



# MISURE DI SOSTENIBILITÀ E RACCOMANDAZIONI POLITICHE E PER LE IMPRESE NEL SETTORE TURISTICO

## GREEN MYSTERY GUEST

Un'analisi completa delle migliori pratiche e raccomandazioni per promuovere un turismo più sostenibile e responsabile.



[igorvitaleinternational.com](mailto:igorvitaleinternational.com)



[www.greenmysteryguest.eu](http://www.greenmysteryguest.eu)



Green Mystery Guest

# Panoramica del progetto

## Green Mystery Guest

Il progetto Green Mystery Guest (2022-1-IT01-KA210-VET-000081020) è un'iniziativa Erasmus+ ideata per supportare la transizione verde del settore dell'ospitalità in Romania, Italia, Spagna e altri paesi europei. L'obiettivo è sensibilizzare le imprese e i policymakers sull'importanza della sostenibilità e sul suo impatto sulla qualità e competitività dei servizi turistici. Il progetto offre strumenti pratici, tra cui una checklist di indicatori di sostenibilità, formazione online per i professionisti del settore e raccomandazioni strategiche rivolte ai policymakers.

Il focus di questo progetto è guidare le imprese, i responsabili politici e altri stakeholder nell'adozione di pratiche ecologiche in linea con gli impegni di sostenibilità di Italia, Spagna e Romania, soprattutto nel contesto del quadro dell'Unione Europea (UE). Con la ripresa del settore dell'ospitalità dalle sfide poste dalla pandemia di COVID-19, si presenta l'opportunità di ricostruire integrando la sostenibilità nel cuore delle operazioni aziendali.

# Indice

Introduzione.....	5
<b>Capitolo 1: Contesto Europeo del Turismo Sostenibile.....</b>	<b>6</b>
1.1 Panoramica delle Politiche Europee sul Turismo Sostenibile .....	6
1.2. Meccanismi di finanziamento e supporto.....	12
<b>Capitolo 2: Politiche italiane sul turismo sostenibile.....</b>	<b>14</b>
2.1 Piano Strategico Nazionale per il Turismo 2023-2027 (National Strategic Plan for Tourism - PST) .....	14
2.2. Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) .....	16
2.3. Fondo per il Turismo Sostenibile (Fund for Sustainable Tourism) .....	17
2.4. Legge di Bilancio 2023 (The Italian Budget Law 2023) .....	19
2.5. Iniziative regionali e locali.....	20
2.5.1. Trentino-Alto Adige: Iniziative di turismo ecologico e di energie rinnovabili .....	21
2.5.2. Toscana: Strategia Destinazione Toscana 2020 e Turismo Culturale Sostenibile .....	22
2.5.3. Sardegna: protezione costiera e sviluppo dell'eco-turismo .....	24
2.6. Quadro normativo per il turismo sostenibile.....	25
<b>Capitolo 3: Politiche romene sul turismo sostenibile .....</b>	<b>27</b>
3.1. Il settore turistico della Romania nel contesto dell'UE .....	27
3.2. Strategia Nazionale per lo Sviluppo dell'Ecoturismo in Romania (2019-2029).....	32
3.3. Strategia Nazionale per lo Sviluppo del Turismo della Romania (2023-2035).....	33
3.4. Azioni per il Turismo Sostenibile in Romania (STAR) .....	34
3.5. Iniziative regionali e locali.....	35
3.5.1. Green Village Resort, Delta del Danubio.....	35
3.5.2. Hotel Orizont, Predeal .....	36
3.5.3. Geoparco Globale UNESCO – Terra di Buzău.....	37
3.6. Quadro giuridico per il turismo sostenibile .....	38
<b>Capitolo 4: Politiche spagnole sul Turismo Sostenibile.....</b>	<b>41</b>
4.1. Il settore turistico spagnolo nel contesto dell'UE.....	41
4.1.1. Opportunità per la Spagna nella Transizione Verde dell'UE.....	43

4.2. Strategia per il Turismo Sostenibile della Spagna 2030.....	45
4.3. Piani di Sostenibilità Turistica in Destinazioni Spagnole .....	46
4.4. Legge spagnola sul Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica – 2021 .....	47
4.5. Strategia per l'Economia Circolare Spagna 2030 .....	47
4.6. Strategia Nazionale per le Infrastrutture Verdi e la Connessione Ecologica e il Ripristino – 2021 .....	48
4.7. Spain Digital 2025 .....	49
4.8. Iniziative regionali e locali.....	50
4.8.1. Tassa sul Turismo Sostenibile" delle Isole Baleari (2016) .....	50
4.8.2. Certificazione per il Turismo Sostenibile della Catalogna .....	51
4.9. Quadri giuridici per il turismo sostenibile.....	54
<b>Capitolo 5: Il concetto di Mystery Guest .....</b>	<b>56</b>
5.1. Analisi dell'efficacia dei Mystery Guests: Approfondimenti dalla ricerca scientifica .....	57
<b>Capitolo 6: Raccomandazioni per le aziende e i responsabili politici.....</b>	<b>61</b>
6.1. Raccomandazioni politiche per i policymakers.....	61
6.2. Raccomandazioni per le aziende e imprese .....	76
6.3. Piano d'azione.....	87
<b>Conclusioni .....</b>	<b>101</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>102</b>

# Introduzione

Negli ultimi anni, il turismo sostenibile ha guadagnato crescente attenzione come componente chiave per raggiungere il benessere ambientale, sociale ed economico a lungo termine. Questo documento inizierà esaminando le politiche e le linee guida esistenti relative al turismo sostenibile a livello europeo, nazionale e regionale, con particolare enfasi su come questi quadri vengano attuati nel contesto italiano. Questa analisi fornirà una panoramica delle leggi e delle politiche attuali che mirano a promuovere la sostenibilità nel settore turistico.

Successivamente, esamineremo la letteratura scientifica per esplorare il ruolo e l'efficacia delle valutazioni degli ospiti misteriosi come strumento per migliorare la sostenibilità nel settore del turismo. Questa sezione analizzerà come gli audit degli ospiti misteriosi possano contribuire a migliorare la qualità dei servizi, garantire il rispetto degli standard di sostenibilità e identificare opportunità di miglioramento negli stabilimenti alberghieri.

Successivamente, sposteremo la nostra attenzione al contesto specifico italiano, rumeno e spagnolo, identificando le principali associazioni, normative e organizzazioni che hanno già integrato la strategia dell'ospite misterioso nei loro sforzi per promuovere pratiche di turismo sostenibile. Questa parte evidenzierà le strutture e le norme esistenti che supportano l'uso degli audit degli ospiti misteriosi come mezzo per valutare e migliorare le performance di sostenibilità nelle aziende alberghiere italiane.

Infine, il documento si concluderà con lo sviluppo di raccomandazioni politiche mirate che affrontano come le valutazioni degli ospiti misteriosi possano essere integrate in modo più efficace nelle strategie di sostenibilità all'interno del settore turistico. Queste raccomandazioni saranno adattate per supportare i decisori politici, i professionisti del turismo e gli stakeholder nel migliorare la sostenibilità complessiva e la qualità delle esperienze turistiche in Italia.



# Capitolo 1: Contesto Europeo del Turismo Sostenibile

## 1.1 Panoramica delle Politiche Europee sul Turismo Sostenibile

Secondo uno studio pubblicato nella rivista Science of The Total Environment, le pratiche turistiche insostenibili possono portare a impatti ambientali negativi, come la perdita di biodiversità, l'aumento delle emissioni di carbonio e l'esaurimento delle risorse naturali (Pan et al., 2018). Questi effetti non solo degradano la bellezza naturale e le risorse che attraggono i turisti, ma minacciano anche la viabilità a lungo termine delle destinazioni turistiche. In questo contesto, il turismo sostenibile aiuta a mitigare questi impatti negativi promuovendo pratiche che riducono il consumo di energia, la produzione di rifiuti e l'uso di acqua, e incoraggiando la conservazione degli ecosistemi e della fauna selvatica. Questo è fondamentale per mantenere l'integrità ambientale delle destinazioni. Inoltre, lo studio evidenzia che il turismo sostenibile contribuisce alla preservazione sociale e culturale. Promuove il coinvolgimento delle comunità locali, sostiene la protezione del patrimonio culturale e migliora la qualità della vita per i residenti creando posti di lavoro e favorendo le imprese locali.

Riconoscendo questi benefici, l'Unione Europea ha sottolineato la necessità di un approccio sostenibile al turismo. In particolare, il Parlamento Europeo, nella sua risoluzione del 25 marzo 2021 (2020/2038(INI)), ha evidenziato l'importanza di passare a un ecosistema turistico più sostenibile, resiliente e inclusivo, che bilanci la crescita economica con considerazioni ambientali e sociali. La risoluzione ha sottolineato che il turismo dovrebbe contribuire sia alla crescita economica che alla creazione di posti di

lavoro, tutelando nel contempo l'ambiente e rispettando le esigenze e il benessere delle comunità locali.

Questa visione per il turismo sostenibile si allinea strettamente con gli obiettivi complessivi del Green Deal europeo, che mira a rendere l'Europa il primo continente climaticamente neutro entro il 2050 (Commissione Europea, 2020). Più specificamente, il Green Deal rappresenta una strategia globale che incoraggia tutti i settori dell'economia, incluso il turismo, ad adottare pratiche che riducano le emissioni di gas serra, promuovano l'efficienza delle risorse e garantiscano che lo sviluppo sia sostenibile nel lungo termine.

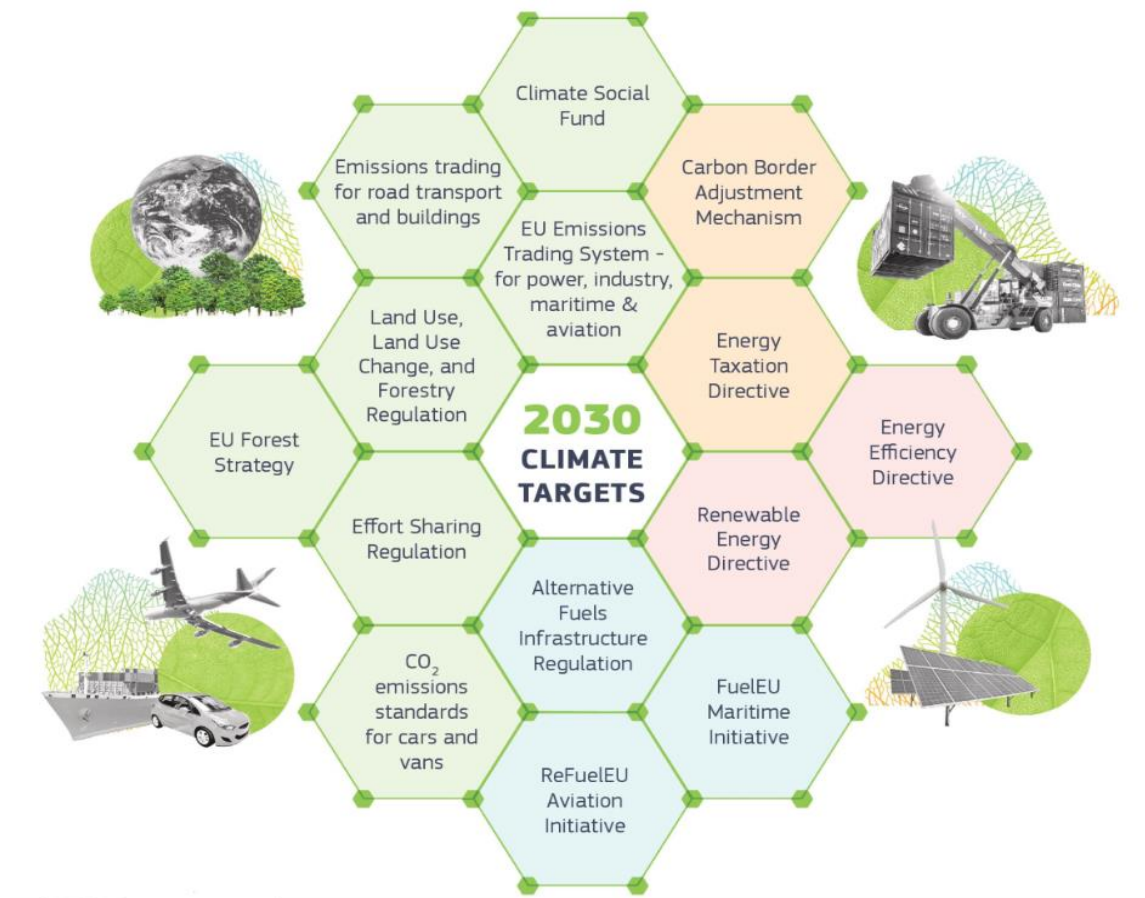
Sfruttando questo slancio, il "**Transition Pathway for Tourism**", lanciato dalla Commissione Europea nel 2022, funge da ulteriore documento strategico per guidare il settore turistico nella transizione verso la sostenibilità e la resilienza. Questo percorso è stato sviluppato come parte della strategia industriale più ampia dell'UE per affrontare le sfide che il turismo deve affrontare, in particolare dopo la pandemia di COVID-19, che ha avuto un impatto severo sul settore.



Il **Transition Pathway for Tourism** pone un forte accento sulla collaborazione tra i diversi stakeholder del turismo, come governi, imprese, comunità locali e turisti, tra gli Stati membri dell'UE, per raggiungere diversi obiettivi critici. Questi obiettivi includono la

riduzione dell'impatto ambientale delle attività turistiche, l'utilizzo delle tecnologie digitali per migliorare l'efficienza e la costruzione di resilienza contro future interruzioni, come pandemie o eventi legati al clima.

Un esempio pratico di questo è il pacchetto "**Fit for 55**", un insieme di iniziative politiche dell'UE incluse nel Transition Pathway, che mira a ridurre le emissioni di gas serra di almeno il 55% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990. Questo obiettivo influisce direttamente sul settore turistico, richiedendo a hotel, ristoranti, servizi di trasporto e altre imprese legate al turismo di adottare misure che migliorino l'efficienza energetica, riducano i rifiuti e minimizzino le emissioni. Ad esempio, gli hotel potrebbero passare a fonti di energia rinnovabile, implementare tecnologie per il risparmio idrico o adottare pratiche di gestione sostenibile dei rifiuti, come il compostaggio dei rifiuti organici o il riciclo della plastica.



European Green Deal - Fit For 55 (Unione Europea, 2021)



Un altro esempio è la componente digitale del Transition Pathway for Tourism, poiché offre numerose opportunità per migliorare la sostenibilità e l'efficienza all'interno del settore turistico. L'integrazione degli strumenti digitali consente ai stakeholders del turismo di condividere i dati in modo più efficiente, personalizzare le esperienze di viaggio e ottimizzare la gestione delle risorse, portando a pratiche turistiche più sostenibili. Un esempio di questo è la Strategia Europea per i Dati, che mira a facilitare l'accesso ai dati e promuovere la condivisione delle informazioni tra le imprese turistiche, le autorità locali e i viaggiatori. Ad esempio, attraverso l'uso di piattaforme digitali, hotel e destinazioni turistiche possono raccogliere dati in tempo reale sulle preferenze dei visitatori, sul consumo energetico e sulla generazione di rifiuti. Questi dati possono poi essere analizzati per implementare pratiche più sostenibili, come l'adattamento del riscaldamento o del raffreddamento in base all'occupazione, l'offerta di raccomandazioni personalizzate che promuovono viaggi in bassa stagione o la riduzione degli sprechi alimentari allineando l'offerta alla domanda effettiva.



Allo stesso modo, il **Digital Markets Act** stabilisce quadri normativi che garantiscono un accesso equo e trasparente ai dati, il che è vantaggioso per le piccole e medie imprese (PMI) nel settore turistico. Infatti, avendo accesso ai dati relativi al turismo, le PMI possono ottenere informazioni sui comportamenti dei viaggiatori, ottimizzando i loro servizi.

Ad esempio, un piccolo bed and breakfast potrebbe utilizzare i dati provenienti da piattaforme di prenotazione digitali per identificare tendenze nelle preferenze degli ospiti, consentendo loro di adattare i propri servizi per raggiungere obiettivi di sostenibilità, come promuovere esperienze locali che si allineano ai principi del turismo sostenibile.

La transizione digitale incoraggia anche l'uso di tecnologie come i sistemi di gestione intelligente delle destinazioni. Ad esempio, le città turistiche popolari possono

implementare strumenti digitali per monitorare i flussi di visitatori in tempo reale, aiutando a prevenire il sovraffollamento nelle attrazioni e riducendo la pressione sulle infrastrutture. Questo minimizza l'impatto ambientale, poiché le autorità locali possono gestire le risorse in modo più efficace e indirizzare i visitatori verso siti meno affollati ma altrettanto attraenti.

Il **Piano d'Azione per l'Economia Circolare** e il **Piano d'Azione per la Zero Inquinamento** sono parti integranti della strategia globale dell'Unione Europea per la transizione verso un settore turistico più sostenibile e si allineano strettamente con gli obiettivi delineati nel **Transition Pathway for Tourism**. Infatti, questi piani enfatizzano l'importanza di allontanarsi dai modelli tradizionali e lineari di produzione e consumo, adottando invece pratiche che prioritizzano l'efficienza delle risorse, la riduzione dei rifiuti e il controllo dell'inquinamento.

Il **Piano d'Azione per l'Economia Circolare** incoraggia specificamente le imprese turistiche a passare dall'approccio "prendi-fai-dispone" a un modello circolare, in cui prodotti e servizi sono progettati per minimizzare i rifiuti e massimizzare il riutilizzo, la riparazione e il riciclaggio dei materiali. Questa iniziativa completa gli obiettivi del Transition Pathway promuovendo pratiche sostenibili come l'uso di dispenser di prodotti da toeletta ricaricabili negli hotel, la riduzione della dipendenza dalla plastica monouso e l'incoraggiamento ai ristoranti a minimizzare gli sprechi alimentari attraverso una migliore gestione delle scorte e il compostaggio. Implementando queste pratiche, il settore turistico può ridurre significativamente il proprio impatto ambientale e contribuire a obiettivi di sostenibilità più ampi.

Allo stesso modo, il **Piano d'Azione per la Zero Inquinamento** si concentra sulla riduzione dell'inquinamento in tutte le sue forme—aria, acqua e suolo—attraverso l'implementazione di pratiche più pulite e sostenibili nel settore turistico. Ciò potrebbe comportare l'incoraggiamento all'adozione di opzioni di trasporto eco-compatibili, come autobus elettrici, biciclette o scooter, nelle destinazioni turistiche per ridurre l'inquinamento atmosferico. Inoltre, resort e hotel potrebbero implementare sistemi di

smaltimento dei rifiuti e di trattamento delle acque più efficaci per proteggere le acque locali e gli ecosistemi dalla contaminazione.

Questi due piani d'azione, sebbene facciano parte di strategie europee più ampie, sono direttamente rilevanti per gli obiettivi del **Transition Pathway for Tourism**. Insieme, garantiscono che il settore turistico riduca la propria impronta ambientale e supporti l'impegno dell'UE per la neutralità climatica, la gestione sostenibile delle risorse e la protezione degli ecosistemi.



Per concludere e fornire l'ultimo esempio, dobbiamo menzionare la **Nuova Agenda dei Consumatori** e la sua rilevanza per il turismo. La **Nuova Agenda dei Consumatori**, adottata dalla Commissione Europea il **13 novembre 2020**, fornisce un quadro strategico per la politica dei consumatori dell'UE. Mira a proteggere e responsabilizzare i consumatori, specialmente alla luce delle sfide derivanti dalle **transizioni verde e digitale**, dalla **pandemia di COVID-19** e dalla ripresa post-pandemica.

Per il settore turistico, questa agenda incoraggia le imprese a fornire **informazioni trasparenti sulle pratiche sostenibili**, garantendo che i turisti possano fare scelte informate. Sottolinea inoltre l'importanza della **cooperazione internazionale** per garantire i diritti dei consumatori, essenziale per il turismo globale. Inoltre, evidenzia la necessità di opzioni di viaggio sostenibili e supporta l'integrazione di misure ecologiche, allineandosi con obiettivi più ampi dell'UE come il Green Deal europeo e il Piano d'Azione per l'Economia Circolare.

## 1.2. Meccanismi di finanziamento e supporto

L'Unione Europea offre una serie di meccanismi di finanziamento e supporto per facilitare la transizione verso pratiche turistiche sostenibili. Uno strumento chiave è il **Sistema di Ecogestione e Audit dell'UE (EMAS)**, che assiste le imprese nella valutazione e nel miglioramento delle loro prestazioni ambientali. In particolare, l'**EMAS** prevede un approccio strutturato, in cui le aziende effettuano **revisioni ambientali regolari, stabiliscono obiettivi, implementano piani d'azione e si impegnano in un monitoraggio continuo**. Ad esempio, un hotel che



partecipa all'EMAS potrebbe monitorare sistematicamente il proprio utilizzo dell'acqua, la gestione dei rifiuti e il consumo di energia, identificando aree in cui può ridurre il proprio impatto ambientale. La certificazione EMAS richiede anche una verifica esterna, fornendo credibilità agli sforzi di sostenibilità di un'azienda, il che aiuta ad attrarre viaggiatori sensibili all'ecologia.

Un altro strumento significativo è l'**Ecolabel dell'UE**, una certificazione assegnata alle strutture turistiche che rispettano elevati standard ambientali. Questo marchio funge da



indicatore di eccellenza, aiutando i viaggiatori a identificare opzioni di alloggio sostenibili verificate per le loro pratiche ecologiche. Ottenendo l'Ecolabel dell'UE, le strutture turistiche possono differenziarsi in un mercato che valuta sempre di più la sostenibilità, attirando così turisti sensibili all'ecologia. Ad esempio, un hotel che ha ricevuto l'Ecolabel dell'UE potrebbe aver installato illuminazione a risparmio energetico, implementato programmi di riciclo e acquistato

cibo a livello locale.

Inoltre, **Horizon Europe**, il principale programma di finanziamento dell'UE per la ricerca e l'innovazione, offre supporto finanziario per progetti che promuovono il turismo

sostenibile. Questo finanziamento ha un budget di **95,5 miliardi di euro per il periodo 2021-2027** e consente a ricercatori, innovatori e attori del settore turistico di sviluppare soluzioni, tecnologie e pratiche innovative che contribuiscono a un settore turistico più verde e sostenibile. Ad esempio, un progetto collaborativo potrebbe concentrarsi sulla creazione di sistemi intelligenti per monitorare il consumo energetico negli hotel o sviluppare un'app che incoraggia i turisti a partecipare ad attività ecologiche, contribuendo così agli obiettivi di sostenibilità dell'UE nel turismo. Questo progetto potrebbe essere finanziato da **Horizon Europe**.



# Capitolo 2: Politiche italiane sul turismo sostenibile

Seguendo il quadro europeo, l'Italia ha attivamente sviluppato le proprie politiche e iniziative per promuovere il turismo sostenibile a livello nazionale, regionale e locale. Queste politiche si allineano con gli obiettivi europei più ampi di riduzione degli impatti ambientali, promozione dell'inclusione sociale e garanzia di crescita economica nel settore turistico, affrontando nel contempo le esigenze specifiche e le caratteristiche delle diverse destinazioni turistiche italiane.

## 2.1 Piano Strategico Nazionale per il Turismo 2023-2027 (National Strategic Plan for Tourism - PST)

A livello nazionale, il governo italiano ha istituito il **Piano Strategico del Turismo 2023-2027 (National Strategic Plan for Tourism - PST)**, che rappresenta un quadro politico progettato per guidare lo sviluppo del settore turistico in modo sostenibile. Questo piano è stato trasmesso al Parlamento italiano il 5 aprile 2023, in conformità con l'**Articolo 34-quinquies del Decreto-Legge 179/2012**, successivamente modificato dalla **Legge 17 del 17 dicembre 2012, n. 221**. Questa base giuridica prevede che, su proposta del Ministro competente per il turismo (ora Ministero del Turismo), venga adottato un piano strategico per lo sviluppo del turismo **ogni 5 anni**, garantendo un **aggiornamento continuo ogni 2 anni**.

Questo piano sottolinea l'importanza di integrare i principi di sostenibilità nelle pratiche turistiche, inclusi la conservazione ambientale, la preservazione culturale e la promozione delle economie locali. Il piano stabilisce obiettivi chiave, come:

- Migliorare la qualità e la competitività dei servizi turistici.
- Promuovere prodotti turistici sostenibili che rispettino l'ambiente e il patrimonio culturale.
- Promuovere una crescita inclusiva coinvolgendo le comunità locali nello sviluppo del turismo.

Il piano dà priorità al miglioramento della **qualità e della competitività** dei servizi turistici per elevare la posizione dell'Italia come meta turistica di eccellenza. Sottolinea la necessità di potenziare le infrastrutture dei servizi, garantire una qualità costante tra i vari tipi di alloggio e incoraggiare l'adozione delle migliori pratiche nell'ospitalità. Ad esempio, il PST promuove la creazione di un **sistema di classificazione nazionale** chiamato "*Italy Stars & Rating*" per standardizzare la qualità degli alloggi, garantendo uniformità e un chiaro parametro di qualità per i turisti internazionali. Questa iniziativa aiuta i viaggiatori a fare scelte informate e incentiva le strutture ricettive ad adottare pratiche più sostenibili e a investire nel miglioramento dei propri servizi.

Inoltre, il PST enfatizza lo sviluppo e la promozione di **prodotti turistici sostenibili** che rispettano il ricco patrimonio culturale e naturale dell'Italia. Incoraggia la diversificazione delle offerte turistiche, focalizzandosi sulla promozione di destinazioni meno conosciute, sul turismo rurale e su esperienze culturali che riducono la pressione su aree popolari affollate e combattono il sovraffollamento turistico. Ad esempio, il piano sostiene lo **sviluppo di itinerari di viaggio sostenibili**, come percorsi ciclabili e sentieri pedonali, nonché la promozione di attività come l'agriturismo e il turismo enologico, che non solo preservano le tradizioni locali, ma

supportano anche l'economia delle aree rurali. Naturalmente, oltre al turismo culturale, un altro tema centrale del PST è la **sostenibilità ambientale**, con una forte enfasi sull'adozione di fonti di energia rinnovabili e strategie di gestione dei rifiuti nel settore



turistico. Il piano sostiene strutture ricettive eco-compatibili, ristrutturazioni energeticamente efficienti e l'uso di **soluzioni di mobilità sostenibile**, come stazioni di ricarica per veicoli elettrici, noleggio di biciclette e tour a piedi, tutte associate alla riduzione dell'impronta di carbonio complessiva delle attività turistiche.

Un elemento fondamentale del PST è promuovere una **crescita inclusiva** coinvolgendo le comunità locali nel processo di sviluppo turistico. Il piano sottolinea l'importanza del **turismo comunitario**, assicurando che i residenti siano coinvolti nel processo decisionale e che lo sviluppo turistico rifletta le esigenze e le aspirazioni delle comunità locali. Ad esempio, il PST promuove programmi di formazione per migliorare le competenze dei lavoratori locali, supportandoli in ruoli legati al turismo, e incoraggia collaborazioni tra il settore pubblico e privato per creare iniziative di turismo sostenibile che beneficino tutti gli stakeholder coinvolti.

Infine, il PST introduce **incentivi fiscali** come crediti d'imposta per la ristrutturazione delle strutture ricettive e il miglioramento dell'efficienza energetica. Sottolinea la necessità di aggiornare **gli standard nazionali di qualità per le strutture ricettive**, introducendo un sistema di certificazione da gestire da parte del Ministero del Turismo. Inoltre, il piano prevede l'istituzione di un **Tavolo Tecnico Ministeriale-Regionale permanente** e incoraggia la governance collaborativa tra diversi settori e regioni.

## 2.2. Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)

In risposta alla pandemia di COVID-19, l'Italia ha lanciato il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, il più grande piano nazionale nell'ambito dello strumento Next Generation EU (NGEU) dell'UE, per facilitare la ripresa economica e promuovere uno sviluppo sostenibile. Il PNRR, del valore di 194,4 miliardi di euro, combina sovvenzioni e prestiti dell'UE ed è progettato per supportare la transizione verde, la trasformazione digitale e la resilienza economica a lungo termine dell'Italia.

Il PNRR dedica una parte significativa delle sue risorse alla promozione della sostenibilità nel settore turistico, con un'enfasi sulla **transizione verde** e sull'**efficienza energetica**.

In particolare, il piano destina fondi per migliorare le prestazioni energetiche di hotel, resort e altre strutture legate al turismo. Gli investimenti si concentrano sulla riqualificazione degli edifici esistenti con sistemi ad alta efficienza energetica, come un migliore isolamento, illuminazione a LED e pannelli solari, riducendo così le emissioni di carbonio e i costi operativi.

Inoltre, riconoscendo che il trasporto è un contributore significativo all'impronta di carbonio del turismo, il PNRR include iniziative per **elettrificare i sistemi di trasporto pubblico**, come autobus e tram, nelle principali aree turistiche. Promuove anche lo sviluppo di **percorsi ciclabili e pedonali**, incoraggiando i turisti a utilizzare modalità di trasporto ecocompatibili. Ad esempio, i piani per linee ferroviarie ad alta velocità mirano a ridurre la dipendenza dalle automobili, facilitando i viaggi sostenibili tra le città.

Il piano incoraggia anche l'adozione di energie rinnovabili nelle strutture turistiche, sostenendo l'installazione di pannelli solari e altre tecnologie rinnovabili. Si concentra inoltre sullo sviluppo di pratiche di economia circolare, come i programmi di riciclaggio in hotel e ristoranti, per ridurre la produzione di rifiuti nelle principali mete turistiche.

Per quanto riguarda la **trasformazione digitale**, il PNRR pone un'enfasi importante sulla digitalizzazione del settore turistico. Un'iniziativa chiave è la creazione di piattaforme digitali per monitorare i flussi turistici e **gestire il sovraffollamento nelle destinazioni più popolari**. Ciò consente alle autorità di implementare strategie di gestione in tempo reale, come reindirizzare i visitatori verso siti meno affollati, minimizzando l'impatto ambientale e migliorando l'esperienza turistica, in linea con il **Digital Markets Act** europeo.

## 2.3. Fondo per il Turismo Sostenibile (Fund for Sustainable Tourism)

Come parte degli sforzi nazionali dell'Italia per promuovere il turismo sostenibile, il **Fondo per il Turismo Sostenibile** (Fund for Sustainable Tourism) è un'iniziativa significativa lanciata dal Ministero del Turismo, è stato istituito con il **Decreto-Legge n. 50 del 17**

**maggio 2022** per sostenere progetti e investimenti che promuovono la sostenibilità nel settore turistico, con un budget complessivo di **25 milioni di euro** per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Questo fondo è specificamente destinato a finanziare azioni che contribuiscono allo sviluppo sostenibile delle infrastrutture e dei servizi turistici in tutta Italia, con un'attenzione particolare ai seguenti ambiti:

- Sono disponibili finanziamenti per progetti che migliorano l'efficienza energetica delle strutture turistiche, come l'installazione di pannelli solari, l'illuminazione efficiente dal punto di vista energetico e l'uso di fonti di energia rinnovabili. Ciò contribuisce a ridurre le emissioni di carbonio e i costi operativi per le imprese turistiche.
- L'iniziativa sostiene l'adozione di soluzioni di trasporto sostenibile, comprese le stazioni di ricarica per veicoli elettrici, i sistemi di bike-sharing e la creazione di percorsi pedonali nelle aree turistiche. Queste misure mirano a ridurre l'impatto ambientale dei viaggi e a promuovere opzioni di mobilità ecologica.
- Il fondo promuove progetti che attuano pratiche di riduzione dei rifiuti, programmi di riciclaggio e modelli di economia circolare all'interno dell'industria turistica. Ciò include iniziative come l'eliminazione della plastica monouso, il compostaggio dei rifiuti organici e la promozione dell'uso di materiali riciclabili.
- Il fondo fornisce inoltre supporto a progetti digitali che contribuiscono alla sostenibilità, come lo sviluppo di app per il turismo intelligente, piattaforme digitali per la gestione dei flussi turistici e strumenti che monitorano e analizzano l'impatto ambientale delle attività turistiche.
- La creazione, ristrutturazione, modernizzazione e miglioramento delle strutture ricettive e delle infrastrutture turistiche. Questo include, tra l'altro, siti culturali e di ospitalità, parchi, parchi ricreativi, strutture sportive, strutture per il turismo montano e impianti per gli sport di montagna.
- Il progresso della digitalizzazione nei processi o nelle offerte, così come la formazione e il miglioramento delle competenze del personale.



- Soluzioni di mobilità pulita, sostenibile e connessa per il turismo.

Le domande di finanziamento sono aperte a enti pubblici e privati, inclusi governi locali, operatori turistici, associazioni e organizzazioni non profit. Naturalmente, i progetti devono dimostrare un chiaro impegno per la sostenibilità e allinearsi con le strategie nazionali ed europee per il turismo sostenibile. In particolare, il **Fondo per il Turismo Sostenibile** è destinato ad assistere i seguenti enti:

1. **Imprese turistiche private**, come definite dal Decreto Legislativo n. 79 del 23 maggio 2011.
2. **Aziende private** che, in relazione a specifici progetti o investimenti nel settore turistico, forniscono o intendono fornire servizi o forniture, offrono o pianificano di offrire beni, o gestiscono o intendono gestire infrastrutture legate alle attività turistiche o che supportano le professioni turistiche o le offerte turistiche
3. **Imprese private** rientranti nelle categorie sopra indicate che operano sulla base di concessioni pubbliche o nell'ambito di partenariati pubblico-privati (con una prevalenza della partecipazione privata)
4. Anche le **imprese turistiche non profit** sono idonee a ricevere supporto dal Fondo, ma saranno soggette a una specifica valutazione dei loro requisiti finanziari ed economici.

L'area di attuazione per i progetti o gli investimenti è esclusivamente il territorio della Repubblica Italiana. Tuttavia, almeno il **40% delle risorse disponibili** del Fondo Tematico per il Turismo è riservato a progetti situati nelle regioni meridionali d'Italia (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sardegna e Sicilia), in linea con le priorità di coesione delineate nel PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza). I destinatari idonei possono avere la loro sede legale o operativa ovunque nel territorio nazionale

## 2.4. Legge di Bilancio 2023 (The Italian Budget Law 2023)

The **Legge di Bilancio 2023 (Italian Budget Law 2023)** pubblicata nella Gazzetta Ufficiale il 29 dicembre 2022, ai sensi della **Legge n. 197 del 2022**, include disposizioni specifiche volte a promuovere il turismo sostenibile in Italia. Questa legge rafforza l'impegno del governo nel promuovere la sostenibilità nel settore turistico fornendo incentivi finanziari, meccanismi di supporto e quadri normativi che incoraggiano pratiche ecologiche, miglioramenti delle infrastrutture e il potenziamento dei servizi turistici.

Uno degli aspetti chiave di questa legislazione è il rafforzamento del **Fondo per il Turismo Sostenibile (Fund for Sustainable Tourism; sopramenzionato)**, al quale sono state allocate risorse aggiuntive per garantire che i progetti di turismo sostenibile in tutto il paese ricevano un adeguato finanziamento. La legge sottolinea il supporto per le iniziative che si concentrano sull'incoraggiamento dell'adozione di tecnologie per il risparmio energetico e fonti di energia rinnovabile nelle strutture turistiche.

La Legge di Bilancio 2023 mira anche a semplificare il processo di accesso ai finanziamenti, rendendo più facile per enti pubblici e privati, come hotel, governi locali e operatori turistici, fare richiesta di supporto finanziario per progetti sostenibili.

## 2.5. Iniziative regionali e locali

A livello regionale e locale, le diverse regioni italiane hanno adattato strategie di turismo sostenibile alle proprie caratteristiche e risorse specifiche, contribuendo all'impegno complessivo del paese per lo sviluppo sostenibile nel settore turistico. Sarebbe impossibile coprire tutte le iniziative regionali e locali in tutta Italia in questo contesto, poiché la diversità geografica e il patrimonio culturale del paese hanno portato all'implementazione di una vasta gamma di pratiche di turismo sostenibile in molte aree. Tuttavia, le tre regioni qui presentate—Trentino-Alto Adige, Toscana e Sardegna—sono state selezionate perché rappresentano alcuni degli approcci più innovativi al turismo sostenibile.

Il **Trentino-Alto Adige** è un ottimo esempio di pratiche sostenibili nel turismo alpino, con un'enfasi su sistemazioni ecologiche e sull'uso di energie rinnovabili. La **Toscana** mostra

come il turismo rurale e culturale possa essere sviluppato in modo sostenibile, in particolare attraverso l'agriturismo e il turismo enologico, che coinvolgono le comunità locali e promuovono la preservazione del patrimonio. Infine, la **Sardegna** fornisce un modello per il turismo costiero e marino sostenibile, concentrandosi sulla protezione degli ecosistemi fragili e sulla promozione di attività ecologiche.

### 2.5.1. Trentino-Alto Adige: Iniziative di turismo ecologico e di energie rinnovabili

La regione **Trentino-Alto Adige** è rinomata per i suoi splendidi paesaggi montani, che attirano turisti interessati a attività all'aperto come sci, escursionismo e ciclismo. Per promuovere un turismo sostenibile, il Trentino-Alto Adige ha investito nello sviluppo e nella certificazione di **hotel e lodge ecologici** che soddisfano rigorosi criteri di sostenibilità. Molte strutture ricettive della regione hanno ottenuto certificazioni come l'**EU Ecolabel** o **CasaClima** (una certificazione regionale di efficienza energetica), che garantiscono l'uso di energie rinnovabili, una gestione efficiente dell'acqua, la riduzione dei rifiuti e l'uso di materiali da costruzione ecologici (Agenzia CasaClima, 2023).



Inoltre, per ridurre la dipendenza dai viaggi in auto e promuovere la mobilità sostenibile, il Trentino-Alto Adige ha sviluppato una rete di **percorsi ciclabili e sentieri** che collegano le **principali destinazioni turistiche**. Questa rete incoraggia i visitatori a esplorare la regione utilizzando mezzi di trasporto ecologici (CPD, 2022). Ad esempio, l'**area del Dolomiti Superski** offre programmi di bike-sharing e noleggio di biciclette elettriche per esplorare le Dolomiti in modo più sostenibile, riducendo le emissioni e la congestione del traffico.

Per concludere, la regione è stata pioniera nell'integrazione delle **fonti di energia rinnovabile** nelle strutture turistiche, in particolare l'energia solare e quella idroelettrica. Molti hotel e resort del Trentino-Alto Adige utilizzano pannelli solari per generare elettricità

o riscaldare l'acqua, riducendo al minimo la loro impronta di carbonio. Inoltre, i comprensori sciistici hanno investito in macchine da neve a efficienza energetica che utilizzano meno acqua ed energia, contribuendo così a ridurre l'impatto ambientale.



Lago di Braies nelle Dolomiti (Italia)

### 2.5.2. Toscana: Strategia Destinazione Toscana 2020 e Turismo Culturale Sostenibile

La regione **Toscana** vanta un ricco patrimonio culturale e paesaggi mozzafiato, rendendola una delle destinazioni turistiche più popolari d'Italia. Riconoscendo le sfide poste dal sovraffollamento turistico, la Toscana ha implementato la **strategia “Destinazione Toscana 2020”**, incentrata su pratiche sostenibili che avvantaggiano sia i turisti che le comunità locali.

In primo luogo, la **strategia “Destinazione Toscana 2020”** incoraggia i viaggiatori a esplorare le aree rurali, al fine di **distribuire i flussi turistici in modo più equilibrato**, riducendo la pressione su città molto visitate come Firenze e Siena. Ciò è possibile grazie al fatto che la Toscana è nota per le sue **aree rurali** e per l'**agriturismo**, che consente ai turisti di soggiornare in fattorie attive e partecipare ad attività agricole. Inoltre, questo approccio sostiene gli agricoltori locali e promuove la preservazione delle tradizioni rurali.



Analogamente, iniziative come la campagna “**Borghi più belli d’Italia**” (Most Beautiful Villages in Italy) mettono in evidenza affascinanti paesi meno visitati che offrono esperienze culturali ricche, contribuendo ad alleviare la pressione sulle destinazioni più popolari.

Inoltre, la strategia promuove un turismo vinicolo sostenibile, in cui i visitatori possono esplorare vigneti biologici e partecipare a attività di produzione vinicola ecologica. La **regione del Chianti**, ad esempio, offre tour del vino che enfatizzano pratiche viticole sostenibili, come l'agricoltura biologica, l'uso ridotto di pesticidi e tecniche di conservazione dell'acqua.



Valle Valdichiana (Italia)



### 2.5.3. Sardegna: protezione costiera e sviluppo dell'eco-turismo

La **Sardegna** è rinomata per le sue spiagge incontaminate, le acque cristalline e gli ecosistemi diversificati. Poiché il turismo è concentrato lungo la costa, la Sardegna ha introdotto diverse iniziative per proteggere le sue risorse naturali e promuovere l'eco-turismo:

Ad esempio, la Sardegna ha istituito diverse **Aree Marine Protette**, come l'**AMP Tavolara – Punta Coda Cavallo**, dove vengono applicate rigorose normative per proteggere gli ecosistemi marini (Great Sardinia, 2023). Queste Aree Marine Protette offrono attività di ecoturismo come snorkeling, immersioni e birdwatching, consentendo ai turisti di vivere la vita marina della Sardegna in un modo che minimizza l'impatto ambientale.



Spiaggia La Pelosa in Sardegna (Italia)

## 2.6. Quadro normativo per il turismo sostenibile

- **Legge n. 97/1994 - Legge Quadro per la Montagna:** la **Legge n. 97/1994**, nota come "Legge sulla Montagna", ha l'obiettivo di promuovere lo sviluppo del turismo sostenibile nelle regioni montane italiane. Questa legge è fondamentale per favorire il turismo ecocompatibile in aree come le Alpi italiane, gli Appennini e le Dolomiti, poiché incoraggia l'uso sostenibile delle risorse naturali, la preservazione dei paesaggi tradizionali e la conservazione della biodiversità nelle regioni montane.

Inoltre, fornisce incentivi per lo sviluppo di attività turistiche sostenibili, come l'eco-turismo, il trekking, lo sci a basso impatto ambientale e le opzioni di alloggio sostenibile. La legge supporta anche le comunità locali incoraggiando lo sviluppo di piccole imprese turistiche, l'agriturismo e la promozione dei prodotti locali.

- **Legge n. 221/2015 - Disposizioni ambientali per promuovere l'economia verde e lo sviluppo sostenibile:** la **Legge n. 221/2015**, nota anche come **Legge sull'Economia Verde**, è una normativa volta a integrare la sostenibilità in vari settori, incluso il turismo:

- Prevede agevolazioni fiscali e finanziamenti per le imprese turistiche che implementano sistemi di efficienza energetica, fonti di energia rinnovabile e pratiche di riduzione dei rifiuti.
- Obbliga le iniziative di riduzione dei rifiuti e di riciclaggio per gli esercizi turistici, promuovendo pratiche di economia circolare nel settore turistico.
- Promuove l'uso di opzioni di trasporto sostenibile, come veicoli elettrici, biciclette e trasporti pubblici, per ridurre l'impronta di carbonio dei turisti.

Questa legge ha contribuito in modo significativo a promuovere pratiche ecocompatibili nelle imprese turistiche e nelle destinazioni in tutta Italia.

- **Decreto Legislativo n. 79/2011 – Codice del Turismo (Tourism Code):** il **Decreto Legislativo n. 79/2011**, noto come **Codice del Turismo**, consolida il quadro normativo per le attività turistiche in Italia e integra i principi di sostenibilità nella gestione del turismo:

- Incoraggia le regioni e i comuni a sviluppare piani di gestione del turismo che diano priorità alla conservazione ambientale, alla preservazione del patrimonio culturale e all'inclusione sociale.
- Il codice promuove lo sviluppo di offerte turistiche sostenibili, come l'eco-turismo, il turismo culturale e il turismo rurale, per diversificare i prodotti turistici dell'Italia.
- Garantisce che i turisti siano informati sull'impatto ambientale e sociale delle loro scelte di viaggio, promuovendo comportamenti di turismo responsabile.

Il Codice del Turismo funge da documento legale fondamentale che guida lo sviluppo sostenibile del turismo in tutta Italia (Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo, 2011).

# Capitolo 3: Politiche romene sul turismo sostenibile

## 3.1. Il settore turistico della Romania nel contesto dell'UE

Il settore turistico della Romania è cresciuto costantemente dalla sua adesione all'Unione Europea nel 2007. La combinazione di paesaggi naturali, siti storici e patrimonio culturale offre un notevole potenziale per il turismo, rendendolo un settore essenziale per lo sviluppo economico. Tuttavia, come molti Stati membri dell'UE, la Romania affronta la sfida di bilanciare la crescita del turismo con la sostenibilità ambientale.

In quanto parte dell'Unione Europea, la Romania è soggetta a regolamenti e iniziative a livello europeo volti a promuovere lo sviluppo sostenibile. Tra questi, il Green Deal europeo, che definisce la necessità per gli Stati membri di intraprendere passi significativi verso la riduzione del proprio impatto ambientale e la transizione verso economie più verdi e resilienti. Nel contesto del turismo, ciò implica l'adozione di pratiche che riducono al minimo i rifiuti, conservano energia e acqua, e promuovono l'uso di risorse sostenibili nel settore dell'ospitalità.

Infatti, in Romania, molti hotel e imprese turistiche hanno iniziato a investire in **pannelli solari** e **turbine eoliche** per ridurre la loro dipendenza dai combustibili fossili. Inoltre, i meccanismi di finanziamento dell'UE, come i fondi del **Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR)**, contribuiscono a coprire i costi iniziali di investimento, rendendo l'adozione di energie rinnovabili più accessibile alle piccole imprese turistiche.

Un altro aspetto chiave dell'allineamento della Romania con gli obiettivi di turismo sostenibile dell'UE è l'implementazione di **sistemi intelligenti di gestione energetica**.

Questi sistemi permettono agli hotel e ai resort di ottimizzare l'uso dell'energia regolando riscaldamento, raffreddamento e illuminazione in base ai livelli di occupazione. Ad esempio, **sensori di movimento e termostati intelligenti** possono ridurre significativamente lo spreco energetico quando le stanze non sono occupate, garantendo che il consumo di energia sia minimizzato senza compromettere il comfort degli ospiti. Questo approccio è in linea con gli obiettivi di sostenibilità dell'UE e dimostra l'impegno della Romania a modernizzare le sue infrastrutture turistiche attraverso tecnologie efficienti dal punto di vista energetico.

Sostituire l'illuminazione e gli elettrodomestici tradizionali con **alternative a basso consumo energetico**, come l'**illuminazione a LED** e gli **elettrodomestici ad alta efficienza energetica**, può ridurre il consumo di elettricità fino al **50%**. L'allineamento della Romania con la **Direttiva 2012/27/UE** sull'efficienza energetica promuove l'adozione di queste tecnologie in tutto il settore turistico. Questa direttiva incoraggia l'uso di prodotti e servizi ad alta efficienza energetica, contribuendo agli sforzi della Romania per migliorare la sostenibilità all'interno della sua industria del turismo.

La produzione di rifiuti è un altro dei più evidenti impatti ambientali dell'industria dell'ospitalità, e sebbene la Romania abbia fatto progressi nel migliorare la gestione dei rifiuti, sono necessari ulteriori sforzi per ridurre i rifiuti nel settore turistico e garantire la conformità alle direttive dell'UE, come la Direttiva Quadro sui Rifiuti (2008/98/CE).

Inoltre, il settore turistico della Romania, come gran parte del mondo, è stato profondamente colpito dalla pandemia di COVID-19. La drastica riduzione dei viaggi internazionali ha portato a significative perdite di entrate e posti di lavoro. Tuttavia, questo periodo di discontinuità offre anche l'opportunità di ricostruire l'industria in un modo che dia priorità alla sostenibilità. La pandemia ha evidenziato la necessità di modelli turistici più resilienti ed ecologici, e la Romania è ben posizionata per sfruttare questo cambiamento, soprattutto con il supporto delle politiche e dei finanziamenti dell'UE.

Sebbene la Romania abbia compiuto progressi nell'abbracciare la sostenibilità, rimangono diverse sfide nell'integrare pienamente le pratiche ecologiche nel settore turistico:



1. Sebbene la Romania abbia adottato varie normative dell'UE legate alla sostenibilità, l'applicazione a livello locale e regionale può essere incoerente. Molte aziende del settore dell'ospitalità potrebbero non disporre delle risorse o delle competenze necessarie per rispettare le normative riguardanti l'efficienza energetica, la gestione dei rifiuti o gli approvvigionamenti sostenibili. Rafforzare i quadri normativi e fornire supporto alle imprese per soddisfare questi requisiti è fondamentale.
2. Il settore dell'ospitalità in Romania è in gran parte composto da PMI, molte delle quali operano con margini ridotti. I costi iniziali per adottare tecnologie verdi o pratiche sostenibili possono essere proibitivi per alcune imprese. Senza un adeguato supporto finanziario, molte PMI potrebbero dare priorità alla sopravvivenza economica a breve termine piuttosto che alla sostenibilità a lungo termine. L'accesso ai fondi e agli incentivi dell'UE può contribuire ad alleviare questa pressione.
3. In molti casi, sia le aziende che i consumatori possono non essere consapevoli dei benefici della sostenibilità. Per le aziende, spesso è necessaria una formazione in ambiti come l'efficienza energetica, la riduzione dei rifiuti e la gestione sostenibile della catena di approvvigionamento. Allo stesso modo, i turisti potrebbero non considerare sempre la sostenibilità nelle loro decisioni di viaggio, riducendo l'incentivo di mercato per le imprese ad adottare pratiche più ecologiche.
4. L'infrastruttura turistica della Romania, in particolare nelle regioni rurali e meno sviluppate, è spesso obsoleta o inadeguata per supportare pratiche di turismo sostenibile. Investimenti in infrastrutture verdi, come i trasporti a basso consumo energetico, i sistemi di gestione dei rifiuti e le strutture ricettive ecologiche, sono fondamentali per ridurre l'impatto ambientale del settore.

Nonostante queste sfide, la Romania ha opportunità significative per trasformare il suo settore turistico in un modello di sostenibilità, in particolare sfruttando la sua appartenenza all'Unione Europea:

1. L'UE offre una varietà di meccanismi di finanziamento volti a sostenere iniziative di sostenibilità. Ad esempio, la Romania può beneficiare del Fondo per la Ripresa e la Resilienza dell'UE, che destina fondi agli Stati membri per le transizioni verdi e digitali. Inoltre, programmi specifici come il Fondo europeo di sviluppo regionale e il Fondo di coesione possono essere utilizzati per finanziare progetti legati al turismo sostenibile, all'efficienza energetica e alla riduzione dei rifiuti.
2. L'allineamento della Romania con le principali politiche dell'UE, come il Green Deal europeo e la strategia Farm to Fork, presenta opportunità per attrarre turisti internazionali che cercano sempre più opzioni di viaggio ecologiche. Adottando gli standard di sostenibilità dell'UE, la Romania può migliorare il suo marchio turistico e posizionarsi come una meta che dà priorità alla responsabilità ambientale.
3. C'è una crescente tendenza globale verso il viaggio sostenibile e responsabile. I turisti, in particolare quelli provenienti dall'Europa occidentale, scelgono sempre più le destinazioni in base al loro impatto ambientale. I paesaggi naturali della Romania, tra cui le montagne dei Carpazi, le foreste transilvane e il delta del Danubio, offrono opportunità ideali per l'eco-turismo. Promuovere esperienze turistiche sostenibili in queste regioni può attrarre una nuova fascia di viaggiatori consapevoli dal punto di vista ambientale.
4. Nell'ambito degli sforzi dell'UE per aumentare le competenze verdi, la Romania ha l'opportunità di integrare la sostenibilità nei programmi di istruzione e formazione professionale (VET). Questo può contribuire a formare una forza lavoro ben equipaggiata per soddisfare le esigenze di un'industria turistica sostenibile. Il progetto Green Mystery Guest, che include formazione online per i professionisti dell'ospitalità sulle pratiche di sostenibilità, è un esempio di come la Romania possa allinearsi con queste priorità dell'UE.
5. Il governo romeno può facilitare collaborazioni tra imprese private, comunità locali e organizzazioni ambientali per promuovere il turismo sostenibile. Tali partnership possono portare a soluzioni innovative per preservare il patrimonio naturale della Romania, contribuendo al contempo a potenziare l'economia.

Inoltre, l'impegno della Romania verso gli obiettivi di sostenibilità dell'Unione Europea è evidente nella sua partecipazione a diverse iniziative chiave, tra cui:

1. Il Piano Nazionale per l'Energia e il Clima (NECP), che stabilisce obiettivi per ridurre le emissioni di gas serra, migliorare l'efficienza energetica e aumentare l'uso delle energie rinnovabili.
2. Il Piano d'Azione per il Clima, che delinea le strategie della Romania per raggiungere gli obiettivi dell'Accordo di Parigi e il target di neutralità climatica dell'UE entro il 2050.
3. La Strategia per la Biodiversità 2030, che mira a proteggere il 30% delle terre e dei mari europei entro il 2030. La biodiversità unica della Romania, comprese aree protette come il delta del Danubio e le montagne dei Carpazi, la rende un attore chiave in questa iniziativa.

Inoltre, la Romania, in quanto membro dell'UE, è tenuta ad allineare le proprie politiche e pratiche con gli obiettivi del Green Deal europeo. Come già accennato, il Green Deal europeo, lanciato dalla Commissione Europea nel 2019, mira a rendere l'Europa il primo continente neutrale dal punto di vista climatico entro il 2050. L'industria dell'ospitalità, essendo un contribuente significativo all'economia e all'impatto ambientale della Romania, rappresenta un settore essenziale per il raggiungimento di questi obiettivi. Il governo romeno ha espresso il proprio impegno verso questi obiettivi attraverso strategie nazionali e piani d'azione, tra cui il Piano Nazionale per l'Energia e il Clima (NECP) e il Piano d'Azione per il Clima. Questi piani pongono l'accento sulla riduzione delle emissioni di gas serra, sul miglioramento dell'efficienza energetica e sulla promozione delle fonti di



energia rinnovabile, tutti aspetti fondamentali per il settore dell'ospitalità.

Allo stesso tempo, la strategia Farm to Fork dell'UE e la Strategia per la Biodiversità 2030 chiedono sistemi

alimentari sostenibili e la conservazione delle risorse naturali, che hanno un impatto diretto sulle operazioni turistiche e dell'ospitalità. Il ricco patrimonio naturale della Romania, dalle montagne dei Carpazi al delta del Danubio, rende essenziale per i responsabili politici e le imprese adottare pratiche sostenibili che proteggano questi beni, promuovendo al contempo un turismo ecologico.

### 3.2. Strategia Nazionale per lo Sviluppo dell'Ecoturismo in Romania (2019-2029)

La Strategia Nazionale per lo Sviluppo dell'Ecoturismo in Romania (2019-2029) è uno dei principali quadri che guidano le pratiche di turismo sostenibile in Romania. Questa strategia, sviluppata dal Ministero del Turismo romeno in collaborazione con l'Associazione Romana di Ecoturismo, mira a promuovere l'ecoturismo come componente chiave dell'offerta turistica della Romania.

La strategia enfatizza lo sviluppo di destinazioni turistiche ecologiche, in particolare in aree protette come parchi nazionali, riserve naturali e regioni rurali. Promuove attività turistiche sostenibili che supportano la conservazione dei paesaggi naturali, della fauna selvatica e delle tradizioni culturali, garantendo che lo sviluppo turistico non comprometta questi beni.

Infine, incoraggia il turismo basato sulla comunità, assicurando che le comunità locali traggano benefici economici dalle attività turistiche, partecipino ai processi decisionali e svolgano un ruolo nella preservazione della propria identità culturale..

Questa strategia è in linea con l'impegno della Romania verso gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) e con le politiche dell'Unione Europea sul turismo sostenibile (Ministerul Turismului, 2019).

### 3.3. Strategia Nazionale per lo Sviluppo del Turismo della Romania (2023-2035)

Per quanto riguarda le politiche e le strategie specifiche della Romania relative al turismo sostenibile, è necessario menzionare la Strategia Nazionale per lo Sviluppo del Turismo (2023-2035). Questa strategia, lanciata dal Ministero dell'Economia, dell'Imprenditorialità e del Turismo della Romania, è un piano per elevare il settore turistico e garantirne la sostenibilità, la competitività e l'adattabilità nei prossimi anni (RHN, 2023). La strategia incoraggia la collaborazione tra i settori privato e pubblico per migliorare la qualità e la gestione delle destinazioni turistiche. Questo obiettivo mira a coinvolgere tutti gli attori, comprese le comunità locali, le imprese e le autorità governative, per migliorare l'esperienza turistica complessiva e garantire che la crescita del turismo avvantaggi tutti gli attori coinvolti.



Uno degli obiettivi principali è aumentare la visibilità della Romania come meta turistica di alta qualità nel mercato internazionale. Ciò comporta sforzi per promuovere le attrazioni culturali, storiche e naturali della Romania, rendendo il paese più riconoscibile e attraente per i turisti stranieri.

Inoltre, la strategia pone l'accento sulla digitalizzazione dei servizi pubblici offerti dall'autorità turistica centrale per semplificare e migliorare l'esperienza sia per i turisti che per le imprese turistiche. Ciò include lo sviluppo di piattaforme e strumenti digitali che supportano i turisti nella pianificazione e nella fruizione dei loro viaggi, migliorando così l'efficienza e l'accessibilità all'interno del settore turistico.

La strategia mira anche ad attrarre investimenti nell'infrastruttura turistica e nei servizi che promuovono pratiche sostenibili, come alloggi ecologici e opzioni di trasporto a basso impatto ambientale. Inoltre, si concentra sulla riduzione della stagionalità, incoraggiando

il turismo durante tutto l'anno, aumentando la durata media di soggiorno dei turisti e migliorando la fedeltà dei visitatori. Questo aiuta a distribuire i benefici del turismo in modo più uniforme nel corso dell'anno, riducendo la pressione sulle destinazioni popolari durante le stagioni di punta e garantendo un reddito più stabile per le imprese turistiche.

L'ultimo aspetto importante della strategia è la protezione sia dei turisti che degli operatori turistici in caso di crisi, come un'emergenza sanitaria o un disastro naturale. Ciò garantisce che il settore turistico sia resiliente e possa adattarsi rapidamente a sfide impreviste.

### 3.4. Azioni per il Turismo Sostenibile in Romania (STAR)

Il progetto **Azioni per il Turismo Sostenibile in Romania (STAR)**, guidato dall'Associazione di Ecoturismo in Romania (AER), ha ottenuto diversi risultati e obiettivi tra **maggio 2018 e febbraio 2021**.

In particolare, il progetto STAR si è concentrato sull'aumento della consapevolezza e della comprensione delle pratiche sostenibili tra le PMI e le organizzazioni di gestione delle destinazioni (DMO) all'interno del settore ecoturistico in Romania (Associazione di Ecoturismo in Romania, 2022). Infatti, nel contesto di questo progetto, un totale di **22 valutatori** sono stati formati sotto il sistema di certificazione Eco-Romania per valutare le pratiche ecoturistiche, migliorando la capacità di monitorare e valutare le pratiche di turismo sostenibile nel paese. Inoltre, un programma di mentoring ha assistito **28 agriturismi** nel migliorare le loro performance di sostenibilità, con **20 agriturismi** che hanno ottenuto la certificazione Eco-Romania. Questa certificazione attesta l'adesione a buone pratiche nell'ecoturismo.

Collaborando con esperti internazionali, il progetto STAR ha identificato sistemi di certificazione adeguati, come **Green Destinations e TourCert**, per destinazioni e strutture ricettive di maggiori dimensioni. Di conseguenza, le destinazioni turistiche di **Sibiu e Oradea** hanno completato i processi di autovalutazione basati sulla certificazione Green Destinations, e **6 hotel** di queste destinazioni hanno seguito il sistema TourCert.



Il progetto ha fatto notevoli sforzi per promuovere la Romania come destinazione verde, e questo ha incluso la creazione di una **nuova identità visiva** per la campagna Discover Eco-Romania, la ristrutturazione del loro sito web e l'aumento della visibilità attraverso la partecipazione a **9 eventi di promozione nazionali e internazionali** tra il 2018 e il 2020, come fiere a Londra, Amsterdam, Vienna, Oslo, Bucarest e altre città.

### 3.5. Iniziative regionali e locali

Per ispirare le imprese e i decisori romeni nel settore dell'ospitalità ad adottare pratiche più sostenibili, è utile evidenziare esempi di successo di turismo sostenibile provenienti dalla Romania e da altri paesi dell'UE. Questi casi studio dimostrano i benefici tangibili dell'integrazione della sostenibilità nelle operazioni, dai risparmi sui costi all'aumento della soddisfazione degli ospiti, e mostrano come le aziende di diverse dimensioni possano aprire la strada nella transizione verde.

#### 3.5.1. Green Village Resort, Delta del Danubio

Il **Green Village Resort** è un eco-resort pionieristico situato nel Delta del Danubio, patrimonio dell'umanità UNESCO, una delle regioni più biodiversificate della Romania. Il resort integra la sostenibilità in ogni aspetto delle sue operazioni, dalla conservazione energetica alla gestione dell'acqua e alla riduzione dei rifiuti. Infatti, il resort utilizza pannelli solari per il riscaldamento dell'acqua e la generazione di elettricità, riducendo la sua dipendenza da fonti energetiche tradizionali. Utilizza anche illuminazione e apparecchiature a basso consumo energetico in tutte le sue strutture.

Data la posizione del resort in un'area ecologica sensibile, la conservazione dell'acqua è una priorità assoluta. Il Green Village Resort ha installato sistemi di riciclo delle acque grigie che trattano le acque reflue provenienti da lavandini e docce per l'irrigazione.

Il resort ha inoltre implementato un programma di gestione dei rifiuti che include il riciclaggio, il compostaggio dei rifiuti organici e la riduzione dell'uso di plastica monouso. Collabora anche con fornitori locali per ridurre i rifiuti di imballaggio.

Infine, il resort coinvolge attivamente gli ospiti nei suoi sforzi per la sostenibilità, fornendo loro informazioni sulla biodiversità locale e incoraggiando comportamenti responsabili durante il soggiorno. Gli ospiti sono anche invitati a partecipare ad attività di conservazione della natura, come il birdwatching e i tour ecologici.



Il Delta del Danubio (Romania)

### 3.5.2. Hotel Orizont, Predeal

L'Hotel Orizont a Predeal, una popolare località montana rumena, è un altro esempio di come gli hotel urbani possano integrare la sostenibilità nelle loro operazioni. L'hotel ha implementato diverse iniziative ecologiche che hanno ridotto il suo impatto ambientale e aumentato il suo fascino per gli ospiti. L'hotel ha investito in un sistema di gestione energetica intelligente che regola riscaldamento, raffreddamento e illuminazione in base all'occupazione, riducendo il consumo energetico durante i periodi di bassa affluenza. Utilizza anche elettrodomestici a risparmio energetico e illuminazione a LED in tutta la struttura. Inoltre, il ristorante dell'hotel utilizza ingredienti locali e biologici per il suo menu, supportando gli agricoltori regionali e riducendo le emissioni legate al trasporto. Offre

anche opzioni vegetariane e vegane per soddisfare gli ospiti che cercano scelte alimentari eco-compatibili. Infine, l'Hotel Orizont ha eliminato la plastica monouso dalle sue operazioni, sostituendola con alternative biodegradabili o riutilizzabili. L'hotel ricicla anche carta, vetro e plastica e ha allestito impianti di compostaggio per i rifiuti alimentari.



### 3.5.3. Geoparco Globale UNESCO – Terra di Buzău

Nel 2022, la **Terra di Buzău** ha ottenuto la designazione di **Geoparco Globale UNESCO**, che sottolinea la sua ricca importanza geologica, storica e culturale (UNESCO, 2022). Questa designazione ha favorito il turismo sostenibile promuovendo **attività educative**, il patrimonio locale e **pratiche turistiche eco-compatibili**. Il Geoparco offre visite guidate, sentieri geologici e laboratori che educano i visitatori riguardo al paesaggio unico della regione, comprese le sue vulcaniche di fango e le montagne di sale.

Grazie al supporto degli **artigiani locali** e dei prodotti tradizionali, il Geoparco ha creato ulteriori fonti di reddito per i residenti, diversificando così l'economia. Si enfatizza l'uso sostenibile delle risorse locali, incoraggiando i turisti a vivere **pratiche culturali**



**autentiche** e a rafforzare la conservazione ambientale. Questo modello integra il turismo con la sostenibilità, fungendo da esempio di come il patrimonio naturale e culturale possa essere valorizzato per promuovere un turismo responsabile.



Vulcani di fango di Berca (Romania)

### 3.6. Quadro giuridico per il turismo sostenibile

• **Legge sul Turismo Rumena n. 275/2018:** La **Legge sul Turismo n. 275/2018** funge da quadro giuridico per la regolamentazione delle attività turistiche in Romania. Questa legge comprende diverse disposizioni relative al turismo sostenibile:

- La legge incoraggia lo sviluppo di prodotti ed esperienze turistiche sostenibili, come il turismo rurale, il turismo culturale e l'ecoturismo, per diversificare l'offerta turistica della Romania e ridurre la pressione sulle aree molto visitate.

- Impone che i progetti di sviluppo turistico rispettino i principi di pianificazione territoriale sostenibile, assicurando che non abbiano impatti negativi sull'ambiente o sulle comunità locali.
- Stabilisce un sistema di certificazione per le imprese turistiche, incoraggiando l'adozione di standard di sostenibilità, come l'efficienza energetica, la riduzione dei rifiuti e l'uso di prodotti locali.

Questa legge fornisce una base normativa per promuovere la sostenibilità nel settore turistico della Romania, garantendo che le pratiche turistiche contribuiscano agli obiettivi di sviluppo sostenibile complessivi del paese (Parlamentul României, 2018).

• **Legge Rumena sulle Aree Naturali Protette n. 49/2011 (Modificata nel 2020):** La **Legge sulle Aree Naturali Protette n. 49/2011**, modificata nel 2020, è uno strumento giuridico fondamentale per la regolamentazione delle attività turistiche nelle aree protette. In particolare, la legge regola in modo rigoroso le attività turistiche nei parchi nazionali, nelle riserve naturali e nei siti Natura 2000, garantendo che non danneggino la biodiversità o gli habitat naturali. Richiede agli operatori turistici di ottenere permessi per le attività svolte all'interno di queste aree. Promuove l'ecoturismo come alternativa sostenibile al turismo di massa, incoraggiando pratiche di viaggio responsabili che supportano gli sforzi di conservazione e le comunità locali.

Infine, impone lo sviluppo di piani di gestione dei visitatori per le aree protette, al fine di controllare il numero di turisti, ridurre l'impatto ambientale e proteggere gli ecosistemi sensibili.

Questa legge è fondamentale per garantire che lo sviluppo turistico nelle aree ecologicamente più sensibili della Romania sia gestito in modo sostenibile e responsabile (Camera Deputaților, 2020).

• **Ordinanza n. 58/1998 sull'Organizzazione e Sviluppo delle Attività Turistiche in Romania:** L'**Ordinanza n. 58/1998**, che regola l'organizzazione e lo sviluppo delle attività turistiche, include diverse modifiche per incorporare i principi del turismo sostenibile:

- Stabilisce standard obbligatori di qualità e sostenibilità per gli operatori turistici, come hotel, agenzie di viaggio e guide turistiche, assicurando che adottino pratiche ecologicamente sostenibili..
- Incoraggia l'uso di materiali e tecnologie eco-compatibili nello sviluppo dell'infrastruttura turistica, come alloggi, ristoranti e strutture ricreative.
- L'ordinanza sottolinea il ruolo delle autorità locali nella pianificazione e gestione delle attività turistiche, assicurando che lo sviluppo turistico sia in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile locali.

Questa ordinanza è fondamentale per la regolamentazione delle attività turistiche in tutta la Romania, garantendo che siano sviluppate e gestite in modo ambientalmente e socialmente responsabile (Guvernul României, 1998).

Inoltre, in quanto membro dell'Unione Europea, la Romania è tenuta a rispettare diverse direttive e regolamenti dell'UE che promuovono il turismo sostenibile. Questi includono:

- **Direttiva 2009/147/CE sulla Conservazione degli Uccelli Selvatici:** garantisce che le attività turistiche non abbiano un impatto negativo sulle specie di uccelli e sui loro habitat, in particolare nelle aree designate come Aree di Protezione Speciale (SPA) nell'ambito della rete Natura 2000.
- **Direttiva 92/43/CEE sulla Conservazione degli Habitat Naturali e della Fauna e Flora Selvatica:** questa direttiva, conosciuta come Direttiva Habitat, protegge le specie e gli habitat in pericolo, assicurando che lo sviluppo turistico non degradi questi ecosistemi sensibili.



# Capitolo 4: Politiche Spagnole sul Turismo Sostenibile

## 4.1. Il settore turistico spagnolo nel contesto dell'UE

Il turismo è uno dei pilastri fondamentali dell'economia spagnola, contribuendo per oltre il 12% al PIL e impiegando milioni di persone in tutto il paese (Banco de España, 2019). La diversità dei paesaggi, che spaziano dalle spiagge mediterranee a enclaves rurali e montane, rende la Spagna una meta privilegiata per i turisti internazionali. Tuttavia, la crescita accelerata dell'industria turistica ha sollevato anche sfide in termini di sostenibilità ambientale, soprattutto in un contesto di crescente pressione sulle risorse naturali e sulle infrastrutture nelle destinazioni più popolari.

L'allineamento della Spagna con il Green Deal europeo richiede l'attuazione di politiche turistiche che enfatizzino la riduzione delle emissioni di gas serra, la promozione dell'efficienza energetica e la gestione sostenibile delle risorse per raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Questo impegno è cruciale per un paese che fa ampio affidamento sul turismo ma affronta sfide come l'iper-sfruttamento delle risorse e il degrado degli ecosistemi, specialmente nelle destinazioni di massa come le Isole Baleari, la Costa del Sol e le Isole Canarie.

Al contrario, le aree turistiche meno sviluppate, come l'Andalusia interna e la Castilla-La Mancha, offrono opportunità per un turismo più responsabile e sostenibile, presentando un potenziale di crescita economica senza compromettere l'ambiente. La sfida consiste nel bilanciare la crescita turistica con la sostenibilità, sfruttando il status della Spagna

come principale meta turistica mentre si integrano pratiche che riducono l'impronta ambientale dell'industria.

Mentre le città più grandi e le mete turistiche consolidate hanno fatto progressi nell'implementazione di pratiche sostenibili, le aree rurali e costiere spesso mancano delle infrastrutture necessarie a supportare tali iniziative. È necessaria un'urgente investimento nella gestione dei rifiuti, nei trasporti ecologici e nei sistemi ad alta efficienza energetica in queste regioni, date le loro forti dipendenze dal turismo.

Inoltre, le PMI del settore turistico, che operano con margini di profitto ridotti, faticano ad adottare tecnologie verdi a causa dei costi iniziali elevati delle iniziative di sostenibilità, come l'installazione di pannelli solari o i sistemi di gestione dell'acqua. Questa sfida economica ostacola l'adozione più ampia di pratiche sostenibili, anche se sono vitali per la sopravvivenza a lungo termine.

La Spagna ha fatto sforzi per adottare regolamenti nazionali ed europei relativi alla sostenibilità; tuttavia, l'attuazione e l'applicazione di queste politiche variano tra le sue regioni autonome. Ogni regione ha priorità e capacità diverse, risultando in un'adozione incoerente di pratiche sostenibili a livello nazionale.

Per garantire che la sostenibilità sia radicata nel settore turistico, l'istruzione e la consapevolezza svolgono un ruolo cruciale. Mentre le imprese necessitano di formazione in efficienza energetica, riduzione dei rifiuti e gestione sostenibile della catena di approvvigionamento, i turisti dovrebbero essere incoraggiati a dare priorità a opzioni di viaggio sostenibili nella scelta delle loro destinazioni. Integrando istruzione, investimenti e un'applicazione coerente delle politiche, la Spagna può bilanciare con successo la crescita del turismo con gli obiettivi di sostenibilità, garantendo la viabilità a lungo termine di questo settore cruciale.

#### 4.1.1. Opportunità per la Spagna nella Transizione Verde dell'UE

La Spagna ha diverse opportunità chiave per guidare la transizione verde nel settore turistico, grazie al suo accesso ai fondi europei e al suo allineamento con le politiche sostenibili dell'UE. La crescente domanda di turismo responsabile, insieme agli obiettivi stabiliti dal Green Deal europeo, pone il paese in una posizione privilegiata per innovare e trasformare la sua offerta turistica.

1. L'UE, attraverso programmi come **Next Generation EU** e il **Recovery and Resilience Facility**, offre significative risorse finanziarie per la transizione verde di settori chiave, incluso il turismo. La Spagna può sfruttare questi fondi per modernizzare la sua infrastruttura turistica, incoraggiare l'adozione di energie rinnovabili in hotel e ristoranti e migliorare la gestione di acqua e rifiuti nelle destinazioni turistiche più popolari.



Un gruppo di fenicotteri maggiori in una palude nel Parco Nazionale di Coto Doñana. *WWF-Spagna*

2. Le politiche europee per la sostenibilità, unite alla crescente consapevolezza ambientale dei viaggiatori, stanno guidando la creazione di prodotti turistici più responsabili. La Spagna può sfruttare la sua **vasta ricchezza naturale e culturale** per diversificare la sua offerta, promuovendo il turismo rurale, basato sulla natura e a basso impatto. Aree come i **Pirenei**, il **Parco Nazionale di Doñana** o le antiche

vie del **Cammino di Santiago** hanno un enorme potenziale per diventare punti di riferimento per il turismo sostenibile in Europa.

3. La transizione verde non implica solo cambiamenti nella gestione ambientale, ma anche una maggiore digitalizzazione dei servizi turistici. La Spagna può essere leader nell'adozione di tecnologie intelligenti che ottimizzano l'uso delle risorse, come i sistemi di gestione energetica e idrica basati su **IoT (Internet of Things)** negli hotel, e strumenti digitali che migliorano l'esperienza turistica riducendo al contempo l'impatto ambientale.
4. Con l'aumento dell'**ecoturismo e del turismo responsabile**, la Spagna ha l'opportunità di attrarre un profilo di viaggiatore più consapevole, che cerca esperienze autentiche e sostenibili. Questo tipo di turista tende a spendere di più per i servizi locali, generando un impatto positivo sulle comunità ospitanti e riducendo la pressione sulle destinazioni sovraffollate.

Beside these points, Spain has shown a concrete and strong commitment to the sustainability goals of the European Union, through the adoption of national policies and strategies that align the country with ambitious European environmental plans. Among the main instruments and documents that guide Spain's ecological transition, the following stand out:

- **Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) 2021-2030:** Questo piano rappresenta il principale quadro strategico della Spagna per raggiungere gli obiettivi climatici ed energetici dell'UE. Il PNIEC traccia un percorso chiaro verso la decarbonizzazione, con obiettivi specifici per ridurre le emissioni di gas serra del 23% entro il 2030 (rispetto ai livelli del 1990), aumentare l'uso delle energie rinnovabili al 42% del consumo finale di energia e migliorare l'efficienza energetica del 39,5%. Queste

misure sono essenziali per il settore turistico in Spagna, uno dei maggiori consumatori di energia, affinché possa allinearsi agli obiettivi europei.



- **Legge sul Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica (2021):** Con questa legge, la Spagna ha formalizzato il suo impegno a raggiungere la neutralità climatica entro il 2050, allineandosi al Green Deal europeo.

La legge stabilisce obiettivi vincolanti per la riduzione delle emissioni, la promozione delle energie rinnovabili e l'adattamento ai cambiamenti climatici, aspetti che influenzano direttamente le operazioni del settore alberghiero e della ristorazione, promuovendo misure di efficienza energetica e sostenibilità.

## 4.2. Strategia per il Turismo Sostenibile della Spagna 2030

La "**Strategia per il Turismo Sostenibile della Spagna 2030**" ("Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030") è un quadro politico nazionale volto a promuovere la sostenibilità nel settore turistico. Questa strategia si concentra sui seguenti obiettivi:

- Incoraggiare lo sviluppo di destinazioni meno conosciute per ridurre la pressione sulle aree sovraffollate come Barcellona, Ibiza e le Isole Canarie.
- Puntare a raggiungere la neutralità carbonica promuovendo l'uso di energie rinnovabili, l'efficienza energetica nelle infrastrutture turistiche e opzioni di trasporto sostenibile.
- Promuovere una gestione sostenibile dei beni culturali e naturali, assicurando che le attività turistiche non degradino queste risorse.

- Coinvolgere le comunità locali nella pianificazione turistica e nei processi decisionali per garantire che il turismo contribuisca al loro benessere.

Questa strategia mira a trasformare il turismo spagnolo in un modello di crescita sostenuta e sostenibile, mantenendo la posizione della Spagna come leader mondiale mentre promuove la competitività, la redditività e i valori naturali e culturali delle destinazioni. La strategia sottolinea anche la distribuzione equa dei benefici turistici tra le regioni e si allinea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Questa visione a lungo termine riconosce il ruolo vitale del turismo nell'economia spagnola, contribuendo per circa l'11,7% del PIL e il 12,2% dell'occupazione.

Infine, la strategia sottolinea un approccio multi-stakeholder, riconoscendo la necessità di collaborazione tra governo, settore privato, società civile e accademia (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2019).

### 4.3. Piani di Sostenibilità Turistica in Destinazioni Spagnole

Il governo spagnolo ha lanciato i **Piani di Sostenibilità Turistica nelle Destinazioni** nel 2020, con l'obiettivo di promuovere pratiche sostenibili in aree turistiche specifiche. Questi piani fanno parte della strategia del governo per trasformare il settore turistico e sono cofinanziati dal governo spagnolo, dalle comunità autonome e dagli enti locali.

L'obiettivo è migliorare l'infrastruttura turistica, preservare il patrimonio culturale e naturale e supportare le economie locali incoraggiando modelli di turismo sostenibile.

Il programma fornisce finanziamenti ai comuni, consentendo loro di sviluppare iniziative turistiche sostenibili, come sistemi di gestione dei rifiuti, infrastrutture energeticamente efficienti e soluzioni di mobilità sostenibile.

I progetti previsti da questo piano coprono vari temi, tra cui la riduzione dell'impatto ambientale del turismo, la promozione del turismo fuori stagione, la valorizzazione del patrimonio culturale e il miglioramento dell'accessibilità per tutti i turisti.



Questo piano ha finanziato numerosi progetti in tutta la Spagna, migliorando la sostenibilità in destinazioni come la Galizia, l'Estremadura e le Isole Canarie (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2021).

#### 4.4. Legge spagnola sul Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica – 2021

La **Legge sul Cambiamento Climatico e la Transizione Energetica**, approvata nel 2021, stabilisce obiettivi ambiziosi per ridurre le emissioni di gas serra e promuovere le energie rinnovabili. Sebbene non sia una politica esclusivamente turistica, ha implicazioni significative per il settore turistico.:

- La legge mira a raggiungere un'economia a emissioni nette zero entro il 2050, con obiettivi intermedi di riduzione delle emissioni del 23% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990. Le imprese turistiche, in particolare quelle legate ai trasporti, all'accoglienza e alle attività ricreative, sono incoraggiate ad adottare pratiche energeticamente efficienti e a utilizzare fonti di energia rinnovabile.
- La legge promuove opzioni di trasporto sostenibile, come i veicoli elettrici e il miglioramento dei trasporti pubblici, che sono fondamentali per ridurre l'impronta di carbonio dei turisti che viaggiano all'interno della Spagna.
- Il settore turistico è tenuto a integrare misure di adattamento ai cambiamenti climatici, in particolare nelle aree costiere e rurali, per migliorare la resilienza agli impatti del cambiamento climatico, come l'innalzamento del livello del mare, eventi meteorologici estremi e perdita di biodiversità.

#### 4.5. Strategia per l'Economia Circolare Spagna 2030

La strategia **España Circular 2030**, lanciata nel 2020, stabilisce un quadro per la transizione della Spagna verso un'economia circolare, che enfatizza l'efficienza delle

risorse, la riduzione dei rifiuti e il consumo sostenibile. Questa strategia ha implicazioni dirette per l'industria turistica:

- La strategia incoraggia le imprese turistiche, come hotel e ristoranti, ad adottare pratiche di riduzione dei rifiuti, tra cui riciclaggio, compostaggio e riduzione della plastica monouso. Le destinazioni turistiche sono inoltre invitate a implementare sistemi di gestione dei rifiuti che rispondano all'elevato numero di visitatori.
- Promuove l'uso di prodotti e servizi ecologici nel settore turistico, come imballaggi sostenibili, approvvigionamento di cibo locale e souvenir ecologici.



La Strategia per l'Economia Circolare Spagna 2030 supporta il turismo sostenibile garantendo che le operazioni turistiche siano in linea con l'efficienza delle risorse e la sostenibilità ambientale (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2020).

#### 4.6. Strategia Nazionale per le Infrastrutture Verdi e la Connessione Ecologica e il Ripristino – 2021

Questa strategia, approvata nel 2021, si concentra sulla conservazione e il ripristino dei paesaggi naturali e della biodiversità della Spagna. Sebbene copra vari settori, ha implicazioni dirette per il turismo sostenibile:

- La strategia promuove pratiche di turismo sostenibile nelle aree naturali, come i parchi nazionali, le regioni rurali e i paesaggi protetti, garantendo che il turismo non degradi gli ecosistemi.
- Incoraggia lo sviluppo di ecoturismo e attività di turismo responsabile che siano compatibili con la conservazione della biodiversità e degli habitat naturali.

- Supporta l'implementazione di piani di gestione dei visitatori nelle aree naturali per evitare l'eccessivo sfruttamento, ridurre l'impatto ambientale e proteggere la fauna selvatica.

La strategia contribuisce al turismo sostenibile tutelando la ricca biodiversità della Spagna e garantendo che le attività turistiche rispettino l'integrità ecologica (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2021).

## 4.7. Spain Digital 2025

La strategia **Spain Digital 2025**, lanciata nel 2020, mira ad accelerare la trasformazione digitale dell'economia spagnola, incluso il settore del turismo. La digitalizzazione è un componente fondamentale del turismo sostenibile, poiché migliora l'efficienza, riduce il consumo di risorse e migliora l'esperienza dei visitatori.

- La strategia incoraggia lo sviluppo di destinazioni turistiche intelligenti che utilizzano tecnologie digitali (come big data, intelligenza artificiale e Internet delle cose) per ottimizzare l'uso delle risorse, gestire i flussi turistici e migliorare l'efficienza energetica.
- Promuove l'uso di piattaforme digitali per la prenotazione, il marketing e la gestione dei servizi turistici, riducendo il consumo di carta e migliorando la sostenibilità delle operazioni turistiche.
- Le tecnologie digitali consentono esperienze turistiche personalizzate e sostenibili fornendo informazioni in tempo reale su destinazioni meno conosciute, opzioni di trasporto sostenibile e attività ecologiche.

La strategia Spain Digital 2025 contribuisce al turismo sostenibile promuovendo innovazioni digitali che riducono l'impatto ambientale e incoraggiano comportamenti di viaggio responsabili (Ministero degli Affari Economici e Trasformazione Digitale, 2020).

## 4.8. Iniziative regionali e locali

Le Comunità Autonome della Spagna godono di una notevole autonomia nell'attuazione di politiche di turismo sostenibile, consentendo loro di adattare le misure alle proprie esigenze e particolarità locali. Questa capacità consente loro di affrontare sfide specifiche e massimizzare i benefici in base alle proprie risorse naturali, culturali e socio-economiche. Grazie a questa autonomia, regioni come la Catalogna, le Isole Canarie o le Isole Baleari possono stabilire iniziative e regolamenti unici che promuovono una crescita turistica responsabile, favorendo sia la conservazione ambientale che lo sviluppo locale.

### 4.8.1. Tassa sul Turismo Sostenibile" delle Isole Baleari (2016)

La "Tassa sul Turismo Sostenibile" delle Isole Baleari, istituita nel 2016, è diventata un meccanismo chiave per finanziare progetti che promuovono un turismo responsabile e sostenibile. Questa tassa, applicata ai turisti che soggiornano in strutture ricettive come hotel, ostelli e appartamenti turistici, raccoglie fondi per la protezione ambientale, la conservazione del patrimonio culturale e lo sviluppo di infrastrutture sostenibili sulle isole. Dalla sua attuazione, la tassa ha generato milioni di euro, contribuendo a oltre 400 progetti che spaziano dal restauro di spazi naturali al miglioramento dei servizi pubblici e alla promozione delle energie rinnovabili. L'Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears, nel suo rapporto del 2020, evidenzia l'impatto positivo di questa misura sulla sostenibilità dell'arcipelago, dimostrando come una gestione fiscale strategica possa diventare uno strumento efficace per affrontare le sfide del turismo di massa e preservare l'ambiente locale per le generazioni future.



La Cala Turqueta a Minorca (Spagna)

#### 4.8.2. Certificazione per il Turismo Sostenibile della Catalogna

La Catalogna ha implementato un sistema di certificazione per le imprese e le destinazioni turistiche che soddisfano criteri di sostenibilità, noto come "Biosphere Responsible Tourism". Questa certificazione, promossa dall'Agenzia Turistica Catalana, incoraggia le imprese e le destinazioni ad adottare pratiche responsabili nell'uso dell'energia, nella gestione dei rifiuti e nel coinvolgimento della comunità. Attraverso questo programma, gli stabilimenti devono dimostrare il proprio impegno per la sostenibilità attuando misure concrete, come la riduzione delle emissioni di carbonio e la promozione di pratiche di economia circolare. Dalla sua introduzione, la certificazione ha aumentato significativamente la consapevolezza sulla sostenibilità tra gli attori del turismo, contribuendo a posizionare la Catalogna come una destinazione che dà priorità al rispetto dell'ambiente e al benessere delle comunità locali (Font & McCabe, 2017).





Museo Nazionale d'Arte della Catalogna, Barcellona (Spagna)

#### 4.8.3. Piano di Turismo Sostenibile di Barcellona (2017-2020)

Il Piano di Turismo Sostenibile di Barcellona (2017-2020) ha introdotto una serie di misure volte a gestire i flussi turistici per mitigare l'impatto sulle infrastrutture della città e sui residenti. Le iniziative principali includono il limitare la costruzione di nuovi hotel nelle aree sovraffollate, promuovere il turismo durante la bassa stagione e incoraggiare comportamenti responsabili tra i visitatori. Al centro di questo piano c'è il "Piano Urbanistico Speciale per l'Alloggio Turistico" (PEUAT), che mira a regolare la crescita degli alloggi turistici in un modo che rispetti le comunità locali e dia priorità alla qualità della vita dei residenti. Controllando l'espansione degli alloggi, Barcellona si propone di creare un modello turistico equilibrato che sostenga sia lo sviluppo urbano sostenibile



che esperienze positive per i visitatori (Ajuntament de Barcelona, 2017).



Vista di Barcellona (Spagna)

#### 4.8.4. Strategia di Eco-Turismo di Tenerife

La Strategia di Eco-Turismo di Tenerife si concentra sulla promozione di pratiche ecologicamente sostenibili nel settore turistico, inclusi la riduzione dei rifiuti, la conservazione dell'acqua e l'adozione di energie rinnovabili negli stabilimenti turistici. La strategia include anche iniziative come la conservazione dei sentieri escursionistici e la promozione dell'agroturismo, che hanno incoraggiato pratiche sostenibili a sostegno della comunità locale e dell'ambiente naturale. Dando priorità a queste aree, Tenerife mira a migliorare la qualità delle sue offerte turistiche, proteggendo al contempo i suoi paesaggi unici e la biodiversità, posizionandosi come un leader nel turismo sostenibile all'interno

delle Isole Canarie (García et al., 2019).



Playas del Duque, Marbella (Spagna)

#### 4.9. Quadri giuridici per il turismo sostenibile

- ❖ **Legge 42/2007 sul Patrimonio Naturale e la Biodiversità:** questa legge stabilisce linee guida per la conservazione delle aree naturali e delle specie, integrando pratiche di turismo sostenibile nelle aree protette. Sottolinea che le attività turistiche all'interno di queste aree devono minimizzare l'impatto ambientale, mantenere la biodiversità e contribuire alle economie locali (Gobierno de España, 2007).
- ❖ **Legge 2/2013 sulla Protezione e l'Uso Sostenibile delle Aree Costiere:** questa legge regola le attività nelle zone costiere, enfatizzando l'uso sostenibile delle risorse e prevenendo il sovra-sviluppo. Include disposizioni che limitano la

costruzione nelle aree costiere, garantendo che le infrastrutture turistiche non danneggino gli ecosistemi marini (BOE, 2013).

- ❖ **Decreto Reale 713/2021 sulle Destinazioni Turistiche Sostenibili:** questo recente strumento giuridico incoraggia i comuni a sviluppare piani di gestione turistica sostenibile. Fornisce finanziamenti e assistenza tecnica per implementare pratiche sostenibili nelle destinazioni turistiche, come la gestione dei rifiuti, l'efficienza energetica e la mobilità sostenibile (Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, 2021).
- ❖ **Legge Spagnola sui Parchi Nazionali (Ley de Parques Nacionales) – Legge 30/2014:** la Legge sui Parchi Nazionali regola le attività turistiche all'interno dei 15 parchi nazionali della Spagna, assicurando che il turismo sia compatibile con la protezione di queste aree naturali. Questa legge limita il numero di visitatori consentiti nei parchi nazionali per prevenire il sovraffollamento e minimizzare i danni ambientali. Promuove attività turistiche ecocompatibili, come visite guidate, escursioni e birdwatching, che hanno un basso impatto ambientale. Questa legge richiede agli operatori turistici di fornire educazione ambientale ai visitatori, favorendo la consapevolezza dell'importanza della conservazione. Infine, questa legge garantisce che il turismo all'interno dei parchi nazionali aderisca ai principi di sostenibilità, contribuendo alla conservazione a lungo termine del patrimonio naturale della Spagna (BOE, 2014).



# Capitolo 5: Il concetto di Mystery Guest

Dopo aver esaminato le politiche per il turismo sostenibile a livello europeo, nazionale e regionale in Italia, è ora importante analizzare come le pratiche di valutazione della qualità, in particolare attraverso l'uso di "**mystery guests**," contribuiscano a raggiungere gli obiettivi di sostenibilità nel settore turistico. Gli ospiti misteriosi sono professionisti formati che visitano hotel, ristoranti e altre attività turistiche in incognito, comportandosi da normali clienti per valutare la qualità dei servizi, l'esperienza del cliente e l'aderenza agli standard di sostenibilità. L'obiettivo delle valutazioni degli ospiti misteriosi è fornire una visione imparziale e autentica di come un'attività operi in scenari reali, aiutando a identificare le aree di eccellenza così come quelle che necessitano di miglioramenti. Il **concetto di anonimato** è centrale per



l'efficacia delle valutazioni degli ospiti misteriosi. Infatti, rimanendo anonimi, gli ospiti misteriosi garantiscono che i membri dello staff non siano a conoscenza del fatto che stanno venendo valutati, il che porta a interazioni e osservazioni più genuine.

In questo contesto, le politiche degli ospiti misteriosi potrebbero svolgere un ruolo significativo nella verifica della conformità alle certificazioni di sostenibilità, come l'**EU Ecolabel**, garantendo che gli stabilimenti rispettino i criteri di responsabilità ambientale e sociale. Allo stesso tempo, queste valutazioni supporterebbero le aziende nell'allinearsi a strategie di sostenibilità più ampie, consentendo loro di adattarsi alle migliori pratiche in materia di efficienza energetica, gestione dei rifiuti e coinvolgimento dei clienti.

In questa sezione, esploreremo come le politiche degli ospiti misteriosi siano applicate nel mondo reale, attingendo a ricerche scientifiche e letteratura per comprendere perché siano efficaci nella promozione di una cultura della qualità e della sostenibilità nel settore del turismo e dell'ospitalità. Successivamente, avremo l'opportunità di creare le nostre raccomandazioni e politiche per le aziende basate su quanto analizzato e presentato finora.

## 5.1. Analisi dell'efficacia dei Mystery Guests: Approfondimenti dalla ricerca scientifica

La ricerca scientifica evidenzia che le valutazioni dei Mystery Guests sono efficaci perché forniscono **feedback obiettivo e imparziale** che è difficile ottenere solo attraverso valutazioni interne. A differenza delle tradizionali verifiche di qualità, i Mystery Guests offrono una prospettiva in tempo reale e centrata sul cliente, il che rende le loro valutazioni più rappresentative delle esperienze reali dei visitatori. Tuttavia, secondo Erstad (1998) e Atef (2012), il successo delle valutazioni dei Mystery Guests dipende fortemente dalla personalità e dall'approccio del mystery shopper. Infatti, è fondamentale che il mystery guest adotti un **comportamento neutro e non conflittuale** durante gli incontri di servizio, consentendo loro di integrarsi e vivere il servizio come qualsiasi altro ospite. Per ottenere una comprensione più profonda di come opera il **processo del mystery guest**, esamineremo ora un **esempio pratico** fornito da Atef (2012) su come viene condotta tale valutazione all'interno di un contesto alberghiero. Questo esempio illustrerà l'approccio passo dopo passo utilizzato da un mystery guest per valutare la qualità del servizio e l'aderenza alle pratiche di sostenibilità, fornendo una prospettiva reale su come

questo strumento può essere applicato efficacemente. Analizzando questo processo in dettaglio, saremo meglio attrezzati per sviluppare politiche che non solo siano allineate con il più ampio quadro europeo di sostenibilità, ma siano anche radicate nelle realtà pratiche e nelle intuizioni derivate dall'esperienza del mystery guest.

L'esperimento di Atef (2012) ha coinvolto un ispettore mystery guest che valutava la qualità del servizio in un hotel comportandosi come un normale ospite. Il processo di valutazione è stato condotto nell'arco di diversi giorni, coprendo vari aspetti dei servizi dell'hotel, tra cui **prenotazioni, servizio di portineria, check-in, check-out, operazioni telefoniche, camera d'hotel, servizio di pulizia e lavanderia**. L'ispettore ha seguito un approccio strutturato, iniziando con la prenotazione e poi vivendo ogni servizio come un normale ospite. Ha interagito con diversi membri del personale dell'hotel, prendendo nota della loro reattività, attenzione e aderenza alle politiche e agli standard dell'hotel. Ogni aspetto del servizio è stato attentamente osservato, registrato in tempo reale e successivamente analizzato utilizzando un **elenco di controllo standardizzato** che copriva i principali criteri di servizio:

1. **Prenotazioni:** il mystery guest ha effettuato due tentativi di prenotazione, valutando la reattività, la professionalità e l'accuratezza delle informazioni fornite dai prenotatori. L'ispettore ha segnalato problemi come la mancanza di suggerimenti per date alternative e una comunicazione incompleta riguardo ai servizi dell'hotel.
2. **Servizio di portineria:** all'arrivo, l'ispettore ha osservato se il personale di portineria offrisse aiuto con i bagagli e fornisse informazioni sulla camera e sui servizi dell'hotel. L'ispettore ha notato che, sebbene il portiere fosse cordiale, ci sono state opportunità mancate, come non aver spiegato come utilizzare alcune funzionalità della camera.
3. **Check-in/check-out alla reception:** durante il check-in, l'ispettore ha valutato l'efficienza del processo, se le richieste speciali sono state accolte e se il receptionist forniva informazioni pertinenti sull'hotel. Al check-out, l'ispettore ha valutato la velocità e la completezza del processo e se il receptionist chiedesse un feedback o offrisse assistenza futura.



4. **Operatore telefonico:** l'ispettore ha effettuato diverse chiamate a diversi reparti, valutando i tempi di risposta, la cortesia e l'accuratezza delle informazioni. Ad esempio, è stato osservato un ritardo nell'evasione di una richiesta di pulizia, e l'ispettore ha annotato come è stata risolta la questione.
5. **Ispezione della camera d'hotel:** il mystery guest ha ispezionato a fondo la pulizia, i servizi e la manutenzione della camera, documentando problemi come macchie sui mobili, oggetti mancanti e informazioni obsolete sui servizi dell'hotel.
6. **Servizio di pulizia e lavanderia:** l'ispettore ha testato l'efficienza e la completezza dei servizi di pulizia e lavanderia effettuando richieste specifiche e annotando come i membri del personale rispondessero ad esse.

The inspector used a detailed checklist to evaluate each service area, ensuring a consistent and comprehensive assessment. The checklist covered criteria such as:

- **Standard e procedure** (ad esempio, Il telefono è stato risposto prontamente? La camera è stata pulita entro 20 minuti?).
- **Intuizione e interazione** (ad esempio, Il personale ha accolto l'ospite con un tono cordiale? Hanno offerto assistenza senza essere sollecitati?).
- **Iniziativa** (ad esempio, Il portiere ha offerto servizi aggiuntivi come spiegare le uscite di emergenza o i servizi dell'hotel?).

L'ispettore ha registrato punteggi basati su ciascun criterio, fornendo sia feedback quantitativo che qualitativo. Questo approccio strutturato, supportato da checklist dettagliate e osservazioni reali, ha fornito indicazioni su come l'hotel potesse migliorare sia la qualità del servizio che la soddisfazione degli ospiti.

In questo senso, seguendo un metodo ben consolidato nella letteratura scientifica, il nostro progetto Green Mystery Guest ha sviluppato una nuova checklist strutturata specificamente progettata per questo scopo, basata su politiche e ricerche scientifiche, disponibile sul nostro sito web (<https://www.greenmysteryguest.eu/>). La Green Mystery Guest Checklist è uno strumento che può essere utilizzato da ispettori di qualità, mystery guest e manager della qualità nel settore del turismo e dell'ospitalità per valutare o auto-

valutare gli indicatori di sostenibilità in vari ambiti dell'ecosistema dell'ospitalità, inclusi cibo, servizio, forniture, trasporti, eventi, comunicazione esterna e metodi per incoraggiare atteggiamenti e comportamenti sostenibili tra gli ospiti.



Figura 1. Il nostro sito web (<https://www.greenmysteryguest.eu/>)

In particolare, la nostra **Green Mystery Guest Checklist** consiste in una serie di 100 elementi di sostenibilità rilevanti per tutte le aree degli stabilimenti di ospitalità, che possono essere presenti o assenti e devono essere valutati dal mystery guest. Grazie al suo design intuitivo, questo strumento può anche servire come riferimento interno per monitorare tutti gli aspetti legati alla sostenibilità all'interno di una struttura ricettiva e identificare potenziali aree di miglioramento.

# Capitolo 6: Raccomandazioni per le aziende e i responsabili politici

Sulla base della nostra analisi delle politiche dei diversi paesi europei, nonché delle intuizioni pratiche derivanti dalla ricerca scientifica sull'approccio del mystery guest, proponiamo le seguenti raccomandazioni politiche per migliorare il turismo sostenibile in Europa.

## 6.1. Raccomandazioni politiche per i policymakers

### 1. Integrare le valutazioni dei Mystery Guest nei programmi di finanziamento esistenti

Per garantire che i finanziamenti per la sostenibilità siano assegnati a imprese realmente impegnate in pratiche sostenibili, le valutazioni dei mystery guest dovrebbero essere integrate come criterio obbligatorio per le aziende turistiche che richiedono supporto finanziario attraverso programmi come il Fondo per il **Turismo Sostenibile** e le sovvenzioni delineate nella **Legge di Bilancio Italiana 2023**.

Ad esempio, quando un hotel richiede finanziamenti per migliorare la propria efficienza energetica, un mystery guest potrebbe condurre una valutazione non annunciata concentrandosi sul fatto che l'hotel stia già implementando pratiche sostenibili di base. Questo potrebbe includere il controllo se l'hotel utilizza illuminazione a risparmio energetico, ha cestini per la raccolta differenziata nelle camere degli ospiti, incoraggia il

riutilizzo degli asciugamani, offre opzioni alimentari a chilometro zero e fornisce agli ospiti informazioni sulle opzioni di viaggio sostenibile.

L'analisi porterebbe a un punteggio o a un rapporto che indica il livello attuale di sostenibilità dell'hotel. I finanziamenti potrebbero quindi essere concessi su una **scala variabile**, dove le imprese che ottengono punteggi più elevati nelle valutazioni dei mystery guest ricevono una percentuale maggiore di finanziamenti o incentivi aggiuntivi.

Inoltre, la valutazione del mystery guest potrebbe identificare aree specifiche per il miglioramento. Le imprese che ricevono finanziamenti sarebbero tenute ad affrontare queste raccomandazioni entro un lasso di tempo stabilito, assicurando che i fondi siano utilizzati in modo efficace per migliorare le pratiche sostenibili. Valutazioni di follow-up potrebbero quindi essere condotte per garantire conformità e progressi, con la possibilità di ulteriori finanziamenti o certificazioni per le imprese che dimostrano un miglioramento costante.

## 2. Implementare un programma nazionale di audit di sostenibilità per Mystery Guest con criteri di valutazione

Un programma nazionale di audit di sostenibilità per Mystery Guest sarebbe un'iniziativa utile per garantire che le aziende del settore dell'ospitalità in tutta Italia rispettino gli standard di sostenibilità. Questo programma comporterebbe il dispiegamento di mystery guest formati e certificati per valutare regolarmente hotel, ristoranti e altre strutture legate al turismo.

Il programma dovrebbe fornire una valutazione imparziale e completa delle pratiche di sostenibilità di ciascuna azienda (ad esempio, utilizzando la nostra checklist, disponibile presso <https://www.greenmysteryquest.eu/>). Certified mystery guests would conduct evaluations anonymously, ensuring that their observations reflect the genuine customer experience. For example, a mystery guest might check whether a hotel actively reduces

energy consumption by using motion-sensor lighting, offers vegan or vegetarian options in its restaurant to reduce its carbon footprint, or has implemented waste separation systems in guest areas.

I mystery guest certificati condurrebbero valutazioni in modo anonimo, garantendo che le loro osservazioni riflettano l'esperienza genuina del cliente. Ad esempio, un mystery guest potrebbe controllare se un hotel riduce attivamente il consumo energetico utilizzando illuminazione con sensori di movimento, offre opzioni vegane o vegetariane nel proprio ristorante per ridurre l'impatto ambientale, o ha implementato sistemi di separazione dei rifiuti nelle aree riservate agli ospiti.

Come già detto, il programma dei mystery guest sarebbe basato su una **checklist standardizzata** di criteri di sostenibilità, coprendo aree come l'efficienza energetica, la gestione dei rifiuti, la conservazione dell'acqua, l'approvvigionamento di prodotti locali e biologici e la promozione di comportamenti sostenibili tra gli ospiti. Ad esempio, i criteri includono il controllo se l'azienda ha eliminato la plastica monouso, incoraggia il riutilizzo di asciugamani e biancheria, o fornisce informazioni agli ospiti su come ridurre il proprio impatto ambientale durante il soggiorno. Questo approccio standardizzato assicura coerenza nelle valutazioni e consente un confronto accurato delle prestazioni di sostenibilità tra le diverse aziende.

Per sostenere questo programma, il governo potrebbe anche istituire programmi di formazione per certificare i mystery guest, assicurando che abbiano le competenze necessarie per valutare efficacemente le pratiche di sostenibilità (vedi: **Policy n. 3**). Questa formazione potrebbe essere offerta in collaborazione con organizzazioni ambientali e associazioni turistiche, creando un pool di professionisti qualificati in grado di condurre valutazioni approfondite e accurate.

Naturalmente, questo programma si allineerebbe con gli obiettivi di sostenibilità europei più ampi e servirebbe da modello per altri paesi, dimostrando come le valutazioni dei mystery guest possano essere utilizzate come strumento potente per promuovere pratiche di turismo sostenibile in un'intera nazione.

### 3. Create a sustainability certification and implement a national ranking system in tourism sustainability

Le aziende che ottengono buoni risultati in questi audit potrebbero ricevere una **Certificazione di Sostenibilità**, simile all'**Ecolabel dell'UE**, che riconosce l'eccellenza nelle prestazioni ambientali. Questa certificazione servirebbe come un prestigioso marchio di sostenibilità, distinguendo le aziende impegnate in pratiche ecologiche. Ad esempio, un hotel che ottiene un punteggio elevato nella valutazione del mystery guest potrebbe esporre un distintivo di certificazione "Green Hospitality", segnalando ai viaggiatori attenti all'ambiente che stanno scegliendo un'opzione di alloggio responsabile dal punto di vista ambientale.

Il sistema nazionale potrebbe includere un **sistema di ranking nazionale** che riconosce pubblicamente le aziende più sostenibili in diverse categorie, come "Miglior hotel green", "Miglior ristorante sostenibile" o "Attrazione turistica eco-friendly". Questi ranking potrebbero essere pubblicati sui siti ufficiali del turismo, nei sistemi nazionali legati al turismo e promossi attraverso i social media, offrendo marketing gratuito e maggiore visibilità per le aziende che eccellono nella sostenibilità. Questo riconoscimento incoraggerebbe altre aziende a migliorare le proprie pratiche per ottenere un riconoscimento simile.

### 4. Offrire incentivi fiscali per le aziende che ottengono punteggi elevati negli audit di sostenibilità per promuovere investimenti green.

Introdurre incentivi fiscali per le aziende turistiche che ottengono punteggi elevati negli audit di sostenibilità/mystery guest sarebbe un potente motivatore per le imprese ad adottare pratiche ecologiche e investire in infrastrutture sostenibili. Questo approccio collega direttamente i benefici finanziari alle prestazioni di sostenibilità, creando una situazione vantaggiosa per entrambe le parti, in cui le aziende vengono premiate per i



loro sforzi nel ridurre l'impatto ambientale, mentre il governo accelera il progresso verso i suoi obiettivi di sostenibilità.

Ad esempio, un hotel che dimostra un'eccellente efficienza energetica, gestione dei rifiuti e approvvigionamento sostenibile potrebbe ricevere una riduzione del 20% dell'aliquota dell'imposta sulla proprietà annuale. Questa riduzione abbatterebbe i costi operativi dell'azienda e fornirebbe incentivi finanziari continui per mantenere e migliorare le pratiche di sostenibilità nel tempo.

Inoltre, le aziende che ottengono punteggi superiori a una certa soglia negli audit di sostenibilità potrebbero essere idonee a **crediti d'imposta sul reddito** per i loro investimenti in infrastrutture e tecnologie green. Ad esempio, se un hotel investe in pannelli solari, sistemi HVAC a risparmio energetico o un sistema di riciclo dell'acqua, potrebbe ricevere un credito d'imposta equivalente a una percentuale dell'investimento.

Un altro incentivo potrebbe essere la riduzione delle aliquote **dell'imposta sul Valore Aggiunto (IVA)** su specifici servizi o prodotti offerti da aziende con punteggi elevati di sostenibilità. Ad esempio, i ristoranti che approvvigionano almeno l'80% dei loro ingredienti a livello locale o utilizzano prodotti biologici potrebbero beneficiare di un'aliquota IVA ridotta sulle loro vendite. Questo renderebbe le opzioni sostenibili più accessibili per i consumatori.

Gli incentivi fiscali forniscono una ricompensa finanziaria tangibile per le aziende, incoraggiandole a fare investimenti a lungo termine nella sostenibilità. Ad esempio, un hotel potrebbe esitare a installare un costoso sistema di pannelli solari a causa del costo iniziale. Questi incentivi incoraggiano anche la **manutenzione continua** e il **miglioramento delle pratiche sostenibili**, assicurando che le aziende non apportino semplicemente cambiamenti una tantum, ma continuino a innovare e migliorare le loro iniziative green.

## 5. Promuovere l'educazione sul turismo sostenibile tra i turisti e coinvolgerli come Green Mystery Guests.

Promuovere la consapevolezza sul turismo sostenibile tra i turisti è fondamentale per creare una cultura che valorizzi pratiche ecologiche e incoraggi comportamenti responsabili durante i viaggi. Per raggiungere questo obiettivo, è importante sviluppare campagne che informino i turisti sui benefici del turismo sostenibile e li coinvolgano attivamente nel processo.

Il governo, in collaborazione con le aziende turistiche e le organizzazioni ambientali, dovrebbe sviluppare campagne che educano i turisti sull'importanza della sostenibilità nei viaggi. Queste campagne potrebbero mettere in evidenza azioni semplici, come conservare l'acqua, ridurre i rifiuti, utilizzare prodotti riutilizzabili o scegliere opzioni di trasporto ecologico. Ad esempio, manifesti, opuscoli e annunci digitali possono essere esposti in aeroporti, stazioni ferroviarie, hotel e attrazioni turistiche, fornendo suggerimenti su come i viaggiatori possono ridurre il proprio impatto ambientale.

Oltre a questo, un modo innovativo per promuovere la sostenibilità è consentire ai turisti di diventare **Green Mystery Guests**. I turisti possono candidarsi per partecipare al programma e, se selezionati, avrebbero l'opportunità di visitare strutture turistiche e valutare le loro pratiche di sostenibilità. Tuttavia, non avrebbero la possibilità di scegliere dove andare; invece, sarebbero assegnati a destinazioni specifiche, assicurando una copertura imparziale di diversi tipi di sistemazioni e ristoranti.

Ad esempio, un turista selezionato come Green Mystery Guest potrebbe essere inviato a un bed and breakfast rurale per valutare come gestiscono i rifiuti o a un hotel urbano per valutare le misure di risparmio energetico. In cambio della loro partecipazione, questi turisti potrebbero ricevere voucher per viaggi, sconti, soggiorni gratuiti o persino un piccolo compenso, rendendo questa opportunità attraente per i viaggiatori eco-consapevoli che desiderano fare la differenza.

## 6. Lanciare un programma di tirocinio per mystery guest per studenti del turismo

Il governo potrebbe istituire un programma di tirocinio per mystery guest che consenta agli studenti di turismo e ospitalità di acquisire esperienza pratica come mystery guest. Questa iniziativa sarebbe sponsorizzata dal governo e progettata per colmare il divario tra l'apprendimento accademico e l'applicazione nel mondo reale, garantendo che gli studenti sviluppino una comprensione profonda delle pratiche di sostenibilità nel settore turistico.

Il programma comporterebbe collaborazioni tra università, scuole professionali e il Ministero del Turismo per fornire agli studenti posizioni di tirocinio presso diverse strutture turistiche, come hotel, ristoranti e attrazioni turistiche.

Prima di iniziare il loro ruolo di mystery guest, gli studenti seguirebbero un corso di formazione che copre tecniche di valutazione della sostenibilità, standard di servizio clienti e metodi di assicurazione della qualità. Questa formazione garantirebbe che gli studenti siano ben preparati per valutare accuratamente le pratiche di sostenibilità e fornire feedback costruttivo. Una volta formati, gli studenti sarebbero assegnati ad aziende turistiche in diverse regioni, dove condurrebbero valutazioni basate su una checklist di sostenibilità strutturata, simile al framework del Green Mystery Guest.

Dopo ogni valutazione, gli studenti redigerebbero rapporti dettagliati sui loro risultati, fornendo feedback alle strutture e offrendo suggerimenti per il miglioramento. Questi dati sarebbero anche inviati al Ministero del Turismo per l'analisi, contribuendo a un database nazionale sulle prestazioni di sostenibilità nel settore turistico.

Nel tempo, il programma di tirocinio per mystery guest migliorerebbe la qualità delle valutazioni di sostenibilità nel settore turistico e aiuterebbe a creare un percorso di professionisti ben informati sulle pratiche di turismo sostenibile.

## 7. Incoraggiare partnership pubblico-private per la formazione sulla sostenibilità

Per promuovere efficacemente pratiche sostenibili all'interno dell'industria turistica, il governo dovrebbe facilitare **partnership pubblico-private** che riuniscano agenzie governative, associazioni di categoria e aziende turistiche per fornire programmi di formazione completi per il personale. Questi programmi di formazione sarebbero informati dai feedback delle valutazioni dei mystery guest, garantendo che affrontino le aree più rilevanti per il miglioramento e promuovano una cultura della sostenibilità nel settore.

In questo contesto, il governo potrebbe collaborare con associazioni turistiche, istituti di formazione per l'ospitalità, organizzazioni ambientali e aziende private per sviluppare e fornire moduli di formazione focalizzati su pratiche chiave di sostenibilità. Le valutazioni dei mystery guest condotte presso varie strutture turistiche servirebbero da base per identificare le aree in cui la formazione è maggiormente necessaria, come la gestione dell'energia, la riduzione dei rifiuti, l'approvvigionamento sostenibile e il servizio clienti ecologico.

Il Ministero del Turismo, in collaborazione con attori del settore privato, come catene alberghiere, tour operator e associazioni di ristoratori, stabilirebbe un quadro per iniziative di formazione congiunta. Ad esempio, una catena alberghiera con una solida esperienza nella sostenibilità potrebbe collaborare con un'agenzia governativa per sviluppare materiali di formazione o offrire workshop per altre aziende desiderose di migliorare le proprie pratiche.

In generale, le partnership pubblico-private organizzerebbero regolarmente workshop, webinar e sessioni di formazione in loco. Questi programmi sarebbero adattati a diversi livelli di personale, dai dipendenti front-line alla dirigenza, assicurando che tutti comprendano il proprio ruolo nel raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità. Queste sessioni insegnerebbero al personale di manutenzione degli hotel come ottimizzare i sistemi di riscaldamento, ventilazione e aria condizionata (HVAC) o come installare

illuminazione a risparmio energetico, riducendo direttamente il consumo di energia e i costi.

Al termine, i partecipanti potrebbero ricevere certificazioni in pratiche di turismo sostenibile, aggiungendo valore alle loro competenze professionali e rafforzando l'importanza della sostenibilità. Questo potrebbe essere particolarmente utile, poiché una delle barriere più significative all'implementazione di pratiche sostenibili nel settore turistico è la mancanza di consapevolezza e competenze tra i dipendenti.

## 8. Istituire un programma di sovvenzioni sponsorizzato dal governo per mystery guest per le PMI

Per garantire che le piccole imprese turistiche, come hotel a conduzione familiare, B&B e ristoranti indipendenti, abbiano l'opportunità di beneficiare delle valutazioni sulla sostenibilità, il governo dovrebbe introdurre un **programma di sovvenzioni** che supporti le **piccole e medie imprese (PMI)** nel sottoporsi a valutazioni regolari da parte di mystery guest. Questo renderebbe più fattibile per le piccole imprese accedere all'expertise necessaria per migliorare le loro pratiche di sostenibilità.

Il governo potrebbe coprire una parte significativa (ad esempio, il 70-80%) dei costi associati alle valutazioni dei mystery guest per le PMI, rendendo più accessibile per queste imprese partecipare. Questa sovvenzione potrebbe essere concessa alle aziende che fanno domanda e dimostrano un genuino interesse nel migliorare la loro sostenibilità.

Il programma sarebbe aperto alle PMI che operano nel settore turistico e hanno meno di un certo numero di dipendenti (ad esempio, 50). Potrebbe essere data priorità a quelle situate in aree rurali, in regioni con un alto impatto ambientale o in aree con un significativo potenziale di crescita per il turismo sostenibile.

Il governo collaborerebbe con agenzie di mystery guest certificate per fornire le valutazioni, assicurando che il processo venga condotto da professionisti formati che possano valutare accuratamente le pratiche di sostenibilità e offrire feedback costruttivi.

**Esempio:** un piccolo affittacamere a conduzione familiare in Calabria potrebbe non avere le risorse per assumere un mystery guest professionista per valutare le proprie pratiche di sostenibilità. Attraverso il programma di sovvenzioni, il governo potrebbe finanziare una valutazione, consentendo all'affittacamere di ricevere preziose indicazioni su come ridurre i rifiuti, migliorare l'efficienza energetica e coinvolgere gli ospiti in pratiche ecologiche.

Questo programma aiuterebbe le PMI a competere con le imprese turistiche più grandi, che hanno più risorse da investire nella sostenibilità, garantendo che anche i piccoli stabilimenti possano accedere a una guida esperta per migliorare le loro pratiche. In altre parole, rendendo le valutazioni dei mystery guest accessibili a un numero maggiore di aziende, il programma contribuirebbe a promuovere l'adozione di pratiche sostenibili in tutto il settore turistico, non solo tra le aziende più grandi e consolidate o gli hotel.

## 9. Istituire un Osservatorio Nazionale sul Turismo Sostenibile

Un **Osservatorio Nazionale sul Turismo Sostenibile** dovrebbe essere istituito per monitorare, valutare e riportare sulle prestazioni di sostenibilità del settore turistico in Italia, Romania, Spagna e altri paesi europei. Questo osservatorio raccoglierebbe dati su indicatori chiave di sostenibilità come il consumo energetico, la gestione dei rifiuti, l'uso dell'acqua, l'impatto sulla biodiversità e le emissioni di carbonio delle aziende turistiche.

L'osservatorio utilizzerà dati provenienti da fonti come le valutazioni dei mystery guest, sondaggi, monitoraggio satellitare e rapporti settoriali per valutare le pratiche di sostenibilità delle aziende e delle destinazioni turistiche.

Inoltre, l'osservatorio dovrebbe pubblicare rapporti annuali che evidenziano i progressi e le sfide delle pratiche di turismo sostenibile in Italia. Questi rapporti sarebbero una risorsa preziosa per i decisori politici, gli stakeholder del settore e i turisti interessati a opzioni di viaggio ecologiche.



Infine, sarebbe utile creare una piattaforma digitale pubblicamente accessibile dove turisti e aziende possano visualizzare le valutazioni di sostenibilità di destinazioni, sistemazioni e attrazioni. Questa trasparenza incentiverebbe le aziende a migliorare le proprie pratiche di sostenibilità e consentirebbe ai turisti di fare scelte informate e consapevoli.

L'istituzione dell'Osservatorio Nazionale sul Turismo Sostenibile si allineerebbe con iniziative simili, come il **Global Observatory on Sustainable Tourism (GOST)** dell'**UNWTO**, e permetterebbe all'Italia di adottare un approccio basato sui dati per raggiungere i suoi obiettivi di sostenibilità. In particolare, il GOST è un'iniziativa istituita dall'**Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite** per monitorare, misurare e promuovere pratiche di turismo sostenibile a livello mondiale. Il GOST funge da rete di osservatori che raccolgono, analizzano e condividono dati sugli impatti ambientali, sociali ed economici del turismo a livello locale, regionale e nazionale. L'obiettivo principale è fornire informazioni basate su prove che guidino i responsabili politici, le aziende turistiche e le comunità nella presa di decisioni informate che contribuiscano allo sviluppo del turismo sostenibile.

## 10. Incentivare il trasporto sostenibile per i turisti

Per ridurre l'impronta di carbonio associata ai viaggi turistici, i paesi europei dovrebbero attuare politiche che incentivino l'uso di opzioni di trasporto sostenibile:

- Introdurre sussidi o pass di viaggio scontati per i turisti che utilizzano i mezzi di trasporto pubblico, come autobus, tram e treni. Questi sussidi potrebbero essere forniti attraverso partnership tra il governo e le compagnie di trasporto pubblico.
- Stabilire una rete di stazioni di ricarica per veicoli elettrici (EV) nei luoghi turistici, negli hotel e nelle attrazioni. Offrire incentivi come tariffe di parcheggio scontate o parcheggio prioritario per i turisti che guidano veicoli elettrici o ibridi.

- Sviluppare un " Green travel pass" che fornisca sconti sui biglietti d'ingresso per attrazioni, alloggi e opzioni di ristorazione per i turisti che utilizzano metodi di trasporto ecologici, come il ciclismo, la camminata o gli scooter elettrici.

Questa politica incoraggerebbe i turisti a scegliere opzioni di viaggio più sostenibili, riducendo significativamente l'impatto ambientale dei trasporti, che è uno dei maggiori contributori alle emissioni di gas serra nel settore del turismo.

## 11. Sviluppare zone di turismo sostenibile con regolamenti speciali

Sviluppare zone di turismo sostenibile con regolamenti speciali

I governi dei paesi europei dovrebbero identificare e designare specifiche **Zone di Turismo Sostenibile (ZTS)** in regioni particolarmente vulnerabili al sovraffollamento turistico, al degrado ambientale o all'erosione culturale. Queste zone avrebbero regolamenti e linee guida più rigorosi per garantire che lo sviluppo turistico sia in linea con gli obiettivi di sostenibilità.

Sarebbe utile stabilire limiti chiari sul numero di visitatori consentiti all'interno delle ZTS in un dato momento per prevenire il sovraffollamento e ridurre l'impatto ambientale sugli ecosistemi sensibili. Ciò potrebbe comportare l'implementazione di un sistema di prenotazione digitale per l'ingresso in determinate aree, come i parchi nazionali popolari o i siti patrimonio dell'umanità dell'UNESCO.

Inoltre, si potrebbero imporre linee guida sulla costruzione e ristrutturazione delle infrastrutture turistiche all'interno di queste zone, garantendo che i nuovi sviluppi rispettino gli standard edilizi sostenibili, utilizzino energie rinnovabili e minimizzino i rifiuti e il consumo d'acqua.

Infine, sarebbe utile coinvolgere le comunità locali nella gestione e nei processi decisionali delle ZTS, assicurando che lo sviluppo turistico rispetti le culture, le tradizioni e i mezzi di sussistenza locali. Le entrate generate dal turismo potrebbero essere

reinvestite in progetti di sviluppo comunitario, come il miglioramento delle infrastrutture, della salute e dell'istruzione.

L'istituzione di Zone di Turismo Sostenibile aiuterebbe a preservare le destinazioni più fragili promuovendo pratiche turistiche sostenibili.

## 12. Istituire un sistema di banca del tempo per il coinvolgimento della comunità locale

Implementare un **sistema di banca del tempo** in cui i turisti possono scambiare ore di volontariato per esperienze turistiche, servizi o prodotti, incoraggiando un coinvolgimento significativo con le comunità locali.

In particolare, i turisti possono dedicare il loro tempo a partecipare a progetti comunitari, come ripulire l'ambiente, insegnare inglese, aiutare nell'agricoltura biologica o assistere in laboratori artigianali locali. In cambio, ricevono **crediti** che possono essere utilizzati per pagare pasti, alloggio, visite guidate o ingressi ad attrazioni.

Le imprese locali possono iscriversi al sistema di banca del tempo e offrire i loro servizi in cambio del tempo di volontariato dei turisti, consentendo loro di beneficiare di manodopera qualificata e di supporto per le iniziative comunitarie.

Il sistema di banca del tempo favorisce una connessione più profonda tra turisti e comunità locali, incoraggia comportamenti turistici responsabili e fornisce benefici diretti alle comunità ospitanti, rendendo il turismo un'esperienza più reciprocamente vantaggiosa.

## 13. Programma di potenziamento della connettività rurale e montana

I governi dovrebbero implementare un **programma di potenziamento della connettività rurale e montana** che si concentri sul miglioramento dei collegamenti di trasporto

pubblico verso aree meno connesse, non turistiche ma culturalmente ricche o ecologicamente significative. Questo programma investirebbe nella creazione e nell'aggiornamento di servizi di autobus e treni, nel finanziamento di linee ferroviarie e nello sviluppo di infrastrutture di trasporto per rendere queste aree più accessibili sia ai turisti nazionali che a quelli internazionali.

È necessario destinare fondi governativi per costruire nuove linee ferroviarie, riparare i binari esistenti e creare percorsi di autobus che colleghino le aree rurali e montane con le principali città e i centri turistici. Dovrebbero essere prioritarie le regioni con un alto potenziale di sviluppo turistico sostenibile, ma che attualmente mancano di opzioni di trasporto pubblico efficienti.

Inoltre, potrebbero fornire sussidi per autobus e treni elettrici o a basse emissioni che servano queste rotte, assicurando che l'espansione della connettività sia anche ecologicamente sostenibile. Questi servizi potrebbero includere percorsi stagionali adattati ai picchi turistici, così come collegamenti tutto l'anno per sostenere le comunità locali.

Dovrebbero creare hub di trasporto in posizioni strategiche dove diversi modi di trasporto (treni, autobus, noleggio biciclette, ecc.) si incontrano, consentendo ai turisti di trasferirsi senza problemi tra le diverse forme di trasporto. Ad esempio, una stazione ferroviaria potrebbe avere un terminal per autobus elettrici adiacente o una stazione di noleggio biciclette elettriche, rendendo più facile per i turisti esplorare le attrazioni vicine in modo sostenibile.

**Esempio:** un villaggio montano ricco di storia ma difficile da raggiungere a causa di collegamenti di trasporto pubblico scarsi potrebbe ricevere investimenti per una nuova linea ferroviaria, collegandolo a una città vicina o a una meta turistica importante. La linea ferroviaria potrebbe anche includere fermate panoramiche lungo il percorso, offrendo un'esperienza di viaggio unica. Inoltre, potrebbe essere introdotto un servizio di autobus elettrici per trasportare i turisti dalla stazione ferroviaria alle attrazioni locali, come sentieri escursionistici, siti culturali o laboratori di artigianato tradizionale.

## 14. Sviluppare un'app per la mobilità rurale, gli alloggi e le attrazioni

Crea un'app per la Mobilità e le Attrazioni Rurali che fornisca informazioni in tempo reale sugli orari del trasporto pubblico (treni, autobus e navette), mappe dei percorsi e approfondimenti dettagliati sulle attrazioni, attività e alloggi nelle aree rurali e di recente connessione. Questa app colmerebbe le lacune spesso lasciate dai servizi di mappatura principali, che frequentemente non dispongono di informazioni aggiornate sulle destinazioni rurali e sulle nuove rotte di trasporto, rendendo difficile per i turisti pianificare viaggi verso queste aree meno conosciute. Le funzionalità dell'app dovrebbero includere:

### **A) Informazioni sul trasporto in tempo reale**

- L'app fornirebbe orari accurati e in tempo reale per treni, autobus e navette locali che servono aree rurali e remote, garantendo ai turisti la possibilità di pianificare i loro viaggi con sicurezza. Notificherebbe agli utenti eventuali cambiamenti, ritardi o cancellazioni, rendendo il viaggio più prevedibile e senza stress.
- Offrirebbe mappe dei percorsi chiare che mostrano come raggiungere destinazioni rurali dalle città principali, con dettagli sui trasferimenti tra diversi mezzi di trasporto (es. collegamenti treno-autobus). Questa funzionalità è particolarmente utile per rotte di nuova istituzione o meno utilizzate, spesso assenti dalle app di navigazione tradizionali.
- Fornirebbe accesso offline a mappe e orari, essenziale per aree con copertura limitata della rete mobile, assicurando che i viaggiatori possano orientarsi in destinazioni rurali senza fare affidamento su una connessione internet stabile.

### **B) Informazioni dettagliate su attrazioni e attività**

- L'app offrirebbe descrizioni approfondite di attrazioni, punti di interesse naturali e culturali, percorsi escursionistici, eventi locali e altre attività disponibili nelle aree rurali. Questi dettagli aiuterebbero i turisti a scoprire luoghi meno conosciuti e a pianificare le loro esperienze\* in modo più mirato.

- Includerebbe raccomandazioni su attività stagionali e sugli eventi tradizionali locali, fornendo informazioni aggiornate che permettono di vivere appieno la cultura e l'ambiente rurale.
- Consentirebbe agli utenti di esplorare itinerari suggeriti in base a interessi specifici, come enogastronomia, turismo culturale o turismo attivo, garantendo un'esperienza personalizzata e arricchente.

### **C) Funzionalità di accessibilità e inclusività**

- Fornisci dettagli sull'accessibilità delle opzioni di trasporto (ad esempio, autobus o stazioni ferroviarie accessibili alle sedie a rotelle), attrazioni, alloggi e attività, rendendo più facile per i viaggiatori con disabilità pianificare i loro viaggi.
- Offri supporto multilingue per soddisfare sia i turisti nazionali che internazionali, garantendo che la lingua non sia un ostacolo durante l'esplorazione delle destinazioni rurali..

**Esempio:** se un viaggiatore sta pianificando un viaggio in un villaggio di montagna rurale recentemente reso accessibile da una nuova linea ferroviaria, potrebbe utilizzare l'app per controllare l'orario dei treni, scoprire quale connessione di autobus lo porterà al centro del villaggio e individuare attrazioni nelle vicinanze come sentieri escursionistici, cascate o botteghe artigiane locali. L'app fornirebbe anche informazioni su eventuali ritardi sulla linea ferroviaria e suggerirebbe attività eco-sostenibili come una visita a un vigneto biologico o un laboratorio di ceramica condotto da un artigiano locale.

## **6.2. Raccomandazioni per le aziende e imprese**

### **1. Adotta fonti di energia rinnovabile**



Le aziende dovrebbero investire in tecnologie per le energie rinnovabili, come pannelli solari, turbine eoliche e sistemi geotermici, per ridurre la dipendenza dai combustibili fossili. Questa transizione può essere facilitata attraverso partnership con fornitori di energia e l'uso di meccanismi di finanziamento dell'UE, come il *Fondo Europeo di Sviluppo Regionale (FESR)*.

Hotel e resort dovrebbero aggiornare i propri impianti con elettrodomestici, sistemi di illuminazione e riscaldamento/raffreddamento a basso consumo energetico. L'installazione di sistemi di gestione energetica intelligenti che regolano l'uso dell'energia in base all'occupazione può ridurre significativamente il consumo energetico e i costi.

Audit energetici regolari possono aiutare le aziende a identificare inefficienze e aree di miglioramento. Questi audit dovrebbero essere condotti in linea con gli standard di prestazione energetica dell'UE, e le aziende dovrebbero attuare le raccomandazioni degli audit per migliorare continuamente la propria efficienza energetica.

## 2. Promuovi tecnologie per il risparmio idrico ed educa il personale e gli ospiti sulla conservazione dell'acqua

Le aziende dovrebbero dare priorità all'installazione di tecnologie per il risparmio idrico, come rubinetti, docce e WC a basso flusso. L'implementazione di sistemi di riciclaggio delle acque grigie per riutilizzare l'acqua per scopi non potabili, come l'irrigazione, può ulteriormente ridurre il consumo idrico.

Inoltre, le aziende dovrebbero coinvolgere sia il personale che gli ospiti negli sforzi per la conservazione dell'acqua, sensibilizzandoli sull'importanza di risparmiare acqua e fornendo informazioni su come possono contribuire. Ad esempio, gli hotel possono incoraggiare gli ospiti a riutilizzare asciugamani e biancheria, mentre il personale può essere formato su metodi di pulizia a basso consumo idrico..

### 3. Promuovi tecnologie per la riduzione dei rifiuti ed educa il personale e gli ospiti sulla riduzione dei rifiuti.

Naturalmente, le aziende del settore dell'ospitalità dovrebbero eliminare gradualmente la plastica monouso a favore di alternative biodegradabili o riutilizzabili. Ad esempio, sostituire le cannucce di plastica, le posate e gli imballaggi con opzioni ecologiche può ridurre i rifiuti e il danno ambientale.

Inoltre, le aziende devono stabilire sistemi di riciclaggio chiari, garantendo che sia il personale che gli ospiti siano a conoscenza di come smaltire correttamente i rifiuti. Gli hotel dovrebbero anche collaborare con aziende di gestione dei rifiuti per garantire che i materiali riciclabili siano trattati in modo adeguato e non finiscano nelle discariche.

Inoltre, ridurre gli sprechi alimentari dovrebbe essere una priorità per ristoranti, hotel e resort. Le aziende possono utilizzare sistemi di gestione dell'inventario intelligenti per evitare acquisti eccessivi, implementare il controllo delle porzioni per ridurre gli avanzi e **donare il cibo in surplus a organizzazioni di beneficenza locali.**

### 4. Programma di formazione che educa il personale sui principi del turismo sostenibile

Hotel, ristoranti e aziende dovrebbero implementare un programma di formazione strutturato che educi il personale sui principi del turismo sostenibile, assicurandosi che comprendano e possano contribuire attivamente agli obiettivi di sostenibilità dell'azienda. Sarebbe utile sviluppare una formazione obbligatoria che copra argomenti come la riduzione dei rifiuti, la conservazione dell'energia, l'approvvigionamento locale e il coinvolgimento degli ospiti nelle pratiche sostenibili. Inoltre, dovrebbero includere laboratori pratici in cui il personale apprende pratiche ecologiche, come tecniche di riciclaggio corrette o utilizzo efficiente dell'energia. Un altro passo importante è offrire un'istruzione continua attraverso piattaforme di e-

learning, seminari e aggiornamenti sulla sostenibilità, garantendo che il personale rimanga informato sulle ultime tendenze e pratiche del turismo sostenibile.

Ad esempio, il nostro progetto Green Mystery Guest offre una soluzione innovativa per formare i professionisti dell'ospitalità sulla sostenibilità. (<https://www.greenmysteryguest.eu/>). Il corso online del progetto, che include tre moduli, è progettato per fornire a mystery guest, ispettori di qualità e manager dell'ospitalità le competenze necessarie per valutare la sostenibilità nei luoghi di ospitalità (disponibile su <https://www.greenmysteryguest.eu/>). Il corso è pensato per essere flessibile e accessibile, consentendo ai partecipanti di completare i moduli al proprio ritmo. Inoltre, si allinea con gli obiettivi dell'Unione Europea di aumentare l'accessibilità dei programmi di formazione attraverso piattaforme digitali e micro-certificazioni. Al termine del corso, i partecipanti ricevono un certificato che riconosce la loro expertise in sostenibilità, contribuendo a migliorare le loro qualifiche professionali.

## 5. Coinvolgi gli ospiti nelle iniziative verdi

Le aziende dell'ospitalità possono migliorare i loro sforzi di sostenibilità coinvolgendo gli ospiti nelle loro iniziative verdi. Fornire informazioni agli ospiti su come ridurre il proprio impatto ambientale, ad esempio utilizzando in modo efficiente energia e acqua e partecipando a programmi di riciclaggio, può promuovere comportamenti di turismo responsabile.

Per incoraggiare gli ospiti a partecipare agli sforzi di sostenibilità, le aziende possono offrire incentivi, come sconti per gli ospiti che rinunciano ai servizi di pulizia quotidiana o programmi di premi per coloro che utilizzano opzioni di trasporto ecologiche..

## 6. Istituisce un programma di compensazione delle emissioni di carbonio

Le aziende turistiche dovrebbero sviluppare programmi di compensazione delle emissioni di carbonio per neutralizzare le emissioni di carbonio generate dalle loro operazioni:

- **Valutazione dell'impronta di carbonio:** conduci una valutazione dettagliata dell'impronta di carbonio dell'azienda, comprese le emissioni derivanti dal trasporto, dall'uso di energia, dalla gestione dei rifiuti e dalle attività degli ospiti. Questa valutazione identificherebbe le aree in cui è possibile ridurre le emissioni.
- **Iniziative di compensazione:** investi in progetti di compensazione delle emissioni di carbonio, come la riforestazione, progetti di energia rinnovabile o iniziative di conservazione ambientale a livello comunitario, per compensare le emissioni. Ad esempio, una catena alberghiera potrebbe piantare alberi in una foresta vicina o finanziare l'installazione di pannelli solari in comunità rurali.
- **Coinvolgimento degli ospiti:** offri agli ospiti la possibilità di compensare le loro emissioni di viaggio al momento della prenotazione di alloggi, tour o attività. Fornisci informazioni chiare su come questi contributi saranno utilizzati per sostenere progetti di sostenibilità.

## 7. Integra i principi dell'economia circolare

Le aziende turistiche dovrebbero integrare i principi dell'economia circolare per ridurre al minimo i rifiuti e il consumo di risorse. Dovrebbero adottare pratiche che massimizzino l'uso delle risorse, come il ripristino dei mobili, il riciclaggio dei materiali e il riutilizzo dei rifiuti. Ad esempio, un ristorante potrebbe compostare i rifiuti organici e utilizzarli in un giardino sul tetto per coltivare erbe e verdure.

Inoltre, dovrebbero prolungare la vita dei prodotti e delle attrezzature investendo in beni di alta qualità e durevoli, riparando gli articoli quando possibile e incoraggiando il riutilizzo dei prodotti. Ad esempio, gli hotel possono implementare programmi di riutilizzo di asciugamani e biancheria per ridurre il consumo di acqua ed energia.

Collaborare con fornitori che offrono programmi di ritiro per imballaggi, elettronica e altri materiali, garantendo che questi articoli siano riciclati o riutilizzati invece di finire nelle discariche.

## 8. Crea un sistema di gestione energetica dinamico con interazione degli ospiti

Sarebbe innovativo e sostenibile implementare un sistema di **gestione energetica dinamico (DEMS)** che regola l'uso dell'energia in base all'occupazione in tempo reale e alle preferenze degli ospiti.

Ad esempio, sarebbe eccellente dotare le stanze di sensori intelligenti che monitorano l'occupazione e regolano automaticamente l'illuminazione, il riscaldamento, l'aria condizionata e il consumo d'acqua. Per esempio, quando gli ospiti lasciano le loro stanze, le luci e l'aria condizionata si spengono automaticamente o entrano in modalità risparmio energetico.

Inoltre, sarebbe possibile offrire agli ospiti un'app mobile che consenta loro di controllare le impostazioni della stanza, monitorare il proprio consumo di energia e acqua durante il soggiorno e ricevere suggerimenti per ridurre il proprio impatto. Ricompensa gli ospiti che partecipano attivamente a comportamenti di risparmio energetico con sconti, punti fedeltà o buoni.

Infine, gli hotel potrebbero visualizzare un cruscotto energetico nella hall dell'hotel, mostrando il consumo energetico in tempo reale, la generazione di energia rinnovabile e l'uso dell'acqua. Questa trasparenza aumenta la consapevolezza e incoraggia sia gli ospiti che il personale a contribuire agli sforzi di risparmio energetico.

## 9. Digestori anaerobici in loco per la gestione dei rifiuti e la generazione di energia

Gli hotel e altre aziende turistiche potrebbero installare un digestore anaerobico in loco per convertire i rifiuti organici provenienti dalla cucina dell'hotel e dalla manutenzione del paesaggio in biogas, che può essere utilizzato per cucinare, riscaldare acqua o generare elettricità.

Potrebbero utilizzare i rifiuti organici generati dal ristorante dell'hotel e dalla manutenzione del giardino come input per il digestore, creando un sistema circolare che riduce i rifiuti e fornisce una fonte di energia rinnovabile.

Infine, potrebbero offrire visite guidate per gli ospiti per apprendere il processo di conversione dei rifiuti in energia, aiutandoli a comprendere l'impegno dell'hotel per la sostenibilità.

## 10. Istituisce un concetto di menu a 0 sprechi

Sviluppa un **menu a 0 sprechi** che utilizzi tutte le parti degli ingredienti, assicurando che nulla vada sprecato.

In particolare, sarà necessario formare i cuochi per utilizzare ogni parte di frutta, verdura e carne. Ad esempio, le bucce delle verdure possono essere utilizzate per brodi o chips, e le ossa della carne possono essere trasformate in brodi.

Inoltre, possono creare un piatto speciale giornaliero utilizzando ingredienti in surplus che altrimenti verrebbero sprecati. Questa pratica incoraggia flessibilità e creatività in cucina, riducendo nel contempo gli sprechi alimentari.

Inoltre, è utile collaborare con aziende agricole locali o giardini comunitari per donare eventuali scarti alimentari inevitabili per il compostaggio, chiudendo il ciclo dei rifiuti.



## 11. Collaborazione per l'approvvigionamento locale e a base vegetale

Collabora con agricoltori e produttori alimentari locali per creare un **menu a base vegetale** che minimizzi l'impronta di carbonio e supporti le economie locali. Stabilisci relazioni dirette con le fattorie vicine per approvvigionarti di prodotti stagionali e biologici, riducendo le emissioni di trasporto e garantendo ingredienti più freschi. Infine, offri corsi di cucina che insegnano agli ospiti come preparare deliziosi piatti a base vegetale utilizzando ingredienti locali. Questo non solo educa i clienti, ma promuove anche un'alimentazione a base vegetale.

## 12. Istituisce un programma di fedeltà "moneta verde"

Introduci un **programma di fedeltà "moneta verde"** in cui i clienti guadagnano "punti verdi" per la partecipazione ad attività sostenibili durante il soggiorno o l'esperienza culinaria.

Gli ospiti guadagnano punti impegnandosi in azioni come portare le proprie borracce riutilizzabili, rinunciare al servizio di pulizia giornaliero, scegliere opzioni di menu a base vegetale o partecipare a workshop sulla sostenibilità.

I punti possono essere riscattati per vantaggi come drink gratuiti, sconti sui pasti, upgrade gratuiti delle camere o anche prodotti eco-friendly come borse riutilizzabili o borracce.

Questo programma incoraggia i clienti ad adottare comportamenti sostenibili.

## 13. Raccontare storie sostenibili e punti informativi con QR code

Il racconto di storie sostenibili è uno strumento che consente a hotel e ristoranti di comunicare in modo coinvolgente e interattivo le proprie pratiche e risultati in materia di

sostenibilità agli ospiti. Utilizzando punti informativi con QR code collocati strategicamente in tutta la struttura, le aziende possono fornire approfondimenti dettagliati sulle loro iniziative eco-friendly, rendendo la sostenibilità una parte integrante dell'esperienza degli ospiti. Questo approccio non solo educa gli ospiti sulla sostenibilità, ma li incoraggia anche a partecipare a questi sforzi, creando un soggiorno o un'esperienza culinaria più significativa e memorabile.

I QR code possono essere collocati in diverse aree all'interno dell'hotel o del ristorante, come:

- **Nei menu:** includere QR code accanto agli elementi del menu che evidenziano la loro storia di sostenibilità, come informazioni sugli ingredienti a km 0, metodi di agricoltura biologica o dettagli su come il piatto supporta il commercio equo.
- **Nelle camere degli ospiti:** posizionare QR code sulle chiavi delle camere, brochure o sui comodini che descrivono le iniziative di sostenibilità dell'hotel, come tecnologie per il risparmio energetico, programmi di conservazione dell'acqua o strategie di riduzione dei rifiuti.
- **In luoghi chiave della struttura:** collocare QR code in aree pubbliche come hall, vicino ai bidoni per il riciclo, alla spa, a bordo piscina o nelle sale conferenze, spiegando le caratteristiche specifiche di sostenibilità, come i sistemi per il risparmio idrico, l'uso di energia solare o i prodotti per la pulizia ecologica.

**Esempio:** un ristorante potrebbe posizionare un QR code accanto alla descrizione di un piatto; quando scansionato, fornisce informazioni su come il pesce è stato pescato in modo sostenibile, sulla fattoria dove sono stati coltivati i vegetali o sul processo di produzione carbon-neutral del vino. Un hotel potrebbe posizionare un QR code nel bagno, spiegando come i prodotti per l'igiene biodegradabili utilizzati fanno parte della loro iniziativa di riduzione della plastica.

Le informazioni fornite quando gli ospiti scansionano il QR code possono coprire vari argomenti legati alla sostenibilità, come:

- Mostrare la provenienza degli ingredienti chiave, dettagliando il loro approvvigionamento locale, le pratiche agricole biologiche o la certificazione del commercio equo. Ad esempio, se un ristorante offre un piatto con miele locale, il QR code potrebbe raccontare la storia dell'apicoltore vicino, sottolineando come sostenere i produttori locali riduca le emissioni di carbonio legate ai trasporti.
- Spiegare come le tecnologie per il risparmio energetico (come l'illuminazione a LED, i sensori di movimento o i pannelli solari) o i sistemi per il risparmio idrico (come i rubinetti a basso flusso o la raccolta dell'acqua piovana) contribuiscano a ridurre l'impatto ambientale della struttura. Ad esempio, un QR code vicino alla doccia potrebbe informare gli ospiti su come l'hotel risparmia migliaia di litri d'acqua ogni mese grazie al suo sistema di riciclo delle acque grigie.
- Descrivere i programmi di riciclo, le iniziative di compostaggio o come viene minimizzato lo spreco alimentare. Ad esempio, un hotel potrebbe condividere come il cibo avanzato dal buffet della colazione venga donato a un ente di beneficenza locale o trasformato in compost per il giardino della struttura.
- Fornire dati su quanto CO<sub>2</sub> l'azienda ha compensato attraverso progetti di energia rinnovabile o come gli ospiti possano partecipare ad attività carbon-neutral durante il loro soggiorno.



## 14. Programma di turismo sostenibile accessibile per hotel e agriturismo

Fornire servizi navetta accessibili, golf cart elettrici o biciclette adattate per gli ospiti con mobilità ridotta per navigare nei siti di ecoturismo o nelle fattorie, facilitando la partecipazione a attività all'aperto come passeggiate nella natura o tour guidati della fattoria.

Assicurarsi che le strutture ecologiche, come piscine riscaldate con energia solare, docce con acqua piovana e giardini biologici, siano progettate tenendo conto dell'accessibilità. Ad esempio, si possono installare aiuole rialzate in modo che gli utenti in sedia a rotelle possano partecipare alle attività di giardinaggio, e si può utilizzare pavimentazione tattile per guidare gli ospiti non vedenti intorno alla proprietà.

Offrire esperienze di agricoltura adattiva in cui gli ospiti con disabilità possono partecipare ad attività di agricoltura biologica, raccolta o piantagione utilizzando strumenti e attrezzature specializzati. Ad esempio, gli ospiti con mobilità limitata delle mani possono utilizzare strumenti da giardinaggio ergonomici progettati per essere facili da afferrare, mentre le aiuole rialzate consentono agli utenti in sedia a rotelle di partecipare alla piantagione.

Sviluppare tour sensoriali guidati che consentano agli ospiti non vedenti di esplorare giardini, vigneti o uliveti utilizzando il tatto, l'olfatto e l'udito. Le guide potrebbero descrivere i metodi di agricoltura sostenibile utilizzati, e gli ospiti possono toccare diverse texture vegetali, ascoltare gli uccelli o annusare le erbe per coinvolgersi completamente nell'esperienza.

Infine, ospitare laboratori di cucina accessibili che utilizzano ingredienti freschi e biologici coltivati in loco, assicurando che le postazioni di lavoro siano adattate per gli utenti in sedia a rotelle e che le istruzioni siano disponibili in braille o con interpretazione in lingua dei segni.

**Esempio:** una fattoria agrituristica potrebbe creare una serie di sentieri accessibili in sedia a rotelle attraverso i suoi vigneti, consentendo agli ospiti di partecipare alla raccolta dell'uva. La fattoria potrebbe anche installare corrimano e fornire forbici o cesoie adattate

per un uso più semplice. I laboratori sulla produzione di vino tradizionale o olio d'oliva potrebbero essere condotti in cucine accessibili, dove gli ospiti con disabilità possono partecipare pienamente al processo.

Naturalmente, sarebbe necessario offrire programmi di formazione al personale su come assistere gli ospiti con disabilità, concentrandosi sia sulle esigenze di accessibilità sia sulla creazione di un ambiente accogliente e inclusivo. Questa formazione dovrebbe coprire competenze comunicative (come il linguaggio dei segni di base), la gestione di attrezzature adattive e la comprensione dei diversi tipi di disabilità.

O, ancora meglio, designare un membro dello staff come "Professionista dell'Accessibilità e della Sostenibilità" responsabile di garantire che tutti gli ospiti possano partecipare ad attività e esperienze sostenibili e che possa fornire assistenza personalizzata quando necessario.

### 6.3. Piano d'azione

Un **piano d'azione** funge da guida strutturata per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità nel settore turistico, fornendo sia alle aziende che ai responsabili politici una chiara tabella di marcia passo dopo passo per implementare strategie efficaci e pratiche. Il piano d'azione offre una sequenza chiara di azioni, che vanno dalla conduzione di audit all'impegno con gli ospiti, aiutando le aziende a implementare sistematicamente pratiche sostenibili. Questo previene il sovraccarico di lavoro e garantisce che ogni aspetto della sostenibilità venga affrontato. Seguendo il piano, i responsabili politici e le aziende possono allocare in modo efficiente le risorse (tempo, denaro e personale) verso le iniziative di sostenibilità più impattanti, come la riduzione del consumo energetico o dei rifiuti.

#### 6.3.1. Piano d'azione per i responsabili politici: Promozione del turismo sostenibile

Questo è utile per implementare politiche che incoraggiano pratiche turistiche sostenibili in tutto il paese, con un focus sulla conservazione ambientale, sull'inclusività sociale, sulla crescita economica e sull'accessibilità. Questo piano d'azione mira a creare un quadro di supporto che motivi le imprese turistiche ad adottare pratiche sostenibili e faciliti il turismo responsabile tra i viaggiatori.

## **Fase 1: Stabilire il quadro normativo**

### **Passo 1: Sviluppare una strategia nazionale per il turismo sostenibile**

- **1.1 Creare un gruppo di lavoro multi-stakeholder:** formare un gruppo di lavoro composto da rappresentanti del governo, attori del settore turistico, organizzazioni ambientali, comunità locali e sostenitori dell'accessibilità per sviluppare una strategia nazionale per il turismo sostenibile coesa.
- **1.2 Stabilire obiettivi di sostenibilità chiari:** definire obiettivi specifici, misurabili, raggiungibili, pertinenti e con scadenze (SMART), come ridurre le emissioni di carbonio legate al turismo del 30% nei prossimi cinque anni, aumentare il numero di sistemazioni accessibili del 20% e garantire che il 50% delle imprese turistiche abbia certificazioni di sostenibilità.

### **Step 2: Implementare la legislazione sul turismo sostenibile**

- **2.1 Redigere una legislazione per le pratiche di turismo sostenibile:** introdurre leggi che obblighino la riduzione dei rifiuti, la conservazione dell'acqua, l'efficienza energetica e l'uso di prodotti locali nel settore turistico.
- **2.2 Introdurre standard di accessibilità:** applicare linee guida nazionali che richiedano che tutte le nuove infrastrutture turistiche siano progettate tenendo conto dell'accessibilità universale, garantendo che le destinazioni turistiche siano accessibili alle persone con disabilità.

---

## **Fase 2: Incentivi finanziari e supporto**



### **Passo 3: Istituire programmi di finanziamento e incentivi**

- **3.1 Lanciare un programma di sovvenzioni per il turismo verde:** creare un programma di sovvenzioni per supportare le aziende turistiche nell'adozione di pratiche sostenibili, come l'installazione di sistemi di energia rinnovabile, lo sviluppo di strutture accessibili o l'introduzione di sistemi di gestione dei rifiuti.
- **3.2 Fornire incentivi fiscali per le aziende sostenibili:** offrire riduzioni fiscali o rimborsi per le aziende che ottengono certificazioni di sostenibilità o soddisfano determinati standard di accessibilità. Ad esempio, un hotel che installa pannelli solari o offre camere accessibili potrebbe ricevere una riduzione delle imposte sulla proprietà.
- **3.3 Introdurre un fondo per la connettività rurale:** destinare finanziamenti per migliorare le infrastrutture di trasporto nelle aree rurali e montane, inclusa la costruzione di binari ferroviari, l'aggiornamento delle linee di autobus e l'installazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici.

### **Passo 4: Sostenere la formazione e il potenziamento delle capacità.**

- **4.1 Sviluppare programmi di formazione per il turismo sostenibile:** collaborare con associazioni turistiche, università e ONG per creare programmi di formazione per i professionisti del turismo sulle pratiche sostenibili, sull'accessibilità e sul servizio clienti inclusivo.
- **4.2 Avviare un programma di tirocinio per Mystery Guest:** collaborare con istituti educativi per creare tirocini in cui gli studenti agiscono come mystery guest, valutando la sostenibilità e l'accessibilità delle imprese turistiche. Questo feedback può essere utilizzato per migliorare gli standard e le pratiche del settore.

---

### **Fase 3: Monitoraggio, valutazione e reporting**

## **Passo 5: Implementare un programma nazionale di audit sulla sostenibilità con mystery guest**

- **5.1 Impiegare mystery guest formati:** condurre regolarmente valutazioni da parte di mystery guest in hotel, ristoranti e attrazioni turistiche per valutare le loro pratiche di sostenibilità e accessibilità. Utilizzare questi dati per monitorare la conformità agli standard nazionali.
- **5.2 Creare un sistema di ranking nazionale:** stabilire un sistema di ranking pubblico che valuta le imprese in base ai loro sforzi di sostenibilità e accessibilità. Riconoscere i migliori performer con premi o promozioni speciali per incoraggiare l'adozione a livello di settore.

## **Step 6: Istituire un osservatorio sul turismo sostenibile.**

- **6.1 Monitorare l'impatto del turismo:** creare un Osservatorio Nazionale sul Turismo Sostenibile per raccogliere e analizzare dati sugli impatti ambientali, sociali ed economici del turismo, come la produzione di rifiuti, il consumo di acqua, il consumo energetico e il comportamento dei visitatori.
- **6.2 Pubblicare rapporti annuali sulla sostenibilità:** rilasciare rapporti annuali che evidenziano i progressi compiuti verso gli obiettivi di sostenibilità, le sfide incontrate e le aree di miglioramento. Utilizzare questi dati per adeguare politiche e strategie secondo necessità.

---

## **Fase 4: Promozione del turismo sostenibile e accessibile**

### **Passo 7: Sviluppare un'app per la mobilità e le attrazioni rurali**

- **7.1 Lanciare l'app:** sviluppare un'app supportata dal governo che fornisca informazioni in tempo reale sugli orari dei trasporti pubblici, mappe dei percorsi e dettagli sulle attrazioni nelle aree rurali e meno connesse, semplificando la pianificazione dei viaggi per i turisti.

- **7.2 Includere informazioni sull'accessibilità:** garantire che l'app fornisca informazioni dettagliate sulle caratteristiche di accessibilità delle attrazioni, delle opzioni di trasporto e degli alloggi, consentendo ai viaggiatori con disabilità di pianificare i loro viaggi con fiducia.

### **Passo 8: Implementare campagne di sensibilizzazione pubblica**

- **8.1 Promuovere scelte di viaggio sostenibili:** creare campagne di sensibilizzazione che incoraggiano i turisti a scegliere alloggi eco-friendly, utilizzare i trasporti pubblici, ridurre i rifiuti e sostenere le imprese locali. Utilizzare social media, siti web di viaggio e aeroporti come piattaforme per queste campagne.
- **8.2 Mostrare casi di successo:** mettere in evidenza le aziende e le destinazioni che hanno adottato con successo pratiche sostenibili e accessibili per ispirare altri. Condividere queste storie attraverso i siti web turistici governativi, opuscoli e campagne mediatiche.

---

## **Fase 5: Coinvolgere le comunità locali e le imprese**

### **Passo 9: Iniziative di turismo comunitario**

- **9.1 Sostenere gli imprenditori locali:** fornire finanziamenti, formazione e supporto al marketing per progetti di turismo comunitario che promuovono il patrimonio culturale, i mestieri tradizionali e pratiche ecologiche.
- **9.2 Stabilire hub di turismo rurale:** creare hub turistici regionali che fungano da punti centrali per informazioni, trasporti e attività, assicurando che le comunità rurali siano direttamente coinvolte e traggano beneficio dallo sviluppo turistico.

### **Step 10: Incoraggiare partenariati pubblico-privati**

- **10.1 Collaborare con associazioni turistiche:** lavorare con associazioni turistiche del settore privato per sviluppare standard di sostenibilità, programmi di formazione e campagne di marketing.

- **10.2 Collaborare con aziende tecnologiche:** collaborare con aziende tecnologiche per sviluppare strumenti digitali, come l'app di mobilità rurale o dashboard interattive per la sostenibilità, che facilitino pratiche turistiche sostenibili.

### Timeline ed implementazione

Fasi operative	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
Sviluppare il quadro normativo	✓				
Lanciare programmi di finanziamento		✓			
Implementare programmi di monitoraggio		✓	✓		
Sviluppo e lancio dell'app		✓			
Condurre campagne di formazione e sensibilizzazione	✓	✓	✓	✓	✓
Collaborazioni pubblico-private	✓	✓	✓	✓	✓
Valutare e adeguare le politiche			✓	✓	✓

### 6.3.2. Piano d'azione per le aziende: Implementazione di pratiche di turismo sostenibile

#### **Fase 1: Valutazione e pianificazione**

##### **Passo 1: Condurre un'audit di sostenibilità**

- **1.1 Valutare le pratiche attuali:** utilizzare una checklist di sostenibilità (come la checklist del Mystery Guest Verde) per valutare le pratiche attuali in materia di uso dell'energia, gestione dei rifiuti, conservazione dell'acqua, approvvigionamento, accessibilità e coinvolgimento della comunità.
- **1.2 Identificare aree di miglioramento:** individuare aree chiave in cui è possibile implementare o migliorare pratiche sostenibili e accessibili, come ridurre i rifiuti di plastica, migliorare l'efficienza energetica o rendere le strutture più accessibili alle persone con disabilità.
- **1.3 Stabilire obiettivi di sostenibilità:** definire obiettivi di sostenibilità SMART (Specifici, Misurabili, Achievable, Rilevanti, Tempestivi), come ridurre il consumo di energia del 20% entro due anni, raggiungere un tasso di riciclaggio dei rifiuti dell'80% o aumentare l'uso di prodotti locali del 30%.

##### **Passo 2: Sviluppare un piano d'azione per il business sostenibile**

- **2.1 Create an action plan document:** outline a detailed action plan that includes timelines, budget, responsibilities, and resources needed for implementing sustainable practices.
- **2.2 Assign a sustainability champion:** appoint a staff member or form a sustainability team responsible for overseeing the implementation of the action plan and ensuring progress towards sustainability goals.

## Fase 2: Implementare pratiche sostenibili

### Step 3: Adottare misure di efficienza energetica e idrica

- **3.1 Investire in energia rinnovabile:** installare pannelli solari, turbine eoliche o altre fonti di energia rinnovabile per alimentare le operazioni. Considerare di passare a un fornitore di energia verde per l'elettricità.
- **3.2 Aggiornare l'equipaggiamento a efficienza energetica:** sostituire l'illuminazione obsoleta con lampadine LED, utilizzare elettrodomestici da cucina a efficienza energetica e installare termostati intelligenti per ridurre il consumo energetico.
- **3.3 Implementare iniziative di risparmio idrico:** installare rubinetti, docce e toilet a basso flusso, e introdurre sistemi di riciclo delle acque grigie per l'irrigazione o le pulizie.

### Passo 4: Istituire programmi di riduzione dei rifiuti e riciclaggio

- **Eliminare le plastiche monouso:** sostituire cannuce, posate e imballaggi in plastica con alternative biodegradabili o riutilizzabili.
- **4.2 Implementare stazioni di riciclaggio:** allestire stazioni di riciclaggio chiaramente etichettate per consentire a ospiti e personale di separare materiali di scarto come carta, plastica, vetro e rifiuti organici.
- **4.3 Creare un programma di riduzione dei rifiuti alimentari:** introdurre un sistema per compostare i rifiuti alimentari o donare il cibo in eccesso a enti di beneficenza locali.

### Passo 5: Promuovere l'approvvigionamento locale e sostenibile.

- **5.1 Collaborare con produttori locali:** approvvigionare ingredienti, prodotti e servizi da agricoltori, artigiani e aziende locali, dando priorità a opzioni biologiche, a commercio equo e sostenibili.
- **5.2 Offrire menu sostenibili:** progettare menu che mettano in evidenza opzioni stagionali, a base vegetale e a filiera corta, riducendo l'impatto ambientale legato al trasporto degli alimenti

### Passo 6: Migliorare l'accessibilità e l'inclusività



- **6.1 Migliorare le infrastrutture di accessibilità:** garantire che i locali siano accessibili in sedia a rotelle, con rampe, ascensori, porte larghe e bagni accessibili. Installare segnali tattili e menu in braille per gli ospiti non vedenti.
  - **6.2 Fornire formazione al personale sull'accessibilità:** formare i dipendenti su come assistere gli ospiti con disabilità, assicurandosi che comprendano come creare un ambiente inclusivo e accogliente.
  - **6.3 Offrire attività e esperienze accessibili:** adattare attività come corsi di cucina, giardinaggio o tour guidati per renderle accessibili a ospiti con disabilità fisiche, visive o uditive.
- 

### **Fase 3: Coinvolgere i clienti e promuovere la sostenibilità**

#### **Passo 7: Creare un programma di coinvolgimento dei clienti Green**

- **7.1 Lanciare un programma di fedeltà Green:** premiare gli ospiti con sconti, omaggi o punti fedeltà per la partecipazione ad attività sostenibili, come rinunciare alla pulizia giornaliera, utilizzare i mezzi pubblici o scegliere opzioni di menu a base vegetale.
  - **7.2 Educare gli ospiti attraverso la narrazione:** utilizzare codici QR, opuscoli informativi o schermi digitali per condividere il proprio percorso di sostenibilità, inclusi dati in tempo reale sui risparmi energetici, riduzione dei rifiuti e impatto sulla comunità.
  - **7.3 Offrire esperienze di sostenibilità interattive:** organizzare workshop, tour delle fattorie o corsi di cucina che consentano agli ospiti di apprendere e partecipare a pratiche sostenibili, come l'agricoltura biologica, il compostaggio o tecniche di cucina ecologica.
-

## Fase 4: Monitoraggio, valutazione e rendicontazione

### Passo 8: Monitorare regolarmente le prestazioni di sostenibilità

- **8.1 Utilizzare le valutazioni degli ospiti misteriosi:** collaborare con organizzazioni come il progetto Green Mystery Guest per condurre valutazioni da parte di ospiti misteriosi e ricevere feedback sulle pratiche di sostenibilità e accessibilità.
- **8.2 Monitorare i progressi rispetto agli obiettivi:** tenere traccia di indicatori chiave di prestazione (KPI) come il consumo di energia, i rifiuti generati, il consumo d'acqua e la partecipazione degli ospiti ad attività sostenibili. Utilizzare questi dati per misurare i progressi verso gli obiettivi di sostenibilità.

### Passo 9: Rendicontare gli sforzi per la sostenibilità

- **9.1 Pubblicare un rapporto annuale sulla sostenibilità:** creare un rapporto che dettagli i risultati raggiunti in materia di sostenibilità, le sfide affrontate e i piani futuri, condividendolo con le parti interessate, gli ospiti e la comunità locale.
  - **9.2 Condividere le storie di successo:** utilizzare il sito web.
- 

## Fase 5: Miglioramento continuo e innovazione

### Passo 10: Innovare ed espandere le pratiche sostenibili

- **10.1 Investire in nuove tecnologie:** esplorare soluzioni innovative come sistemi di gestione energetica intelligente, materiali da costruzione ecologici o tecnologie di conversione dei rifiuti in energia per ridurre ulteriormente l'impatto ambientale.
- **10.2 Partecipare a programmi di certificazione:** puntare a ottenere certificazioni di sostenibilità riconosciute (ad es. EU Ecolabel, Green Key o certificazione di turismo accessibile) per dimostrare l'impegno verso la sostenibilità e l'inclusività.

### Passo 11: Collaborare e condividere le migliori pratiche

- **11.1 Iscrivarsi a associazioni e reti di settore:** diventare un membro attivo di associazioni di turismo sostenibile per condividere le migliori pratiche, apprendere dagli altri e rimanere aggiornati sulle ultime tendenze in materia di sostenibilità.
- **11.2 Collaborare con le comunità locali:** lavorare a stretto contatto con le comunità locali per sostenere lo sviluppo del turismo sostenibile, la conservazione culturale e l'inclusione sociale.

### Timeline ed implementazioni

Passi da seguire	Mese 1-3	Mese 4-6	Mese 7-9	Mese 10-12	Anno 2+
Condurre Audit di Sostenibilità	✓				
Sviluppare Piano d'Azione	✓				
Implementare Efficienza Energetica/Idrica		✓	✓		In corso
Stabilire Sistemi di Gestione dei Rifiuti		✓			In corso
Migliorare l'Accessibilità		✓	✓		
Lanciare Programma di Coinvolgimento degli Ospiti Green			✓		In corso
Monitoraggio e Valutazione			✓	✓	In corso

<b>Passi da seguire</b>	<b>Mese 1-3</b>	<b>Mese 4-6</b>	<b>Mese 7-9</b>	<b>Mese 10-12</b>	<b>Anno 2+</b>
Pubblicare Rapporto Annuale				✓	Annualmente
Innovare e Espandere le Pratiche					In corso

Le nostre azioni sono in linea con gli obiettivi di sostenibilità dell'UE, poiché incorporano azioni tangibili che risuonano con varie iniziative, direttive e strategie dell'Unione Europea. Ecco come si concretizza questa coerenza con esempi specifici dell'UE:

Innanzitutto, i nostri piani supportano il **Green Deal europeo**. Il Green Deal europeo mira a raggiungere la neutralità climatica nel continente entro il 2050, con una significativa riduzione delle emissioni di gas serra di almeno il 55% entro il 2030. I nostri piani d'azione contribuiscono a questi obiettivi promuovendo l'adozione di energie rinnovabili e l'efficienza energetica all'interno delle aziende turistiche. Ad esempio, l'installazione di pannelli solari sui tetti degli hotel o il passaggio a illuminazione LED, in linea con la

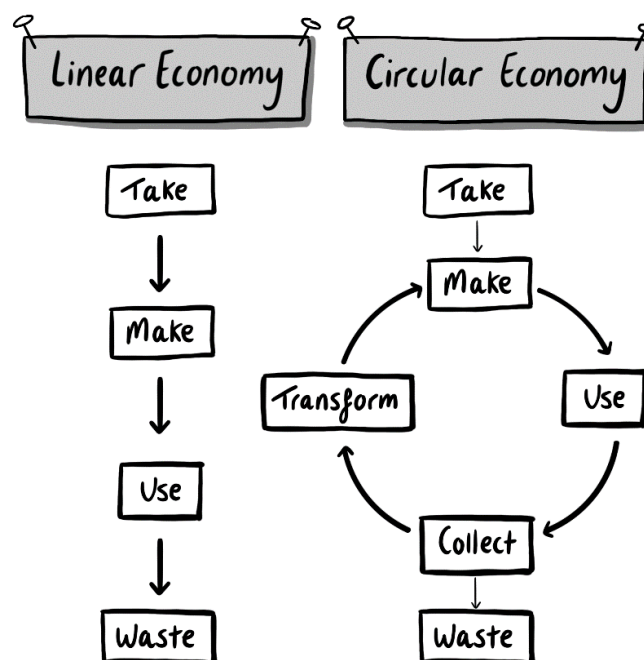
Direttiva Europea sull'Efficienza Energetica, riduce il consumo energetico, contribuendo all'obiettivo dell'UE di migliorare l'efficienza energetica del 32,5% entro il 2030.

Inoltre, l'accento sulla riduzione dei rifiuti e sul riciclaggio all'interno del piano d'azione sostiene il Piano d'Azione per l'**Economia Circolare dell'UE**. Questa direttiva incoraggia un ciclo di vita del prodotto più sostenibile e mira a ridurre a metà i rifiuti municipali residui entro il 2030. Ad esempio, eliminando la plastica monouso negli hotel e sostituendola con alternative biodegradabili o riutilizzabili, le aziende si allineano alla Direttiva sulle Plastiche Monouso, che mira a ridurre significativamente il consumo di articoli di plastica monouso in tutta Europa.

Inoltre, il focus del piano d'azione sull'inclusività, garantendo che le strutture turistiche siano accessibili alle persone con disabilità, è in linea con la **Direttiva Europea sull'Accessibilità (EAA)**, che stabilisce requisiti per rendere prodotti e servizi accessibili in tutta l'UE. Ad esempio, incorporando rampe, segnaletica in braille e percorsi tattili in hotel, ristoranti e attrazioni, le aziende turistiche non solo rendono i loro locali più accoglienti, ma garantiscono anche

la conformità all'EAA, che diventerà completamente applicabile negli Stati membri entro il 2025.

Per continuare, la Strategia dell'UE per la Biodiversità 2030 mira a proteggere il 30% delle terre e delle aree marine dell'UE e a ripristinare gli ecosistemi. L'incoraggiamento del piano d'azione per le aziende turistiche a partecipare a pratiche agricole sostenibili, come l'approvvigionamento di ingredienti da fattorie biologiche e locali o il coinvolgimento degli ospiti in attività ecologiche come progetti di riforestazione, è in linea con questa strategia. Ad esempio, un'azienda di agriturismo che pianta alberi autoctoni sulla propria proprietà contribuisce agli sforzi dell'UE per la riforestazione e il ripristino della biodiversità,



aiutando a raggiungere l'obiettivo di piantare 3 miliardi di alberi in tutta Europa entro il 2030.

Infine, la raccomandazione del piano d'azione di sviluppare un'app per la mobilità rurale e migliorare l'accesso a zone meno connesse investendo in percorsi di autobus e treni è in linea con la Strategia dell'UE per una Mobilità Sostenibile e Intelligente, che mira a rendere il trasporto più verde, intelligente e inclusivo. Ad esempio, promuovere autobus elettrici per collegare destinazioni turistiche rurali supporta l'obiettivo dell'UE di avere almeno 30 milioni di veicoli a zero emissioni sulle strade entro il 2030 e incoraggia i turisti a scegliere opzioni di trasporto ecologiche.



## Conclusioni

L'integrazione delle pratiche sostenibili nel turismo è fondamentale per garantire la sostenibilità a lungo termine e la qualità delle esperienze di viaggio, proteggendo al contempo il patrimonio naturale e culturale. Sia le politiche europee che quelle italiane evidenziano l'importanza di una transizione verso modelli di turismo più sostenibili, resilienti e inclusivi. L'uso delle **valutazioni dei mystery guest** offre uno strumento pratico per valutare e migliorare le pratiche di sostenibilità nelle aziende turistiche.

Implementando le raccomandazioni politiche suggerite in questo documento, tra cui l'integrazione delle valutazioni dei mystery guest nei programmi di finanziamento, l'istituzione di programmi di audit e la promozione di partenariati pubblico-privati, i paesi europei possono aumentare le pratiche sostenibili adottate da aziende e hotel.

## Bibliografia

- Agenzia CasaClima. (2023). *CasaClima Energy Certification: Energy Efficiency for Buildings*. Retrieved from [Agenzia CasaClima](#).
- Agència d'Estratègia Turística de les Illes Balears (2020). *Projects Financed by the Sustainable Tourism Tax*. Available at: [link](#)
- Ajuntament de Barcelona (2017). *Pla Estratègic de Turisme de Barcelona 2017-2020*. Available at: [link](#)
- Atef, T. M. (2012). The mystery demystified: A mystery shopper's experience with hotel services and products. *tourismos*, 7(1), 289-308.
- Blázquez-Salom, M., Blanco-Romero, A., Morell, M., & Fletcher, R. (2019). "Tourist Gentrification and the Rent Gap in the Historic Centre of Palma (Majorca)." *Urban Studies*, 56(6), 1112–1133.
- BOE (2013). *Ley 2/2013, de 29 de mayo, de protección y uso sostenible del litoral y de modificación de la Ley de Costas*. Available at: [link](#)
- BOE (2021). *Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética*. [Online] Available at: [link](#)
- BOE (2014). *Ley 30/2014, de 3 de diciembre, de Parques Nacionales*. Available at: [link](#)
- Camera Deputaților (2020). *Legea nr. 49/2011 privind regimul ariilor naturale protejate, conservarea habitatelor naturale, a florei și faunei sălbatice*. [Online] Available at: [link](#)
- CDP (2022). *Trento: A Leading Example of Sustainability in Cities*. Retrieved from [CDP](#).
- ENIT - Agenzia Nazionale del Turismo. (2023). *Italy's Approach to Sustainable Tourism*. A report on the implementation of the PST.
- European Green Deal. (2020). Retrieved from [European Commission](#).
- European Commission. (2020). *Circular Economy Action Plan*. Retrieved from [European Commission](#).

- European Commission. (2020). *A European strategy for data*. Retrieved from [European Commission](#)
- European Commission. (2021). *Zero Pollution Action Plan*. Retrieved from [European Commission](#).
- European Commission. (2020). *The European data strategy: Making the EU a role model for a society empowered by data*. Retrieved from [European Commission Overview](#)
- European Commission. (2020). *Shaping Europe's Digital Future*. Retrieved from [European Commission - Shaping Europe's Digital Future](#)
- European Parliament. (2021). *European Parliament resolution of 25 March 2021 on establishing an EU strategy for sustainable tourism (2020/2038(INI))*. Retrieved from [European Parliament](#)).
- European Commission. (2021). *Data Governance Act*. Retrieved from [European Commission - Data Governance Act](#)
- European Commission. (2022). *Transition Pathway for Tourism*. Retrieved from [European Commission](#).
- European Commission. (2023). *Sustainable tourism: exploring the Danube in Romania*. Available at: [European Commission - Oceans and Fisheries](#)
- European Commission. (2024). *Italy's National Recovery and Resilience Plan*. Retrieved from [Italy's National Recovery and Resilience Plan \(europa.eu\)](#)
- Font, X., & McCabe, S. (2017). "Sustainability and Marketing in Tourism: Its Contexts, Paradoxes, Approaches, Challenges and Potential." *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 869-883.
- García, F., López, A., & Medina, J. (2019). "Sustainable Tourism in Island Destinations: The Case of Tenerife." *Sustainability*, 11(22), 6358.
- Gobierno de España (2007). *Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad*. [Online] Available at: [link](#)
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2019). "Global Trends in the Sustainable Development of Tourism." *Tourism Management*, 72, 108-125.
- Great Sardinia. (2023). *Marine Protected Areas in Sardinia*. Retrieved from [Great Sardinia](#).

- Governo Italiano (2021). *Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)*. Available at: [link](#)
- Guvernul României (1998). *Ordonanța nr. 58 din 21 august 1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România*. Available at: [link](#)
- I Borghi più belli d'Italia. (2023). *Official Website*. Retrieved from [I Borghi più belli d'Italia](#).
- Legambiente Turismo. (2022). *Sustainability Trends in Italian Tourism*. Offers insights into how Italy's PST incorporates sustainable tourism practices.
- MiBACT (2017). *Piano Strategico del Turismo 2017-2022*. Available at: [link](#)
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo (2011). *Decreto Legislativo 23 maggio 2011, n. 79 - Codice della normativa statale in tema di ordinamento e mercato del turismo*. Available at: [link](#)
- Ministero del Turismo. (2017). *Piano Strategico del Turismo (PST) 2017-2022*. Retrieved from [Piano Strategico del Turismo \(PST\) \(ministeroturismo.gov.it\)](#).
- Ministero del Turismo. (2023). *Piano Strategico del Turismo (PST) 2023-2027*. Retrieved from Ministero del Turismo.
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2019). *Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030*. [Online] Available at: [link](#)
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2021). *Real Decreto 713/2021*. Available at: [link](#)
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (2021). *Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos*.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2020). *España Circular 2030*.
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (2021). *Estrategia Nacional de Infraestructura Verde y de la Conectividad y Restauración Ecológicas*.
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2020). *España Digital 2025*.
- Ministerul Economiei, Energiei și Mediului de Afaceri (2019). *Strategia Națională de Dezvoltare a Turismului 2019-2030*. Available at: [link](#)

- Ministerul Turismului (2019). *Strategia Națională de Dezvoltare a Ecoturismului în România 2019-2029*. Available at: [link](#)
- Palomo, I., & García-Montero, L. G. (2018). "Linking Sustainable Tourism Indicators and Environmental Policy in Spain." *Environmental Management*, 61(3), 385-398.
- Pan, S. Y., Gao, M., Kim, H., Shah, K. J., Pei, S. L., & Chiang, P. C. (2018). Advances and challenges in sustainable tourism toward a green economy. *Science of the total environment*, 635, 452-469.
- Parlamentul României (2018). *Legea nr. 275/2018 privind reglementarea activității de turism din România*.
- Regione Toscana. (2019). *Destinazione Toscana 2020*. Presentation retrieved from [Slideshare](#).
- RHN. "The National Strategy of Romania for the Development of Tourism 2023-2035." Available at: [RHN](#)
- TravelDailyNews International. "Romania's national strategy for the development of tourism 2023 – 2035." Available at: [TravelDailyNews](#)
- "Sustainable Tourism Actions in Romania (STAR) Project." Available at: [Association of Ecotourism in Romania](#)
- UNESCO. (2022). *Global Geoparks - Buzău Land*. Available at: [UNESCO Global Geoparks](#)

## AUTORI



**Poderío Training & Research** è un'organizzazione dedicata a potenziare individui, comunità e organizzazioni attraverso programmi di formazione, ricerca e sviluppo focalizzati su sostenibilità, gestione ambientale e inclusione sociale. Il loro approccio integra formazione pratica, ricerca scientifica e metodologie innovative per promuovere pratiche sostenibili in diversi settori. Offrendo workshop, servizi di consulenza e programmi di formazione personalizzati, Poderío Training & Research mira a fornire alle persone le competenze e le conoscenze necessarie per implementare soluzioni sostenibili, migliorare lo sviluppo delle comunità e contribuire a una società più resiliente e inclusiva. Il loro lavoro abbraccia una vasta gamma di temi, tra cui pratiche ecologiche, turismo sostenibile, coinvolgimento della comunità e capacity-building, rendendoli una risorsa preziosa per coloro che si impegnano a promuovere la sostenibilità e l'impatto sociale.

**E-MAIL:** [poderiotraining@gmail.com](mailto:poderiotraining@gmail.com)





**Igor Vitale International srl (IVI)** è un'organizzazione italiana specializzata in servizi di psicologia applicata in vari ambiti, tra cui psicologia clinica, sociale, forense, del lavoro e dell'organizzazione, ambientale, della disabilità, neuroscienze e psicologia scolastica. Con sede a Foggia, Puglia, IVI opera come piccola e media impresa (PMI) con una rete di circa 100 esperti in psicologia e scienze umane. Questa organizzazione è coinvolta in numerose iniziative per promuovere l'inclusione sociale, l'istruzione e la sostenibilità attraverso la psicologia applicata.

IVI partecipa attivamente a progetti europei, in particolare attraverso il programma Erasmus+, contribuendo con competenze in psicologia, formazione, inclusione sociale e sostenibilità ambientale.

L'organizzazione è inoltre profondamente coinvolta in attività di ricerca, producendo articoli, e-book e risorse su temi legati alla psicologia. Queste pubblicazioni mirano a diffondere conoscenze, promuovere le migliori pratiche e avanzare l'applicazione della psicologia nella vita quotidiana e nei contesti professionali.

**E-MAIL:** [igorvitaleinternational@gmail.com](mailto:igorvitaleinternational@gmail.com)



**Travel Hospitality Events Management (THEM)** è una società di consulenza con sede a Bucarest che vanta oltre 30 anni di esperienza nel settore dell'ospitalità e della ristorazione. Specializzata nella gestione di hotel, ristoranti e catering, THEM riunisce un team internazionale di esperti per fornire soluzioni personalizzate nell'ottimizzazione operativa e nella valutazione della qualità, inclusa l'unica applicazione delle valutazioni da parte di ospiti misteriosi per migliorare gli standard di servizio.

Attualmente, THEM si concentra su pratiche alimentari sostenibili, offrendo consulenze alle imprese su come progettare menu sani ed ecologici e fare scelte sostenibili all'interno del settore dell'ospitalità. Inoltre, gioca un ruolo attivo nel panorama educativo europeo, in particolare attraverso progetti Erasmus+, ai quali ha contribuito con iniziative che promuovono la gestione dello stress, la comunicazione efficace e il marketing turistico sostenibile per le aziende di ospitalità rurale. Il lavoro di THEM è basato sul miglioramento della qualità del servizio, sulla promozione di pratiche sostenibili e sull'assicurarsi che le strutture di ospitalità siano pronte ad affrontare le sfide moderne.

## DISCLAIMER

Co-finanziato dall'Unione Europea. Tuttavia, le opinioni espresse sono esclusivamente quelle dell'autore/autori e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia Esecutiva per l'Istruzione e la Cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono essere ritenute responsabili per tali opinioni.

## CC BY 4.0 - Attribuzione 4.0 Internazionale

### Sei libero di:

Condividere — copiare e ridistribuire il materiale in qualsiasi mezzo o formato per qualsiasi scopo, anche commerciale.

Adattare — rimixare, trasformare e sviluppare il materiale per qualsiasi scopo, anche commerciale.

Il licenziante non può revocare queste libertà finché rispetti i termini della licenza.

### Sotto i seguenti termini:

Attribuzione — Devi fornire [credito appropriato](#) , fornire un link alla licenza e [indicare se sono state apportate modifiche](#). Puoi farlo in qualsiasi modo ragionevole, ma non in alcun modo che suggerisca che il licenziante avalli te o il tuo utilizzo.

Nessuna restrizione aggiuntiva — Non puoi applicare termini legali o [misure tecnologiche](#) che limitino legalmente gli altri dal fare qualsiasi cosa che la licenza consente.

