	2021
LEHENTASUNA MAILA: 1 - HANDIA	8.1.2. (120) Turismo bulegoko datuak eta bisitariei inkestak				
	8.1.3. (121) Webgune eta sare sozialen jarraipena (SEO)				
	8.1.4. (122) Turismoaren jasate ahalmena				
	8.1.5. (123) Datu irekiak (Open data)				
	9.1.2. (128) Atlantic Geoparks proiektuaren ekimenak bultzatu				
	9.2.2. (131) Eskualdeko turismoaren estrategiei jarraitu				
	9.3.1. (132) Euskal Kostaldeko Unescoren Munduko Geoparkea				
	10.3.1. (138) Herritarren iritzia jaso				
	10.3.2. (139) Turismo jardueren presentzia sare sozialetan				
	1.1.2. (2) Oikia auzoarekin lotura bultzatu				
	1.4.2. (19) Alokairu turistikoaren ikerketa				
	1.4.3. (20) Pisu turistikoen ordenantza				
	2.3.10. (43) Pulpo elkarte gastronomikoa				
	2.3.12. (45) Natur taldea				
	2.4.3. (50) Zientzia elkarte				
	3.4.4. (72) Industria ondarea erakusteko gunea				
	5.2.1. (93) Merkataritza azoka				
	6.1.1. (97) Geoparkearen hezitzailea/zaindaria				
	6.3.1. (103) Geoparkezaleak				
	6.3.2. (104) Herritarren sentsibilizazioa				
	7.1.3. (107) Komunikazio programa diseinatu eta eragin				
	7.2.2. (109) Baliabideak				
	7.2.3. (110) Sare sozialen dinamizatzaila				
	7.2.4. (111) Dinamizazio eta garapenerako lana				
	8.2.1. (124) Argazki eta bideoak erosi				
	8.2.1. (126) Atzerriko hizkuntzen erabilera				
	9.1.1. (127) Nazioarteko eta Europako UNESCO sarean mantendu				
	10.1.1. (134) Zumaiaaren Wikipedia proiektua martxan jarri				
	3.4.1. (69) Turismo bulego berria Urola geltoki zaharrean				
	3.4.2. (70) Komentua				
	3.4.3. (71) Aterpetxe turistikoa				

EKINTZAREN IZENA		2018	2019	2020	2021
LEHENTASUNA MAILA : 2 - ERTAINA	1.1.1. (1) Bisitarien etorrera				
	1.1.5. (5) Itsasontzi zerbitzua, Santiago				
	1.3.2. (14) Espazio publikoaren pribatizazioa				
	1.4.1. (18) Etxebizitza turistikoaren erregistroa				
	1.5.3. (23) Bidegorriak				
	3.1.1. (58) Herriko sarbideak lantzea				
	3.1.2. (59) Biziberritzeko plana				
	3.1.3. (60) Kontserbazio lanak egin				
	3.2.2. (63) Kantina zerbitzua				
	4.2.2. (78) Euskal Jaia eta tokiko festak				
	4.2.3. (79) Agenda kulturala				
	5.1.1. (85) Hizkuntza turismoa				
	5.1.3. (87) Kirol turismoa				
	5.1.8. (92) Enpresa eta negozioen turismoa				
	6.2.2. (101) Hitzarmenak ostatu eta jatetxeekin				
	9.1.3. (129) Antzeko esperientzietatik ikasi (Benchmarking)				
	9.2.1. (130) Turismo azokak, topaketak eta jardunaldiak				
	9.3.2. (133) Olagarroa Zumaia enbaxadore gastronomikoa				
	10.3.3. (140) Bisitarien feedbacka jaso eta webgunearen SEOa				
	1.2.4. (10) Irisgarritasuna				
	1.3.4. (16) Donejakue bidea				
	1.6.3. (27) Emakumeen ekintza sustatu				
	2.1.2. (29) Naturagunea eta baserritarrak				
	2.2.1. (30) Ibaia ibilbidea (Urola)				
	2.2.4. (33) Ontziolak eta industria ondarea				
	2.3.1. (34) Itsas ondarea, Beduola elkarte				
	2.3.2. (35) Industria ondarea, ZILZ				
	2.3.3. (36) Baleike Kultur elkarte				
	2.3.8. (41) Torreberri Gazteak				
	2.3.11. (44) Kirol elkarteak: Pilota eta Zumaia Telmo Deun Arraun elkarte				
	2.4.1. (48) Surf eskola				
	5.2.2. (94) Turismoa eta baserritarrak				
	8.1.1. (119) Tokiko behatokiaren sorrera, turismo mahaian				
	1.3.3. (15) Alde Zaharra biziberritzea				
	3.3.2. (66) Urola itsasadarra, Oikia auzoa				
	3.4.5. (73) Herri museoak egiteko aukera aztertzea				
	5.3.2. (96) Irisgarritasun unibertsala bermatzeko pakete turistikoa				
	6.2.3. (102) Bibliografia akademikoa ikusgarri egin				
	8.2.1. (125) Jardunbide onen eskuliburua prestatu eta zabaltu				
	10.1.2. (135) Zumaia mapa interaktiboa egitea bultzatu				
	10.2.2. (137) Ibilgailu elektrikoaren birkarga puntua herrian				

EKINTZAREN IZENA		2018	2019	2020	2021
LEHENTASUNA MAILA : 3 - TXIKIA	1.3.5. (17) Medikuntza zerbitzuak				
	4.2.1. (77) Olagarroaren eguna				
	10.4.2. (142) Webcama Itzurunen				
	1.1.4. (4) Taxi zerbitzua eta landetxeak				
	1.1.6. (6) Bilboko aireporturako konexioa ikusarazi				
	2.2.2. (31) Memoria historikoa				
	2.2.3. (32) Mendi irteerak bisitariekin				
	2.3.4. (37) Darahli elkarte				
	2.3.5. (38) Distira argazki elkarte				
	2.3.6. (39) Astindu dantza taldea				
	2.3.7. (40) Musika Eskola				
	2.3.9. (42) Erkibe kultur elkarte				
	2.3.13. (46) Ikastetxeak				
	2.3.14. (47) Arte sortzaileak				
	3.1.4. (61) Olagarroaren irudia sustatu				
	3.4.6. (74) Jarduera turistikoa handitzea kirol portuan				
	2.4.2. (49) San Telmo Ermitaren lagunak				
	2.5.2. (53) Gure herriaren enbaxadore lehiaketa				
	2.7.2. (57) Industria gastronomikoa				
	3.3.3. (67) Artadia, Artadi Auzoa				
	3.3.4. (68) Santiago eremua				
	4.2.4. (80) Zumaia turismoaren oroimena				
	10.2.1. (136) Geoparkeko ibilgailua				
	10.4.1. (141) Wifia auzoetan				
	1.3.1. (13) Aterpe gunea				
	1.6.2. (26) Emakume baserritarraren aintzatespena				
	2.5.1. (52) Parrila				
	2.7.1. (56) Ingurumeneko I+G ezagutaraztea				

ONDORIOAK

Aurkezten den turismo plan honetan, bisitarien eta bertakoen arteko elkarrekintzari garrantzi handia ematen zaio, eta euskal turismoaren ereduarekin bat datorren turismo mota azaltzen da. Kalitatezko turismo jasangarria sustatzeko, herriaren nortasunari eutsiz³, Zumaia erresiliente bat irudikatzen da: turismoaren asaldurak jasateko gai dena, bere identitatea, egitura sozioekonomikoa eta funtzionalitatea galdu gabe, letorkeenari aurrea hartuz eta "saldu baino lehen zaindu" printzipioaren baitan.

Zumaiaiko Turismo Plana 2018-2021 dokumentu honetan adierazitakoak erantzuna ematen dio Zumaiaiko Plan Estrategikoaren (2016) "Mundura irekita dagoen herria" lerro estrategikoan azaltzen den 16. helburu estrategikoaren proiektuari: *turismo ereduaztertzea eta zer turismo mota bultzatu nahi dugun zehaztea* (16.1). Eta bat egiten du proiektu hauekin: turismo jarduera indartzea, *bisitariak* herrian kontsumitzera bultzatuko dituen kalitatezko turismoa bilatuz (16.2); turismorako baliabide eta azpiegiturak moldatzea (16.3); eta gastronomia indartzea. Horrez gainera, haratago joanez, egoera aztertu ondoren sortu diren galdera berriei erantzun berritzaileak ematen zaizkie.

Hemen aurkeztutako plana bateragarria da Euskal Kostaldearen Turismo Gida Planarekin, Euskal Kostaldeko Unescoren munduko Geoparkearen 2016-2020 Plan Estrategikoarekin, Urola Kostako dinamizazio planarekin, Urola ekimenarekin, San Sebastian Region eta Urkomeren estrategiekin, besteren artean. Eta Deba-Zumaia itsasertzeko Babestutako Biotopoaren araudia ezartzearen aldekoa da, bai eta Urola itsasadarra babesteko eta mantentzeko Plan Berezia berraktibatzeke erakundeen arteko lanaren aldekoa ere.

Zumaiarrak, turismoaren ondorioak direla eta, kezkatuta daude natura baliabideen egoerarekin, eta lehen mailan baloratzen dute Geoparkea, dakartzan onurekin. Kalitatezko turismo baten aldekoak dira, eta ez diote garrantzi handirik eman plataforma digitalek etxebizitzaren alokairuan orain arte sortu duen eraldaketari, nahiz eta jakitun diren etxebizitza eskubidea gauzatzerakoan pisu turistikoek eragin negatiboa izan dezaketela etorkizunean. Zumaian, orokorrean, bisitarien etorrera onuragarritzat hartzen da, betiere jasate ahalmena –neurtzeko dagoena– gainditzen ez bada. Bisitariak eragiten dituzten eragozpenen artean, saturazioa, aparkaleku gabezia, espazio publikoaren pribatizazioa eta ingurumenarekiko errespetu falta aipatu dituzte zumaiarrek. Turismoaren sektorean hobekuntzak ezarri eta berdintasuna bermatzearen alde agertu dira. Eta zer-nolako bisitari mota nahiago duten definitzean, aipatu dute errespetuzko jarrera dutenak nahi dituztela, gava bertan pasako dutenak, ongi informatuta daudenak, eta naturarekiko nahiz nekazaritzarekiko interesa dutenak.

Turismoa ulertzeko orduan, nahiz eta iritzien artean aldeak egon, sinergiak topatu eta koordinatzeko pausoak eman dira. Laburbilduz,

³ 2015-2025 Zumaiaiko plan estrategikoaren 16. helburu estrategikoa, "Kalitatezko turismo jasangarria sustatzea, herriaren nortasuna mantenduta"

(i) Plan honen gakoa **elkarbizitza** bermatzea da. Horretarako, honako hauek guztiak egin nahi ditu: onurak dakartzaten eta errespetuzko jarrera duten bisitariak erakartzeko jarduerak bultzatu, naturagunea babestu eta mantendu, espazio publikoaren erabilera erregulatu, pisu turistikoen kudeaketa zuzena egin, trafikoa eta aparkalekua zuzendu, bisitarien beharrei erantzun eta bertakoen ongizatea bermatu. Hori guztia aurrera eramateko eta eraginkorra izateko, Udaleko beste sailekin lankidetzan estuan jardun beharra aurreikusten da.

(ii) Turismoaren onura ekonomikoak kanpora ez bideratzeko eta giza kapitala garatzeko, ezinbestekotzat jotzen da **turismoaren ekintzaletasuna** sustatzea, prestakuntza eta baliabideak eskainiz. Herritarrek eta antolatutako gizarte zibilak duten sormen gaitasuna bultzatuko da, baldintza duinak bermatuz. Ondare industrial eta itsas ondarea balioan jartzeko lanketa bikaina egin da, ZIIZ eta Beduola elkarleen bidez.

(iii) Alde zaharraren biziberritze plan baten beharra aurreikusten da. Hutsik dauden edo egokitu egin behar diren eraikuntzek, bertako biztanleriaren beharrei erantzuteaz gain, turismoaren beharrei ere erantzuteko aukera aztertzea proposatzen da: Urola Geltoki zaharrean turismo bulego berria eta Algorri interpretazio zentroa ezartzearen aldeko bideragarritasuna aztertzea; Komentua aterpetxerako eta erabilera osagarrietarako erabiltzea, eta hiltegia, ondarearekin erlazionatutako erabileretarako.

Zumaiarrentzat balio handikoak eta bisitariantzat ikusgarriak diren guneek **tokiko sentimendua** indartzen dute herritarrengan. Algorri eta Itzurun ingurunean, leku horiek mugatzeko neurriak beharrezkoak diren jakiteko, beharrezkotzat jotzen da bisitari kopuruaren jasate ahalmena ikertzea eta dagokien erakundeekin harremanetan jarraitzea. Segurtasun neurriak eta hezitzaile lanak bultzatzen ditu planak, irisgarritasuna bermatzen du, eta klima aldaketarekin abegikorak diren ekintzak bultzatzen.

(iv) Ekintza **kultural** ugari prestatzen dira herrian, eta bisitariari bertako kultura eta identitatea ezagutzeko aukera ematen diete. Euskara turismoan ikusgarri egitearren, hizkuntza erakusteko esperientziak bultzatuko dira, tradizioa eta gure izaeraren jardura garaikideak erakutsiko dira, eta beste kulturekin zubiak eraikiko. (Itsas-)Ondare industrialari bultzada eman nahi zaio, mapa turistikoan islatuz eta ibilaldiak proposatuz. Inguru euskaldunean bizitzeko esperientzia eduki nahi duten bisitariantzat, euskaraz bizi daitekeen turismoa eskainiko da.

(v) Diagnosiak agerian utzi du **turismoaren tokiko ekonomia** sustatzeko lan estrategiak sendotu beharra. Lehiakortasuna eta jasangarritasuna lortzeko, eta urtarokotasuna hausteko, sektore publikoak eramango du kudeaketaren lidergoa, eragile pribatuarekin lankidetzan estuan eta gizarteko eragileekin/herritarrekin adostasunak lortuz. Lan baldintza duinak eta emakumearen ahalduntzea bultzatuko dira turismo sektorean. Dinamizazio lanen barnean, formakuntza eta hizkuntzen ezagutza landuko dira.

Eskualdean gastronomiak garrantzi handia du, eta Urola Kosta nahiz Urolako proiektu gastronomikoetan parte hartzen du Zumaiak. Bertako produktuak ekoitzi

eta turismoaren katean sar daitezzen, beharrezkoak diren ekintzak sustatuko dira: ekoizleei erraztasunak eman jarduera aurrera eramateko, herri azoka sortu, ostalariei laguntza eman bertako produktuak erabili eta sustatzeko, industria gastronomikoa bultzatu, eta abar.

Askotariko bisitarien beharrei erantzuteko, egonaldi laburreko taldeen beharrei batez ere, ostatu eskaintza handitu beharra aurreikusten da, eta horretarako aterpetxe bat egokitzea. Komentuaren bideragarritasuna aztertzea proposatzen da.

Lehen sektoreko ekimenak bultzatzen ez badira, bertako baliabide nagusia –hau da, **naturagunea eta paisaia**– galdu egin daitezke. Paisaia mantentzeko eta suteak ekiditeko, adibidez, garbiketa eta nekazaritza/abeltzaintza jarduerak bultzatzeko modu berritzaileak bilatzea proposatzen da.

(vi) Zumaia erakargarri turistiko nagusia bere naturagunea (*flyscha*) da, eta, Zumaia, **Euskal kostaldeko Unescoren munduko Geoparkea** marka turistikoa bultzatzen da; Zumaia Geoparkearen bidez proiektatzen da nazioartean. Geoparkeak, turismo bulegoen bidez, kudeatzen ditu bisita gidatuak, eta jarraipena ematea proposatzen da.

Zientzia ardaztat hartuta, Zumaian berria den turismo mota bat lantzeko pausoak ematea proposatzen da: turismo zientifikoa lantzeko pausoak, alegia. Segmentu horren ezaugarriak aztertzea eta bultzatzea proposatzen du planak.

(vii) **Gobernantza turistikoaren** gaiak hainbat bide jorratu behar ditu: kontuan hartzen da herri mailan turismo mahai bat sortu beharra; Turismo bulegoak turismoaren kudeaketa zuzena egiteko ahalmen mugatuak dituzenez, baliabide berriak behar ditu; erakunde arteko erlazioa ona da lankidetzarako; sektore publiko eta pribatuaren arteko lankidetzak hobetu beharra dago; herritarrek parte hartzeko jarrera erakutsi dute, eta turismoaren gaian ahaldundzeko ekintzak proposatu dira; beharrezkoa da turismoak sortzen duen eztabaidari jarraipena ematea, adituen ezagutzarekin partekatuz.

(viii) Turismo bulegoan turismoaren egoera ezagutzeko datuak jasotzen dira, eta beste herriei alderatzeko aukera ematen du. Jasotako informazioa kontuan hartuta, ondorioztatzen da Zumaia datorren bisitariak *flyschean* eta Geoparkean duela interesa, nagusiki. Zumaia **Helmuga turistiko adimentsutzat** hartzeko, kontzeptu hauek hartuko dira kontuan: berrikuntza teknologikoa, iraunkortasuna, irisgarritasuna eta bisitaria bertan gizarteratzea.

(ix) Zumaia nazioartean, Unesco sarean eta eskualdeko turismo plangintzan giltzarri izaera duenez, **posizionamendu geografiko** berezia du. Proiektu eta ekimenetan, modu eraginkorrean jotzen du: Urola bailararen eta Kostaldearen arteko lotura bermatuz eta Ignaziotar bidearekin konektatuz; eta kostaldeko mendebalde-ekialdeko herriei parte hartuz. Geoparkearen bidez, eskualde eta erkidego mailan erakargarria den produktu turistikoa eskaintzen du. Horren guztiaren ondorioz, koordinazio lanen garrantzia azpimarratzen da planean.

(x) Turismoa ulertzeko moduan eta kudeaketan, **teknologia berriek** izugarrizko aurrerapausoak eman dituzte. Eraldatu egin dute bisitarien eta bertakoen elkar ulertzeko era.

Ezinbestekoa da turismoa modu berritzailean lantzea, iraunkortasuna bermatzeko orduan dauden zailtasunei aurre eginez; eta, azken batean, zailtasun horiek gaindituz. Horretarako, garrantzizkoa da gizarte bere osotasunean ulertzea, ekintzaile dinamikoak eta erakunde egituren arteko lankidetzak eta aliantzak bultzatuz; ezberdinak direnak elkarrekin kontaktatuz; mundura zabalduz; gaitasun globalak inportatuz, bertako ezaugarriekin batera landuz. Horretarako, lidergo kolektibo komunitarioa proposatzen da plan honetan, turismo mahaian eragile guztiak bilduta, gobernantza kolektiboaren eredu berritzaileak asmatzeko.

Plan hau idazteko, turismoaren gaia gizartearen iragazkitik pasa da, hainbat sektoretako eragileak harremanetan jarritz. Ikuskera partekatua eta askotarikoa bilatu da. Eta, turismoaren alorrean, hiritarren eta landatarren arteko dinamika aktibatzea izan da hasierako helburua. Gizarte berrikuntzak gizarte eraldaketa dakarren moduan, turismoaren eraldaketa eragiteko, ezinbestekoak izango dira ausart jarduten duten gizabanakoak, "ezberdintasunak konektatuz" nahi den turismoaren eredu sortuko dutenak.

Azken hitzak

1. Zumaiaiko Turismo Plana 2018-2021: **Tresna/Trenbideak**

- Tresna estrategikoa da.
- Roadmap edo mapa-orri estrategikoa, alegia.
- Erabiltzeko dago.
- Tren-ibilbide baten lehen geltokiak jarri ditugu, baina herritarrek osatu behar dute ibilbidea, udalaren bultzadaz.

2. **Monitorizatu** egin behar da Plana:

- Erabili, osatu eta zuzendu egin behar da.
- Bizia izan behar du.
- Eraldaketarako tresna da.
- Lehenetsi egin behar dira 142 ekintzetako batzuk.
- Adierazleak diseinatu behar dira.
- Herritarrei komunikatu behar zaie, arbelaren bidez.

3. **Prospektiba**, ez ahanzi:

- Turismogintzaren hazkundeak erreakzio positiboa izan du Zumaian.
- Alerta bat jarri du.
- Hala ere, ezin dugu ahanzi, turismogintzaren debatea ez dela amaitu.
- Etengabe ari da eraldatzen 'tourism-phobiaren' mehatxua,
- Alternatiba eta irtenbideak lantzeko, adi segitu behar dugu.
- Kanpoko alternatibak kopiatu edo erosi beharrean,
- Zergatik ez alternatibak bertan SORTU?
- Trenbideak jarri ditugu, ibilbide hori egiteko,
- Eragileak/*Stakeholderrak* jadanik prestatu ditugu.

4. Zumaian, turismogintzarako eredu ekonomiko eta sozial **'erresilientea'**:

- Herria prestatzen aritu gara: herritarrak ahaldundu ditugu,
- Ez dezagun utzi trenbidea herdoiltzen,
- Turismogintzaren eredu ekonomiko eta sozial berriak eratzen ari diran nonahi,
- Agian egoera zailenean egin dugu,
- Zumaia herri erresilientea izan behar du: kanpoko faktoreek, mehatxu baino, eraldaketa-gai izan behar dute.
- Arazo globalen aurrean, ezin dugu, besterik ezean, kontrako jarrera izan: olatua oso handia da.
- Baina arazo globalen aurrean, komunitate erresiliente, anitz eta proaktibo gisa, gure arteko ezberdintasunak onartuz eta balioan jarritz, jokatu beharko genuke.

**2021 EAN, JOKATUKO AL DU ZUMAIK, TURISMOGINTZAN
ETA GAINERAKO ALORRETAN,
EKINTZAILATZA KOLEKTIBOREKIN ETA HERRI ERRESILIENTE GISA, HAU DA:**

[BERTAKOEN ETA KANPOTIK DATOZENEN ARTEKO ELKARREKINTZA ZAINDUTA,
HERRI TRANSLOKAL BAT BILAKATZEN SAIAUTUZ,
BERE NORTASUNAZ HARRO ETA MUNDUKO TXOKO GUZTIETAKO GIZABANAKOEI
ELKARTASUNA ERAKUTSIZ?]

Zumaia, 2018ko maiatzaren 15ean

Bertakoen ongizatea eta turistekiko elkarbizitza bermatzea:
ZUMAIAKO TURISMO PLANA. 2018-2021.

2018.

