



Living Labs Report



Living Labs: metodikk og resultater

Prosjektresultat 3, aktivitet 1

februar 2024



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Sammendrag

Dette dokumentet presenterer resultatene fra Living Labs organisert som en del av CSR4Tourism-prosjektet. Formålet med Living Labs var å skape løsninger med reiselivsaktører på de identifiserte ESG-utfordringene i turistsektoren. Living Labs er en forskningsmetodikk som ikke bare er brukersentrert, men også "båret av brukerne", og dermed tillater formulering, prototyping og validering av komplekse løsninger i et mangesidig virkelighetsmiljø. Dette dokumentet forklarer også metodikken og gir kontaktinformasjon i tilfelle man ønsker å bli med eller organisere en Living Lab.

Innhold

1. Innledning	2
2. Metodikk - hvordan organisere et levende laboratorium	3
3. CSR4T levende laboratorier	5
3.1 Om Living Labs	5
3.2 ESG-utfordringer i fokus og forslag til løsninger	7
3.2.1 Reiselivstjenestens tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne	8
3.2.2 Arbeidstakerrettigheter og arbeidsvilkår: trivsel for arbeidstakere i reiselivssektoren	10
3.2.3 Miljøansvar: Måling og reduksjon av CO2-utslipp i verdikjeden for reiseliv	13
3.2.4 Sosialt engasjement: utvikling av en CSR-organisasjonskultur	15
4. Konklusjoner	17
5. Visittkort	19

1. Innledning

CSR4Turisme

I turistsektoren er samfunnsansvar (CSR) fortsatt ikke fullt ut forstått og akseptert i dag, og følgelig er det fortsatt mangel på praktisk anvendelse. Reiselivsbedrifter, spesielt små og mellomstore, har ikke full bevissthet om hva CSR er, hvordan det brukes i praksis og hva er fordelene som kan oppnås ved søknaden, med sikte på langsiktig forretningsmessig bærekraft. Tidligere erfaringer har fremhevet hvordan enkle salgsfremmende initiativer ikke er tilstrekkelige for å sikre effektiv implementering av CSR-prinsipper av bedrifter. Mangelen på kvalifiserte fagfolk / eksperter, som er i stand til å støtte små og mellomstore reiselivsbedrifter i å forstå, anerkjenne og konkret anvende prinsippene for CSR i deres spesifikke forretningsaktiviteter, er et av dagens problemer og barrierer. Ved å utvikle en e-læringsplattform for CSR-ferdighetsutdanning og opplæring av turismearbeidsstyrken, bidrar CSR4Tourism-prosjektet direkte til ovennevnte utfordring.

Prosjektet fremmer for å oppnå hovedmålene:

- Hjelp reiselivsbedrifter med å bevege seg mot 2030-agendaen og bærekraftig turisme ved å gjøre dem nærmere prinsipper, fordeler og ulemper med CSR og mer lydhøre både for interne problemer (personalledelse, mangfoldsledelse, likestilling og inkludering, fysisk og mental velvære) og ekstern nødsituasjon (klimaendringer, helse og miljøbelastning, etc.).
- Bidra til innovasjon innen yrkesrettet utdanning ved å ta i bruk samskapingsprinsipper som gjør det mulig å involvere direkte/indirekte mottakere (reiselivsbedrifter, CSR-konsulenter og CSR-instruktører) til å delta i utforming, levering, vurdering/evaluering av opplæringsveien, forbedre deres tverrgående, digitale og grønne ferdigheter;
- Fokuserer på prosesser knyttet til CSR-opplæring blant små og mellomstore turistbedrifter i stedet for bare innhold, for å forbedre aksept og innføring og skape en mer virkningsfull handling som er egnet for overføring til andre aktører over hele Europa
- Å utvikle en ny operativ modell for C-VET av eksperter, trenere og konsulenter som vil tillate spredning av anvendelsen av CSR-prinsipper i turistsektoren, som fullt ut samsvarer med prioriteten utdanning, vitenskap, teknologi, forskning og innovasjon, som nøkkelfaktor for bærekraftig overgang (Agenda 2030)
- Å vedta og anvende en interaktiv og deltakende tilnærming til utviklingen av prosjekteresultatene, der sluttbrukerne er aktivt involvert og bidrar til produksjon av konkrete resultater som svarer til de virkelige markedsbhøvene
- Å forbedre kompetansen til yrkesfaglærere, tilegne seg digitale ferdigheter, matche programprioriteten Digital transformasjon
- Oppdatere ferdigheter / kompetanse på CSR, som samsvarer med programprioriteringene inkludering og mangfold, miljø og kamp mot klimaendringer

Hva er Living Labs?

Online Living Labs er rom for samskaping som involverer interessenter og borgere på EU-nivå. Living Labs er en forskningsmetodikk som ikke bare er brukersentrert, men også "båret av brukerne", og dermed tillater formulering, prototyping og validering av komplekse løsninger i et mangesidig virkelighetsmiljø.

Living Labs (LLs) er definert som brukersentrerte, åpne innovasjonsøkosystemer basert på en systematisk tilnærming til samskaping av brukere, som integrerer forsknings- og innovasjonsprosesser i virkelige samfunn og omgivelser. LLs er et virtuelt miljø hvor interessenter kan dele sine ideer, behov, forventninger og potensielle løsninger på felles utfordringer og finne sammen innovative tilnærminger og handlinger for hvordan man tilpasser og implementerer CSR-prinsipper for å svare på deres sosiale, miljømessige og bedriftsutfordringer i turistsektoren.

Hvordan bidrar Living Labs til bærekraftig turismeutvikling?

Living Labs kan spille en viktig rolle i samskaping av løsninger som muliggjør implementering av CSR-prinsipper i turistsektoren. I dette permanente virtuelle "samfunnet" deler viktige interessenter ideer og genererer innovasjoner som legger til rette for samfunnsansvar i små og mellomstore bedrifter. Ved å engasjere leverandører, produsenter og sluttbrukere i samarbeid og samskaping, har Living Labs CSR som et resultat, og bidrar dermed til en bærekraftig utvikling av turistsektoren i EU.

2. Metodikk - hvordan organisere et levende laboratorium

Definisjon.

Living Lab er et virtuelt miljø der sektorinteressenter jobber sammen for å finne manglende verktøy og utvikle innovasjoner for implementering av CSR-prinsipper i turisme. I dette virtuelle miljøet deler de ideer, diskuterer behov og forventninger i sine lokalsamfunn og brainstormer potensielle løsninger.

Hensikt.

Målet er å finne sammen innovative tilnærminger og handlinger for hvordan man tilpasser og implementerer CSR-prinsipper for å svare på deres sosiale, miljømessige og styringsmessige utfordringer. Living Labs bidrar også til å indikere manglende hull og indikere muligheter for endringer i politikk, markedstjenester eller institusjonelle rammer.

Tekniske krav.

Living Lab er organisert online, ved hjelp av videokonferanseplattformer som Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype... For å organisere og delta i en Living Lab, trenger man en stabil internettforbindelse og tilgang til en av de ovennevnte plattformene. Living Lab kan også organiseres personlig.

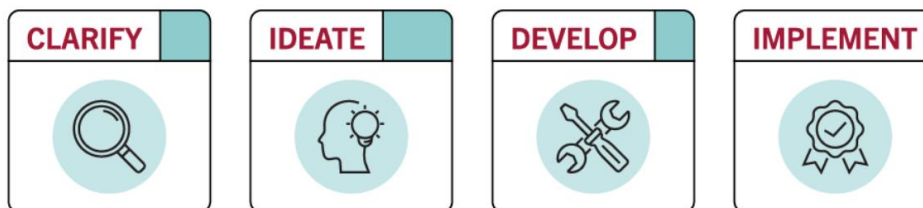
Deltakere.

Rundt 15 viktige relevante sektorinteressenter, som inkluderer: C-VET-leverandører og instruktører, ledere av turistselskaper, representanter for turistforsyningskjeden, representanter for turist- og forretningsorganisasjoner og representanter for lokale / regionale og nasjonale sektorielle offentlige myndigheter. Living Labs er opprettet i hvert prosjektland eller kan være internasjonale.

Nærme seg.

Under Living Labs brukes designtenkning som en prosess for å utvikle løsninger på ESG-utfordringer. Ifølge Harvard Business Review (2022) er designtenkning «en standardisert innovasjonsprosess for å utvikle kreative løsninger på problemer», mens innovasjon defineres som et produkt, en prosess, en tjeneste eller en forretningsmodell med to kritiske egenskaper: ny og nyttig. Designtanking kan brukes i alle bransjer til ethvert problem.

Design tenkning prosess



Kilde: [Harvard Business School Online's Business Insights Blog](#)

Trinn 1: Avklar	Trinn 2: Ideere	Trinn 3: Utvikle	Trinn 4: Implementere
------------------------	------------------------	-------------------------	------------------------------

● Begrens problemet ● Definere problemstillingen ● hvem er "brukeren" - Hva er deres vanlige smertepunkter? Hvorfor trenger de løsningen? Hvordan vil de dra nytte av det? ● Identifiser veisperringene som forhindret en løsning tidligere	● Brainstorm nye og innovative ideer som løser identifiserte problemer ● Tenk utenfor boksen ● Ikke tenk på "hva hvis" ● Ikke legg begrensninger på forhånd	● utvikle konsepter ved å kritisere en rekke mulige løsninger fra tidligere trinn ● foreslå en prototypeløsning ● beskrive løsningen og definere hvordan den løser problemet ● presentere prototypeløsningen	● reflektere over tilbakemeldingene ● Endre løsningen basert på mottatt tilbakemelding ● generere den endelige løsningen
--	--	---	--

Følgende arbeidsflyt ble brukt under Living Labs.

1. Introduksjon til Living Lab og ESG-utfordringer
2. Arbeid i break-out rom (turisme interessenter)
3. Presentasjon av prototypeløsningen og diskusjon i hovedrommet
4. Modifikasjon i break-out rom basert på tilbakemeldingene
5. Presentasjon av endelig løsning
6. Oppsummering av moderator

Materialer.

PPT presentasjon for moderering av møtet.

Maler som fungerer som veiledning gjennom designtankeprosessen for deltakerne.

3. CSR4T levende laboratorier

3.1 Om Living Labs

Under CSR4Tourism-prosjektet ble seks Living Labs organisert i seks land: Norge, Spania, Italia, Kroatia, Kypros og Bulgaria. Totalt deltok 110 interessenter i utviklingen av innovative løsninger på ESG-utfordringene som dukket opp i de foregående prosjektfasene. Living Labs varte fra to til tre timer og

identifiserte 24 manglende verktøy eller løsninger. Living Labs ble organisert fra september 2023 til januar 2024 via online videokonferanseplattformer.

Tabell: deltakere i CSR4T Living Labs

Kategori	Antall deltakere						Organisasjoner og turisme fagfolk
	Spania	Norge	Italia	Kroatia	Kypros	Bulgaria	
C-VET-leverandører og trenere, studenter	10	22	6	2	6	4	Universidad Complutense de Madrid, Nondisclosure universitet og forelesere og studenter, Kreativ bærekraftig destinasjonsekspert, Bærekraftekspert, forsker, aktivist, Symplexis, individuelle fagfolk, Internasjonal høyere handelshøyskole
Ledere av turistbedrifter	1	3	1	6	2	8	TUR4All Travel, Norges beste, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Tourism Customer Care Specialist, Symplexis, Banistra, Travelatico, Boroinvest, Hotel City Sofia, M-Group, Harmony Group, Hotel Marlin Beach – Ropotamo chance, MPM Hoteller, Vitosha Park Hotel, Hotel Avliga – Paradise 2018
Representanter for turistforsyningskjeden	0	3	0	3	2	0	Norway's Best, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Diamantis Masoutis AC, Egeerhavet

Representanter for turist- og næringslivsorganisasjoner	5	3	8	4	4	3	TUR4All Travel, Museo de la Historia de Madrid, NOVOTEL Madrid City Las Ventas, Norway's Best, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Hospitality web marketing specialist, Entreprenør Hotel karriere direktør og turisme trening spesialist, B & B entreprenør, B4u reise turistkontor, Chandris Hotel, Gabriel kafé, eierforening - Sunny Coats COAST, TuristrådL - Plovdiv, Regional turistforening "Rhodopi"
Representanter for lokale/regionale og nasjonale sektorielle offentlige myndigheter	0	1	1	0	2	0	Aurland kommune, Atferdsterapeut og psykolog, NEON (NGO)
Total	16	32	16	15	16	15	

3.2 ESG-utfordringer i fokus og forslag til løsninger

Formålet med Living Labs var å finne løsninger, og gjøre reiselivsinteressenter mer lydhøre, for interne problemer (personalledelse, mangfoldsledelse, likestilling og inkludering, fysisk og psykisk velvære) og eksterne nødsituasjoner (klimaendringer, miljøvern i forsyningskjeden etc.).

Utfordringene som Living Labs fokuserte på er:

- *Tilgjengelighet av reiselivstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne*
- *Arbeidstakerrettigheter og arbeidsforhold: trivsel for arbeidstakere i turistsektoren*
- *Miljøansvar: Måling og reduksjon av CO2-utslipp i verdikjeden for reiseliv*
- *Sosialt engasjement: utvikle en CSR-organisasjonskultur*

De spesifikke utfordringene var et resultat av tidligere interessentengasjementer i PR1 og PR2 og skrivebordsforskning på de vanligste utfordringene med hensyn til å oppnå bærekraft i turisme. Sammenkomsten av ideer generert av reiselivsinteressenter under Living Labs kan hjelpe bedrifter med å bevege seg mot 2030-agendaen.

FNs bærekraftsmål



Tabell: ESG-utfordringer dekket med levende laboratorier og deres forhold til FNs bærekraftsmål

ESG-utfordring	Relatering til bærekraftsmål
Tilgjengelighet av reiselivstjenester til personer med nedsatt funksjonsevne	Mål 10: Mindre ulikheter Mål 11: Bærekraftige byer og samfunn
Arbeidstakerrettigheter og arbeidsforhold: trivsel for arbeidstakere i turistsektoren	Mål 3: God helse og velvære Mål 8: Anstendig arbeid og økonomisk vekst
Miljøansvar: Måling og reduksjon av CO2-utslipp i verdikjeden for reiseliv	SDG 13: Stoppe klimaendringene Mål 12: Ansvarlig forbruk og produksjon
Sosialt engasjement: utvikle en CSR-organisasjonskultur	Mål 8: Anstendig arbeid og økonomisk vekst Mål 17: Samarbeid for å nå målene

Under de levende laboratoriene, innenfor de identifiserte ESG-utfordringene, presenterte deltakerne spesifikke problemer som de står overfor i sin daglige virksomhet og fokuserte på å identifisere mulige løsninger. Dette er det første trinnet i designtankingsprosessen, der deltakerne må oppdage årsakene til det mer generelle problemet til de tydelig kan angi problemet de skal løse i de neste stadiene.

3.2.1 Reiselivstjenestens tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne

Selv om tilgjengelighet er en menneskerett, er fortsatt mange restauranter, turistattraksjoner, kulturelle severdigheter, transport, offentlige rom og overnatting utilgjengelige for funksjonshemmede. Funksjonshemminger inkluderer syns- og hørselshemming samt fysisk og psykisk funksjonshemming. Noen av de største hindringene for bedre tilgjengelighet inkluderer fysiske barrierer, mangel på tekniske hjelpemidler og utstyr for funksjonshemmede, og mangel på utdannet personale.

Foto: Utilgjengelig hotellplass for bevegelseshemmede



Kilde: [Impulsa Igualdad Webide](#)

	Spesifikke problemer	Forslag til løsninger fra LLs deltakere
1.	Mangel på reiselivsopplevelser for mennesker med ulike typer funksjonshemninger. Vanligvis fokuserer reiselivsbedriftenes tiltak kun på infrastruktur, det vil si hovedsakelig fysiske barrierer, mens andre typer funksjonsnedsettelse ofte blir glemt.	Et inkluderende museumsguidet besøk og implementering som gjør at alle mennesker kan nyte opplevelsen. • Å la blinde ta på noen av museumsgjenstander • Sørg for å inkludere undertekster for eventuelle videoer det kan være i museet. • Gjør skiltene tilgjengelige (ved hjelp av piktogrammer)
2.	Det kan være vanskelig å identifisere personer med usynlige funksjonsnedsettelse. Det er vanskelig for ansatte å vite hvordan de skal reagere i slike tilfeller og hvordan de skal hjelpe dem best mulig.	Et digitalt verktøy som hjelper ansatte å lære å identifisere funksjonshemninger. Den foreslåtte Solsikke-appen er utstyrt med VR-opplevelser og spillfisierte moduler om usynlige funksjonshemninger. Appen inneholder direkte sendte webinarer, AR-sertifisering, fellesskapsforum, og gir brukere og organisasjoner mulighet til å inkludere miljøer. Tilgjengelige verktøy sikrer en mer inkluderende og som gjør den til en omfattende og virkningsfull inkludering
3.	Lav bevissthet blant reiselivsansatte om utilgjengeligheten av reiselivstjenester til funksjonshemmede.	En flertrinns løsning som vil innebære: 1. teambuilding-aktivitet for å øke bevisstheten om funksjonshemmede møter mens de reiser 2. implementere et utdanningsprogram for ansatte om tjenester til funksjonshemmede 3. fremme en kulturell transformasjon i virksomhet og inkludering
4.	Utilgjengelighet av det lille hotellet til personer i rullestol - hvordan kan et hotell tilpasse sin	En håndbok som små hoteller kan bruke som veiledning

	infrastruktur og virksomhet for å kunne være vert for funksjonshemmede?	Håndboken beskriver hvordan man endrer rom og fellesrom (frokostbuffé ...) og hvordan man utdanner ansatte med funksjonshemmede. Håndboken ville bli skrevet i klar og enkel språk og vil bli skrevet som en trinnvis veiledning og vil inkludere bilder av riktig utformede rom og videoer av riktig samhandling med en person med funksjonshemming. Hotelleiere eller leietakere vil bruke håndboken som en sjekkliste for å spore fremdriften og hvilke tilpasninger blir gjort.
5.	Inkludering i turistaktiviteter - personer med nedsatt funksjonsevne er ofte ekskludert fra turismeaktiviteter, da de ikke er designet for å brukes av alle mennesker.	Bruk av "Empathy walk" metodikk i utforming av reisemiljøer. Empativandring er en metodikk som gjør at designere og tjeneste kan oppleve hvordan det ville være å "gå i andres sko". Ved å ha kontakt med personer med funksjonshemninger kan designere og tjenesten for å gjøre det mer tilgjengelig og inkludere begrepet "universell utforming", der miljøer, produkter og tjenester vil være tilgjengelige for alle mennesker, uavhengig av deres funksjonshemming. Inkluderende tilnærming fra begynnelsen.
6.	Siden det er mange typer funksjonshemninger, kan ikke alle overnattingssteder tilpasse seg dem alle.	Utvikling av en forening som forbinder overnattingssteder med ulike funksjonshemninger. Dette kan være gunstig for reisende og da de kan utfylle hverandre ved å fokusere på forskjellige funksjonshemmede. Og dette ville skape flere alternativer og all informasjon ville bli samlet og distribuert av de

3.2.2 Arbeidstakerrettigheter og arbeidsvilkår: trivsel for arbeidstakere i reiselivssektoren

Mens trygge og sunne arbeidsmiljøer er grunnleggende menneskerettigheter, påvirker reiselivsjobber ofte ansattes fysiske og mentale velvære negativt. Førstelínjejobber i turistsektoren er preget av et hektisk arbeidsmiljø med krevende kunder, overdreven arbeidsbelastning og lange timer som kan forårsake stress og angst blant ansatte. Ifølge [Krenn \(2012\)](#) lider turistsektoren "av lavinntektsnivå, lav lønnstilfredshet, ugunstige arbeidstider, svært begrensede karrieremuligheter, et høyt nivå av karrierebrudd og betydelig bruk av overkvalifiserte arbeidere". Som fastsatt i prinsipp 10 i Den [europeiske søylen for sosiale rettigheter](#), har arbeidstakere rett til et høyt nivå for beskyttelse av deres helse og sikkerhet på arbeidsplassen.

Foto: servitører på kaffebar



Kilde: [Unsplash, Camille Chan](#)

	Spesifikke problemer	Forslag til løsninger fra LLs deltakere
1.	Høyt stressnivå, spesielt i hotellbransjen på grunn av de lange arbeidstidene og 24/7 åpenheten på hotellet.	Løsningene som foreslås er blant annet etablering av psykisk helsestøtte. Det kan gjøres i form av en støttegruppe, eller små møter med de ansatte, slik at de kan dele sine bekymringer og lære av hverandres avslappende teknikker og også å finne ut hva som er de viktigste utfordringene som må endres i ledelsen. En annen idé, som kan være spesielt relevant for hoteller, og noen deltakere påpekte at de har gjort det, er å etablere et treningsstudio for å organisere en teambuilding-aktivitet eller yoga- og yogaklasser som er kjent for å redusere stressnivået og forbedre mentale velvære.
2.	Stress relatert til arbeidsmiljøet, håndtering av ulike stressfaktorer og situasjoner. Turisme er relatert til konstant kommunikasjon som reflekterer over personalets mentale velvære.	Løsningen, kalt "CalmSpace", har forbedrede avstressingsressurser, beroligende innredning, komfortable møbler og ekstra fasiliteter som musikk og guidede meditasjonsressurser. Det fleksible miljøet imøtekommer ulike preferanser, og strukturerte velværesaktiviteter for å gi veiledede avslapningsalternativer. Tilgangspolitikk og kontinuerlig og positiv innvirkning på ansattes trivsel, jobbmotivasjon og generelle arbeidsplasskultur.
3.	Mangelen på balanse mellom arbeid og privatliv og rettferdig kompensasjon på grunn av intense arbeidsforhold og undertrykte arbeidsrettigheter, som er forårsaket av begrenset tilsyn fra arbeidstilsynet og arten av turisttjenester.	Lag en digital applikasjon for arbeidstidssporing via digitalisering. Man kan bruke kortene ved starten og slutten av arbeidet for å registrere fremmøteoppføringer. Systemet, som er tilgjengelig på nettside, kan automatisk overtid, hjelper til med permisjonsforespørsler og overgang med kontinuerlige læringsressurser. Denne løsningen kan åpne for økt åpenhet, forhindre urettferdig arbeidspraksis og garantere rettferdig lønnsstruktur for EU-bedrifter.

4.	På grunn av uansvarlig ledelse som fokuserer på profittmaksimering, sitter arbeidere i barer og restauranter igjen med dårlige arbeidsforhold som negativt påvirker deres fysiske og mentale helse. De jobber på steder som mangler ansatte, hvor overtid er normalt, de har ingen hviledager, de blir betalt lite og ikke i tide, og de må jobbe i miljøer med dårlige mellommenneskelige relasjoner.	Etablering av en standard for gode arbeidsforhold i barer. Standard vil definere "gode arbeidsforhold", tilby trinnvis ledere hvordan de skal tilpasse arbeidsplassen til fordel for arbeidstakerne. Standarden vil også tilby ekstern verifisering som vil resultere i et sertifikat om arbeidsplass er bærekraftig. Standarden skulle utvikles og frivillig organisasjon finansiert av offentlige midler. På sertifikatet ha trengt uavhengighet og troverdighet. Sertifikatet vil være en indikator for sesongarbeidere der arbeidsforholdene er gode og vil ta vare på deres fysiske og mentale velvære. Barer og restauranter offentlig vise dette sertifikatet i sine fasiliteter og offisielt være et konkurransefortrinn blant bevisste turister og kan med å tiltrekke seg arbeidere. NGO som ville være ansvarlig ville også sende hemmelige kunder i revisjoner av arbeidsplasser og restauranter som ble tildelt sertifikatet. Det ville være en offisiell nettsiden til NGO der ansatte kunne sende inn klager om arbeidsforhold som ville resultere i et besøk på baren / restauranten. Hvis krav bekreftes, vil sertifiseringen bli annullert.
5.	Begrenset tilgang til psykisk helse Ressurser	• Opplæringsprogrammer om stresshåndtering, med bevissthet om mental helse for alle ansatte. • Trening for ledere å gjenkjenne tegn på psykisk helse og fremme et støttende miljø. • Tilbyr mental helse dekning som en del av ansattes forsikring.
6.	Med spredningen av smarte og fjernarbeidsmodeller kan fjernarbeidere bli neglisjert når det gjelder trivselsinitiativer.	Virtuelle velværeprogrammer spesielt skreddersydd for fjernarbeid i selskapet. Dette programmet kan omfatte meditasjonsøkt, mental helse workshops og stress management seminarer. Hvis ressursene på nettet, kan fjernarbeidere få tilgang til dem og fremme deres trivsel uavhengig av sted.

3.2.3 Miljøansvar: Måling og reduksjon av CO2-utslipp i verdikjeden for reiseliv

Turismens karbonavtrykk står for [8% av de globale klimagassutslippene](#). I tillegg til utslippene som genereres i organisasjonene på grunn av bruk av energi til maskiner, oppvarming, kjøling, transport etc. som organisasjoner har kontroll over, er flertallet av klimagassutslippene indirekte utslipp generert i verdikjeden. Disse utslippene er vanskelige å måle og redusere fordi en bedrift har liten kontroll over hvordan disse utslippene genereres. Utslipp i verdikjeden er dermed reiselivsnæringens kollektive ansvar og krever innovasjon og samarbeid for å finne måter å redusere turismens påvirkning på miljøet.

Foto: Ombordstigning på et fly



Kilde: [World Economic Forum](#)

	Spesifikke problemer	Forslag til løsninger fra LLs deltakere
1.	En stor andel av de globale CO2-utslippene kommer fra avfall og feil avfallshåndtering. Derfor er det viktig å ta vare ikke bare på resirkulering, men også å redusere avfall og implementere økodesignløsninger. Hotellkjeder genererer en betydelig mengde avfall på grunn av industristandarder.	Deltakerne foreslo en rekke rimelige tiltak for overnattingslev. Disse inkluderer: • Bytte til påfyllbar kosmetikk i hotellkjeder og eliminering av plast • Sjøppelkasser på hotellrommene • Kjøpe varer i bulk • Overgang til papirløs innsjekking/utsjekking • Optimalisering av porsjonsstørrelser på mat
2.	Hoteller og turiststeder står overfor en dobbel utfordring med for store karbonutslipp og betydelig matavfall. Industriens høye energiforbruk og ineffektive matforvaltning bidrar betydelig til miljøødeleggelser. Å løse dette problemet innebærer å utarbeide strategier for å redusere utslippene gjennom energioptimalisering og bærekraftig praksis, samt implementere effektive tiltak for å minimere matavfall gjennom forbedrede lagerstyrings- og resirkuleringsmetoder.	Den ferdige "EcoHospitality Innovator" er en intuitiv og sikker bærekraftsløsning, sømløst integrert med ulike hotellstruktur eksisterende styringssystemer. Dette digitale verktøyet identifiserer energiforbruk og avfallsgenerering og identifiserer muligheter for reduksjoner. En sofistikert kostnad-nytte-analysemodul gir interessenter økt innsikt, mens overvåkingsverktøy i sanntid gir brukerne mulighet til å se viktige ytelsesindikatorer. Systemet er designet for skalerbarhet til hoteller av varierende størrelse, noe som sikrer tilpasningsbarhet og kontinuerlig forbedring gjennom tilbakemeldingsmekanismer. "EcoHospitality Innovator" står som et banebrytende og effektivt verktøy for å fremme bærekraft i gjestfrihetssektoren.
3.	Høyere karbonavtrykk for tjenesten på grunn av utslipp fra forsyningskjeden.	Skift mot bærekraftige energialternativer som sol- eller vindkraft for å redusere avhengigheten av fossile brenslers. Finansiering for denne overgangen vil bli hentet fra miljøbevisste investeringsfond, samarbeidende kommunikasjonskanal vil bli etablert for effektiv kommunikasjon og adressere eventuelle lovbestemmelser.

4.	Det mangler verktøy for å måle og beregne CO2-utslipp fra gjester som reiser til hotellet. Det er også behov for å økonomisk stimulere lavkarbontransportmoduser.	Utvikling av en nettbasert app som hoteller kan integrere i sin bestillingsplattformer eller bruke som et frittstående verktøy. eller innsjekkingsprosess vil gjestene fylle ut adressen sin, hva transport som brukes og hva er stedene der de bytter fra en mode til en annen. Basert på denne lille mengden data, vil appen kunne beregne klimagassutslippene for den gjesten. Hvis den brukes når du gjør en reservasjon, vil appen foreslå mer bærekraftige reisealternativer som vil motta rabatt på fra et hotell. De ville bevise sitt bærekraftige valg ved å sende inn en billett til appen.
5.	Manglende forståelse av hvordan et produkt eller en tjeneste genererer utslipp.	Bruk av livssyklusvurderingsmetodikk for å bedre forstå og redusere karbonavtrykket til et produkt eller en tjeneste. Dette gjør det lettere for lederne å identifisere muligheter for å redusere klimagassutslipp gjennom design, optimalisere transportruter eller bytte leverandør.
6.	Manglende samarbeid mellom aktørene i verdikjeden	Initiativer som "Filiera Etica Pulita" (Clean Ethical Supply Chain) legger vekt på bærekraftig produktdesign og strukturelle inngrep for å bevare integriteten til territoriet.

3.2.4 Sosialt engasjement: utvikling av en CSR-organisasjonskultur

Medarbeiderengasjement er nødvendig for å utvikle og implementere løsninger for å håndtere miljømessige og sosiale utfordringer, men CSR-bevisstheten og ferdighetene blant ansatte er lave. Både ledere og medarbeidere mangler forståelse for bærekraft, kunnskap om samfunnsansvar og tilhørende ferdigheter som trengs for vellykket implementering av CSR-initiativer i praksis. Organisasjonskultur refererer til verdier, tro, atferd og praksis som former identiteten til en organisasjon ([Watkins, 2013](#)), og er avgjørende for en vellykket transformasjon av reiselivsvirksomhet mot bærekraft ([Siyal et al., 2022](#)). Organisasjonskultur bygges gjennom kommunikasjon og utdanning, og tilrettelegges av enkeltpersoners tankesett, kunnskaper og ferdigheter.

Foto: bygge organisasjonskultur gjennom kommunikasjon og utdanning



Kilde: Unsplash, Claire Nakkachi

	Spesifikke problemer	Forslag til løsninger fra LLs deltakere
1.	Inkonsekvent engasjement og mangel på motivasjon i implementeringen av CSR-prinsipper.	Strategisk ledelse kan oppmuntre ansattes engasjement. Dette kan gjøres ved: • ferdighetsbasert frivillighet, • opprydding hendelser, • sirkulær økonomi salg på kontoret, • lokale veldedighetskampanjer, • helse- og velværeinitiativer (gi tilgang til medisinske tjenester, vaksinasjon og helseopplæring).
2.	CSR-bevisstheten og ferdighetene blant ansatte er lave. Det er et problem fordi medarbeiderengasjement er nødvendig for å utvikle og implementere løsninger for å håndtere miljømessige og sosiale utfordringer.	"CSR Culture Catalyst" er en helhetlig løsning som fremmer en positiv (CSR) kultur. Dette initiativet inkluderer skreddersydde opplæringsprogrammer for ansatte, transparente kommunikasjonskanaler for ansvarlighet og dedikerte plattformer for samfunnsengasjement. Dette initiativet tilpasser forretningsmål med samfunnsansvar. Beregninger og rapporteringsverktøy måler konkret innvirkning, og tverrfunksjonell samarbeid sikrer at CSR-prinsipper integreres på tvers av organisasjonen. Denne omfattende tilnærmingen tar sikte på å bygge inn en varig forpliktelse til samfunnsansvar innenfor organisasjonskulturen og generere positive virkninger på ansatte, lokalsamfunn og det bredere forretningsøkosystemet.
3.	Mangel på informasjon om fordelene med CSR-prinsipper, som fører til at et selskap har liten eller ingen innvirkning fra et sosialt eller miljømessig aspekt.	En side på sosiale medier på Instagram, i samarbeid med eksperter og påvirkere, som utelukkende er forpliktet til å dele overbevisende infografikk og videoer som fremhever fordelene knyttet til å oppfylle bedriftens samfunnsansvar (CSR). Dette initiativet tar sikte på å øke bevisstheten om CSR-prinsipper.

		vise frem de positive virkningene på både selskapet og det brede samfunnet. Finansiering for dette prosjektet bør søkes fra miljø- og entreprenørskapstanker. Prosjektets suksess vil bli målt gjennom undersøkelser som vurderer spredning av selskaper som tar i bruk CSR-ledelsestilnærming.
4.	Ansatte mangler bevissthet og interesse for CSR, noe som hindrer deres engasjement og vellykket implementering av CSR i praksis.	Et strukturert program for ansattes engasjement i forhold til implementering av CSR. Programmet starter med den teoretiske opplæringen om CSR og praktisk opplæring på ulike områder (menneskelige ressurser, kjøkken, rengjøring, hagearbeid ...) og deretter implementerer CSR-praksis. Programmet vil fortsette med teammøter ledet av ulike ansatte hver uke, hvor utfordringer og potensielle løsninger diskuteres. Ukentlig nyhetsbrev er introdusert som gjør det mulig for ledere av ulike avdelinger å presentere sine egne og resultatene. En gang i måneden evaluerer teamledere prestasjene til ansatte angående CSR. Deres suksess i CSR-implementering blir belønnet.
5.	Manglende ansattes engasjement i CSR-initiativer	Samarbeidsstyring og aktiv deltakelse ble foreslått som en løsning for å fremme en følelse av felles ansvar og beslutningstaking i organisasjonen. Ledere av reiselivsorganisasjoner bør oppmuntre sine ansatte til å identifisere muligheter for mer bærekraftige alternativer. Vellykket implementering i praksis kan stimuleres med bonuser på lønn.
6.	Mangel på CSR-ledelse i reiselivsorganisasjoner	Ledere bør sette et eksempel ved å delta aktivt i CSR-initiativer og kommunisere viktigheten av samfunnsansvar og integrere CSR i organisasjonskulturen. Lederens oppgaver bør være å sette mål, dele ansvar, motivere og gi støtte, følge opp fremdriften og belønne medarbeidernes engasjement og resultater.

4. Konklusjoner

En Living Lab er en samarbeidstilnærming med flere interessenter for å identifisere og løse komplekse utfordringer. Som en del av CSR4Tourism-prosjektet ble totalt seks levende laboratorier i seks forskjellige land med 110 deltakere organisert. Reiselivsaktører fokuserte på fire ESG-utfordringer knyttet til inkludering og mangfold, ansattes trivsel, virkningen på klimaendringer og CSR-organisasjonskultur. Foreslåtte løsninger kan hjelpe små og mellomstore bedrifter på deres bærekraftsreise.

Noen av de foreslåtte løsningene kan implementeres av alle reiselivsbedrifter, da de krever lite eller ingen ekstra ressurser. Noen av løsningene krever investeringer, men gir også mange fordeler for selskapet. Til slutt krever noen av løsningene samarbeid mellom flere interessenter for å utvikle et produkt, tjeneste eller rammeverk som gjør det mulig for små og mellomstore bedrifter innen turisme å håndtere de identifiserte

utfordringene. Denne siste kategorien er adressert med de politiske anbefalingene som genereres som det endelige resultatet av CSR4Tourism-prosjektet.

Living Labs kan organiseres i forskjellige miljøer, med forskjellige formål og ulike deltakere. Hvis du er interessert i å delta i eller organisere en Living Lab, kan du i dette dokumentet finne informasjon om metodikken samt kontaktinformasjon til organisasjoner som kan a) hjelpe deg i prosessen og b) delta aktivt i Living Lab.

5. Visittkort

Hvis du ønsker å organisere en Living Lab i ditt land, nedenfor finner du kontaktinformasjon til partnere som kan hjelpe deg med organiseringen av Living Lab.



**Stelena
Angelova**

Accessibility specialist

Impulsa Igualdad
sangelova@impulsaigualdad.org
Spain



**Diana
Todorova**

*Sustainable project
manager*

CSR Innovative Solutions
diana@csr-innosolutions.com
Norway & Denmark



**Martin
Savchev**

ESG Strategist & Analyst

CSR Innovative Solutions AS
martin@csr-innosolutions.com
Norway & Denmark



**Stella
Hrvatín**

*Sustainability reporting
consultant*

The Croatian Institute for CSR
stella@idop.hr
Croatia



**Letizia
Ciacciafava**

*Destination Marketing
Specialist*

Destination Makers
letizia@destination-makers.com
Italy



**Odysseas
Vlachonikolos**

Sustainability consultant

ZeweLepe
odysseas@read-lab.eu
Cyprus

Besøk prosjektets offisielle nettside for mer informasjon og andre prosjekresultater: <http://csr4tourism.eu>