



Commissione
europea

Il Sistema europeo di indicatori per il turismo

TOOLKIT
For Sustainable Destinations

Febbraio 2013



DG Imprese e
industria

Il presente documento è stato commissionato dalla Commissione europea ed è il risultato dello Studio sulla fattibilità di un Sistema europeo di indicatori nel settore del turismo per la gestione sostenibile a livello di destinazione.

Europe Direct è un servizio a vostra disposizione per aiutarvi a trovare le risposte ai vostri interrogativi sull'Unione europea.

**Numero verde unico (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite (con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

Numerose altre informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet consultando il portale Europa (<http://europa.eu>).

Una scheda catalografica figura alla fine del volume.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2013

ISBN 978-92-79-29342-9

doi:10.2769/47214

The EC has the copyright of all material used in this publication

© Unione europea, 2013

Il contenuto della presente pubblicazione non rispecchia il parere ufficiale dell'Unione europea. Gli autori si assumono l'intera responsabilità per le informazioni e i pareri espressi nella pubblicazione.

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Per saperne di più sul Sistema europeo di indicatori per il turismo e per scaricare i documenti di supporto menzionati nel toolkit, visitare http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm

Printed in Italy

STAMPATO SU CARTA SBIANCATA SENZA CLORO ELEMENTARE (ECF)

Il Sistema europeo di indicatori per il turismo

TOOLKIT
For Sustainable Destinations

Febbraio 2013

Preambolo

Il turismo è un settore importante dell'economia dell'Unione europea perché dà impulso alla crescita economica e all'occupazione. Tuttavia, una delle sfide principali con cui dobbiamo confrontarci è quella di rafforzare e migliorare lo sviluppo del turismo sostenibile per garantire al settore una competitività a lungo termine. Gestire il turismo in modo sostenibile significa riconoscere i limiti e le capacità delle nostre risorse turistiche e promuovere uno sviluppo del turismo che, da un lato, possa ottimizzare i benefici economici, ambientali e socioculturali immediati e, dall'altro, possa garantire il futuro a lungo termine del settore turistico europeo.

Il nostro obiettivo prioritario è far sì che l'Europa mantenga la sua posizione di principale destinazione turistica mondiale. Il numero di arrivi turistici internazionali nell'UE è più che raddoppiato dal 1990. Ciononostante, per riuscire a mantenere la sua quota di mercato, il settore turistico dell'UE deve migliorare in modo significativo la sua competitività e sostenibilità, tenendo in considerazione aspetti quali la qualità dei prodotti e dei servizi, la responsabilità sociale e ambientale, le risorse naturali e la diversità del patrimonio culturale e delle identità locali.

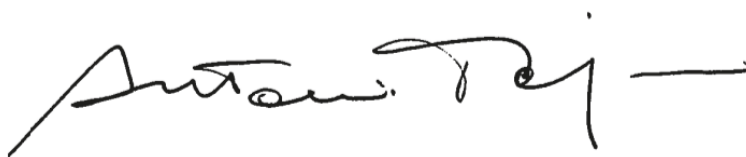
Per rispondere a questa sfida, ho posto la competitività del settore turistico in cima alla mia agenda, sin dall'inizio del mio mandato di vicepresidente della Commissione europea e commissario per l'Industria e l'imprenditoria, proponendo una serie di azioni volte a rendere il turismo europeo più sostenibile, competitivo e visibile sui mercati internazionali. Queste attività sono illustrate nella comunicazione "L'Europa, prima destinazione turistica mondiale - un nuovo quadro politico per il turismo europeo", di cui sostenni fortemente l'adozione nel 2010.

Tali azioni includono: la creazione di un marchio europeo del turismo di qualità, il sostegno all'adozione di una politica dei visti più flessibile, la promozione di maggiori flussi turistici intraunionali e dai paesi terzi, la creazione di una carta europea del turismo sostenibile e responsabile, l'istituzione di un osservatorio europeo virtuale del turismo, oltre che una serie di azioni volte a migliorare l'accessibilità dei servizi turistici e a sviluppare le competenze nel settore.

Lo sviluppo di un **Sistema europeo di indicatori per il turismo per la gestione sostenibile a livello di destinazione** è una delle iniziative chiave invocate dalla comunicazione. Il Sistema europeo di indicatori è inteso a migliorare la gestione sostenibile delle destinazioni fornendo alle parti interessate del settore un utile pacchetto di strumenti, di facile utilizzo, che consente di misurare e monitorare i processi di gestione della sostenibilità nonché di condividere e mettere a confronto i progressi e i risultati in futuro.

Trovare il giusto equilibrio tra le esigenze dei turisti, delle comunità ospitanti e dell'ambiente, ridurre i conflitti e riconoscere la dipendenza reciproca richiede un approccio speciale alla gestione delle destinazioni. Il Sistema europeo di indicatori per la gestione sostenibile delle destinazioni rappresenta uno degli strumenti che possono contribuire in maniera significativa al raggiungimento di questi obiettivi. Vi invito quindi a farne uso e ad aiutarci a diffonderlo.

Desidero infine sottolineare il prezioso aiuto fornito dagli esperti del Gruppo per la sostenibilità del turismo (GST) e ringraziarli, insieme a tutte le destinazioni in cui gli indicatori sono stati testati, per la dedizione con la quale hanno contribuito allo sviluppo di questo Sistema. Senza il loro tempo, la loro collaborazione, le loro competenze tecniche e i loro attenti studi, non sarebbe stato possibile realizzare questo Sistema.



Antonio Tajani

Vicepresidente della Commissione europea, responsabile dell'Industria e imprenditoria



Sommario

Preambolo	3
Che cos'è il Sistema europeo di indicatori per il turismo?	7
Perché applicare il Sistema europeo di indicatori per il turismo?	8
Guida all'utilizzo del Sistema: il toolkit	9
Parte 1: la gestione delle destinazioni europee	10
Che cosa s'intende per "destinazione"?	10
A chi è destinato il toolkit?	10
Parte 2: guida passo a passo all'utilizzo del Sistema di indicatori	12
Passo 1. Sensibilizzazione	12
Passo 2. Creazione di un profilo della destinazione	12
Passo 3. Formazione di un gruppo di lavoro delle parti interessate	12
Passo 4. Definizione dei ruoli e delle responsabilità	13
Passo 5. Raccolta e registrazione dei dati	15
Passo 6. Analisi dei risultati	15
Passo 7. Promozione di uno sviluppo e di un miglioramento continui	16
Diagramma di flusso: 7 passi per l'utilizzo del Sistema	17
Parte 3: gli indicatori principali e opzionali	18
Panoramica degli indicatori	18
Indicatori principali	21
Indicatori opzionali	25
Parte 4: il dataset della destinazione	31
Utilizzo del dataset	32
Parte 5: informazioni di supporto al Sistema	34
Glossario	34
Profilo della destinazione	39
Questionario per la gestione della destinazione	41
Questionario per le imprese	45
Questionario per i residenti	49
Questionario per i visitatori	51
Elenco delle possibili parti interessate	53
Modello di lettera d'invito	54

Che cos'è il Sistema europeo di indicatori per il turismo?

Il Sistema europeo di indicatori per il turismo è stato sviluppato in modo specifico per le destinazioni turistiche ed è stato concepito come un processo da formularsi e condursi a livello locale allo scopo di monitorare, gestire e migliorare la sostenibilità di una destinazione turistica. È stato messo a punto sulla base degli insegnamenti tratti dai precedenti sistemi di indicatori ed è stato ottimizzato tenendo conto del feedback ottenuto dalle prove sul campo, effettuate in alcune destinazioni turistiche europee.

Il Sistema si compone di una serie di indicatori, un toolkit e un dataset. È stato ideato come strumento utilizzabile da qualsiasi destinazione, senza la necessità di una formazione specifica. Può essere un utile strumento per monitorare i risultati di una destinazione e prendere le decisioni più opportune a livello gestionale, nonché per influenzare scelte politiche adeguate.

L'attuale Sistema è costituito da 27 indicatori principali e da 40 indicatori opzionali che possono essere utilizzati su base volontaria, insieme oppure integrati in altri sistemi esistenti di monitoraggio delle destinazioni. Il Sistema è flessibile. Può essere ampliato o ristretto per rispondere alle esigenze di una data destinazione, all'interesse degli attori locali e ai problemi di sostenibilità specifici della destinazione.

Il principio di base sul quale si fonda il Sistema di indicatori è la condivisione della responsabilità, della titolarità e delle decisioni riguardanti una destinazione. Un potente mezzo per condurre una gestione efficace delle destinazioni è affidare a un gruppo il compito di riunirsi e collaborare per raccogliere e comunicare informazioni.



Perché applicare il Sistema europeo di indicatori per il turismo?

La Commissione europea è da tempo impegnata a promuovere lo sviluppo sostenibile del turismo in Europa. Ad oggi, ha introdotto vari strumenti allo scopo di facilitare una sana gestione ambientale per le imprese, come il marchio di qualità ecologica dell'UE (ecolabel europeo) o il sistema comunitario di ecogestione e audit (EMAS).

La competitività del turismo è strettamente legata alla sua sostenibilità, giacché la qualità delle destinazioni turistiche dipende in misura considerevole dal loro ambiente naturale e culturale e dalla loro integrazione in una comunità locale.

La sostenibilità del turismo riguarda numerosi aspetti: l'utilizzo responsabile delle risorse naturali, la considerazione dell'impatto ambientale delle attività (produzione di rifiuti, pressione esercitata su acqua, suolo e biodiversità, ecc.), l'impiego di energie "pulite", la protezione del patrimonio e la salvaguardia dell'integrità naturale e culturale delle destinazioni turistiche, la qualità e durata dei posti di lavoro creati, le ripercussioni economiche locali o la qualità dell'accoglienza.

Per affrontare tali sfide occorre prendere decisioni intelligenti sulla base di informazioni utili. Queste informazioni possono provenire da indicatori specifici, che non si limitano a misurare un singolo aspetto commerciale, come il numero di visitatori o la spesa giornaliera, ma combinano informazioni inerenti a problematiche locali rilevanti. Per esempio, se il principale obiettivo di una destinazione o di una regione è la creazione di posti di lavoro e in tale luogo le risorse idriche rappresentano un serio problema, è ragionevole sviluppare un indicatore che metta a confronto i posti di lavoro creati con le risorse idriche consumate. Se l'industria turistica di una destinazione riesce a creare molti posti di lavoro per litro d'acqua consumato, un governo ragionevole dovrebbe incoraggiare il turismo, anziché l'agricoltura o un altro settore che non riesce a generare lo stesso livello di occupazione con una risorsa idrica limitata. Il monitoraggio consente di seguire i cambiamenti nel tempo e fornisce ai responsabili politici informazioni utili per poter assumere decisioni in seguito.

Il turismo ha una grande storia da raccontare e lo sviluppo di indicatori può aiutare le destinazioni turistiche a raccontare la loro storia in maniera ancora più convincente, oltre che a ricevere maggiore sostegno dal governo. È così che il turismo può identificare gli ambiti in cui deve migliorare, può creare parametri di riferimento per i risultati e diventare più sostenibile. Misurando i propri risultati, il turismo può assicurarsi un ruolo centrale nell'economia verde di un mondo che ha risorse sempre più limitate.

Risultati ottenibili attraverso il monitoraggio delle destinazioni turistiche:

- Migliori informazioni per il processo decisionale
- Gestione dei rischi efficace
- Definizione di priorità per i progetti d'azione
- Analisi comparativa delle prestazioni
- Maggiore coinvolgimento della comunità e sostegno agli attori del settore turistico
- Migliore esperienza del visitatore
- Maggior profitto/più risparmi sui costi
- Maggiore valore per visitatore

Guida all'utilizzo del Sistema: il toolkit

Il presente toolkit è una guida all'attuazione e all'utilizzo del Sistema europeo di indicatori per il turismo per le destinazioni turistiche. Si tratta di uno strumento semplice, facile da applicare, il cui obiettivo è aiutare le destinazioni turistiche a gestirsi e monitorarsi per essere più sostenibili.

Il toolkit si articola in quattro parti. La Parte 1 illustra il concetto di gestione sostenibile delle destinazioni. La Parte 2 è una guida passo a passo all'attuazione del Sistema. La Parte 3 contiene una sintesi degli indicatori principali e opzionali. La Parte 4 spiega come utilizzare il dataset della destinazione, uno strumento sviluppato per acquisire i dati raccolti dalle parti interessate.

Gli indicatori di questo toolkit fanno parte di un approccio integrato alla gestione delle destinazioni. Tale approccio sottolinea l'importanza della collaborazione, della cooperazione, della valutazione continua, di una comunicazione efficace nonché di una prospettiva globale.

Tutte le informazioni di supporto al Sistema sono incluse nella Sezione 5 del toolkit.



Parte 1: la gestione delle destinazioni europee

Che cosa s'intende per "destinazione"?

Nell'ambito del Sistema di indicatori oggetto della presente guida, una destinazione può essere definita come:

- un'area geografica attualmente o potenzialmente interessante per i visitatori/turisti;
- una località o una regione riconosciuta, che può facilmente essere definita come destinazione turistica e che presenta una serie di infrastrutture e di prodotti creati a fini turistici;
- una località o una regione che viene promossa come destinazione;
- una località o una regione dove è possibile misurare la domanda e l'offerta di servizi turistici, ovvero la cosiddetta economia del turismo;
- una località o una regione dove il processo di gestione dei visitatori coinvolge normalmente una serie di parti interessate del settore pubblico e di quello privato insieme alla comunità ospitante.

Le aree di ampia estensione, ovvero le aree a livello nazionale o regionale che non gestiscono direttamente le risorse e le infrastrutture turistiche e non dialogano con le parti interessate, non sono adatte per questo Sistema.

Le destinazioni turistiche rappresentano il fulcro dell'attività turistica. Secondo i dati Eurostat, nel 2011 gli europei hanno effettuato poco più di un miliardo di viaggi. La spesa media di viaggio è stata di 347 euro, mentre la spesa totale è stata pari a 312 milioni di euro ⁽¹⁾. Questo impatto economico si fa sentire in particolare nell'occupazione, in un maggior gettito fiscale, in un maggior numero di imprese di successo, nella conservazione ambientale e nella tutela del patrimonio culturale. Ogni turista, tuttavia, produce anche rifiuti, consuma acqua ed energia, ed esercita un impatto sulle comunità che visita. Pertanto, una gestione delle destinazioni informata e collaborativa è fondamentale se si vuole garantire alle destinazioni turistiche europee una sostenibilità a lungo termine.

Troppo a lungo i responsabili delle decisioni a livello locale hanno fatto affidamento su dati statistici limitati per monitorare il turismo nella loro destinazione (dati quali il numero di visitatori, i risultati dei sondaggi sull'occupazione e il grado di soddisfazione dei visitatori). Queste statistiche non forniscono un quadro completo dell'impatto esercitato dal turismo. La raccolta di dati su un'ampia gamma di temi legati all'impatto del turismo sull'economia, sulla comunità e sull'ambiente locali aiuterà le destinazioni turistiche a ottenere un quadro accurato di ciò che sta realmente accadendo.

Nonostante la presenza di definizioni, agende, strategie regionali e principi guida consolidati, sono pochi gli strumenti disponibili che possono aiutare i coordinatori locali delle destinazioni a prendere decisioni informate per migliorare il turismo nella loro destinazione. Il presente toolkit si propone di colmare questa lacuna.

A chi è destinato il toolkit?

Il toolkit è inteso ad aiutare le parti interessate a misurare e migliorare lo sviluppo sostenibile della loro destinazione, utilizzando il Sistema europeo di indicatori per il turismo.

Questo toolkit è rivolto in particolare a un "promotore" locale, motivato ad avviare l'attuazione del Sistema nella propria destinazione turistica. Questa persona potrebbe essere un alto rappresentante proveniente dall'organizzazione di gestione della destinazione, dall'ufficio di commercializzazione

⁽¹⁾ Eurostat (2012) *Tourism in Europe: Results for 2011 - Issue number 28/2012* (Turismo in Europa: risultati per il 2011 – Edizione 28/2012).

della destinazione, dall'azienda di promozione turistica, dalle autorità locali/regionali responsabili del turismo, dal ministero del Turismo, da un'associazione turistica o del settore privato. Poiché il "promotore" può essere di varia provenienza, nell'ambito del Sistema europeo di indicatori per il turismo la persona alla guida dell'applicazione del Sistema di indicatori nella propria destinazione viene chiamata **coordinatore locale della destinazione**.

Il ruolo dei coordinatori locali delle destinazioni include generalmente la pianificazione, la gestione, il monitoraggio, la promozione e la commercializzazione, e può anche comprendere la formazione e le norme di qualità. Il ruolo dei suddetti coordinatori è fondamentale. Per poter svolgere questa funzione, un individuo deve avere la capacità di riunire e influenzare le parti in causa, accedere ai dati pertinenti (o avere la capacità di accedervi attraverso terzi), essere autorizzato all'archiviazione dei dati (alcuni dati potrebbero essere sensibili) e avere un certo grado di autorità gestionale.



Parte 2: guida passo a passo all'utilizzo del Sistema di indicatori

Questa sezione illustra in sette semplici passi come introdurre il Sistema di indicatori in una destinazione turistica. **La guida spiega come formare un gruppo di lavoro delle parti interessate, raccogliere i dati e prendere provvedimenti in base ai risultati.** Il Sistema europeo di indicatori per il turismo è stato sviluppato in modo specifico per le destinazioni turistiche ed è stato concepito come un processo da formularsi e condursi a livello locale allo scopo di monitorare, gestire e migliorare la qualità e la sostenibilità della destinazione turistica.

Passo 1. Sensibilizzazione

Quando una destinazione decide di misurare la propria sostenibilità utilizzando il Sistema europeo di indicatori per il turismo è importante comunicare la decisione a quante più persone possibile, in modo particolare alle parti interessate locali. Ciò consentirà di ottenere una maggiore partecipazione, permetterà di sensibilizzare il pubblico sull'impegno della destinazione nella gestione sostenibile del turismo, nonché di ricevere maggiore sostegno per le attività e le azioni che potrebbero rivelarsi necessarie in base ai risultati degli indicatori.

I coordinatori locali delle destinazioni dovrebbero ricorrere a tutti i mezzi di comunicazione a disposizione e assicurarsi che l'autorità locale/il comune faccia lo stesso. I social media possono essere utili ed economici e possono garantire una comunicazione semplice e rapida. Presentano inoltre l'ulteriore vantaggio di incoraggiare la discussione, aspetto che si rivelerà particolarmente utile nel corso della fase attuativa.

Idee per l'azione di sensibilizzazione:

- pubblicare sul sito web dell'organizzazione e nelle reti dei social media la notizia dell'utilizzo del Sistema europeo di indicatori per il turismo da parte della destinazione;
- incoraggiare i media locali, quali la stampa, la radio o i forum di discussione online, a spargere la notizia attraverso i loro blog, ecc.;
- anche le organizzazioni partner, in modo particolare quelle interessate al turismo locale, all'ambiente e alla comunità locale, saranno disposte a diffondere la notizia tra i loro sostenitori.

Passo 2. Creazione di un profilo della destinazione

La definizione dei confini della destinazione e la creazione di un quadro generale di tale destinazione, ad uso di altre parti interessate, sono passi fondamentali per la raccolta dei dati. A tale scopo è possibile utilizzare la *scheda del profilo della destinazione*, un modulo di facile compilazione che include informazioni di base sulla geografia, i servizi turistici, i collegamenti di trasporto e il numero di visitatori della destinazione. I coordinatori locali delle destinazioni sono liberi di adattare il formato della scheda per rispondere a specifiche esigenze della destinazione. Una scheda non compilata, con alcuni suggerimenti di categorie, nonché un esempio di compilazione della scheda sono disponibili nella Sezione 5 del toolkit.

Passo 3. Formazione di un gruppo di lavoro delle parti interessate

Il passo successivo consiste nel formare un "gruppo di lavoro delle parti interessate" per la destinazione. **Il gruppo di lavoro riunisce organizzazioni e individui, aventi sede nella destinazione, che sono interessati al turismo e operano in tale settore.** Per poter raccogliere dati sufficienti e significativi è essenziale coinvolgere attivamente nel gruppo di lavoro i rappresentanti del **settore privato** e dell'**organizzazione di gestione della destinazione**, o dell'autorità

responsabile del turismo. È importante coinvolgere altri soggetti quali **le associazioni locali, i fornitori di servizi pubblici, i servizi delle amministrazioni locali responsabili dell'occupazione, della crescita economica, della pianificazione, delle aree protette e dell'ambiente**. I coordinatori locali delle destinazioni dovrebbero incoraggiare il coinvolgimento dei rappresentanti di questi e altri settori pertinenti, enfatizzando i benefici che la loro partecipazione può apportare agli individui e all'organizzazione che essi rappresentano.

Il gruppo ideale sarà abbastanza grande da includere un insieme eterogeneo di parti interessate chiave, ma non così grande da rendere difficile la presa di decisioni. I coordinatori locali delle destinazioni saranno alla ricerca di un gruppo ben assortito di persone che siano in grado di ottenere i dati rilevanti e influenzare le scelte politiche, e che dimostrino motivazione e impegno in tale processo. *Nella Sezione 5 del toolkit sono disponibili un modello di lettera d'invito a partecipare al gruppo di lavoro delle parti interessate e un elenco delle potenziali parti interessate.*

Se le destinazioni dispongono già di un comitato o di una taskforce che si riunisce per scopi analoghi, sarebbe ragionevole cercare di integrare il lavoro sugli indicatori nell'ambito del gruppo esistente (spiegando le implicazioni, raggiungendo un accordo e, se necessario, invitando altri membri).

Riunione del gruppo di lavoro delle parti interessate

Il modo più efficace di coinvolgere tutte le parti interessate pertinenti è quello di invitarle a una riunione aperta o a un workshop aperto del gruppo di lavoro. In tale occasione, si può presentare il Sistema europeo di indicatori per il turismo e spiegarne l'importanza sia per la destinazione che per i presenti. Idealmente, la riunione dovrebbe essere organizzata in un luogo abbastanza centrale della destinazione.

Si tratta di un'opportunità per offrire ai membri del gruppo di lavoro una panoramica del Sistema e dei benefici che la destinazione otterrà utilizzandolo. Alla prima riunione del gruppo di lavoro potrebbe essere difficile riuscire a riunire le parti interessate idonee di tutte le discipline pertinenti. Tuttavia, fintanto che alcune delle parti interessate chiave sono rappresentate, il Sistema può essere adottato, e le dimensioni del gruppo e i dati raccolti potranno crescere col passar del tempo.

Nel corso della riunione il **coordinatore locale della destinazione dovrebbe inoltre presentare gli indicatori specifici al gruppo di lavoro**, ottenere dalle parti interessate un parere sugli indicatori più utili e pertinenti per la destinazione ed esaminare la disponibilità dei dati esistenti per ciascuno dei vari indicatori considerati.

Poiché la riunione è partecipativa, **i membri del gruppo di lavoro possono anche essere invitati a condividere le loro conoscenze ed esperienze riguardo ad aspetti particolari della destinazione.** È importante sia ascoltare le parti interessate sia esprimere il proprio parere. È altresì importante aiutare il gruppo a comprendere il processo e contribuire al raggiungimento di un accordo su come far avanzare le cose.

Passo 4. Definizione dei ruoli e delle responsabilità

Un risultato importante della riunione è il raggiungimento di un accordo chiaro sulle responsabilità dei membri del gruppo e sulla tempistica per la raccolta dei dati, ossia su quale parte interessata debba raccogliere i dati per ciascun indicatore, con quale modalità ed entro quale termine. Questo processo non solo aiuterà a definire le priorità di raccolta dati per gli indicatori principali, ma farà nascere un sentimento di partecipazione e impegno nel processo.

La tabella riportata sotto offre un'idea dei settori chiave che dovrebbero essere rappresentati nel gruppo di lavoro ai fini della raccolta dei dati per gli indicatori principali. (La tabella viene fornita solo a scopo orientativo, visto che le organizzazioni e le competenze per i diversi settori variano da una destinazione all'altra). *Per informazioni dettagliate sugli indicatori, disponibili soltanto in inglese, consultare il sito http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm.*

Elenco delle possibili parti interessate per la raccolta dei dati inerenti agli indicatori

PARTE INTERESSATA	INDICATORE PERTINENTE
Rappresentante/i del settore privato, p. es. il capo di un'associazione alberghiera locale	A.2.1, B.2.1, B.2.2, B.5.1, C.3.1, D.2.1
Organizzazione di gestione della destinazione	A.1.1, A.2.1, A.3.1, A.4.1, B.1.1, B.1.2, B.2.1, B.2.2, B.3.1, C.1.1, C.2.1, C.4.1, D.1.1, D.1.2, D.8.1
Autorità responsabile del turismo	A.1.1, A.2.1, A.3.1, A.4.1, B.1.1, B.1.2, B.2.1, B.2.2, B.3.1, C.1.1, C.2.1, C.4.1, D.1.1, D.1.2, D.8.1
Agenzia di marketing/agenzia di pubbliche relazioni della destinazione	A.4.1,
Personale dell'autorità locale addetto all'occupazione/all'economia	B.1.2, B.2.1, B.3.1, C.2.1, D.2.1
Istituti dell'istruzione	C.2.1
Organizzazione comunitaria locale	C.1.1, D.8.1
Servizio dell'amministrazione locale responsabile della pianificazione	D.1.1, D.1.2, D.2.1, D.7.1, D.8.1
Organizzazione per la tutela della cultura/del patrimonio locale	C.4.1
Servizio dell'amministrazione locale responsabile dei trasporti	D.1.1, D.1.2, D.2.1
Responsabile dei cambiamenti climatici in seno all'amministrazione locale	D.2.1
Servizio dell'amministrazione locale responsabile della gestione dei rifiuti	B.3.1, D.3.2
Fornitore locale di acqua e fognature	D.4.1, D.5.1, D.9.1
Servizio dell'amministrazione locale responsabile del controllo del rumore	D.8.1
Fornitore locale di energia elettrica	D.6.1
Organizzazione per la tutela dell'ambiente/della flora e fauna locale	D.2.1, D.7.1, D.8.1
Servizio dell'amministrazione locale responsabile delle aree protette	C.4.1, D.7.1

Le responsabilità risulteranno generalmente chiare dai ruoli e dagli interessi dei membri del gruppo di lavoro. Ad esempio, il rappresentante del team municipale per lo smaltimento dei rifiuti dovrebbe essere in grado di presentare dati sulle percentuali di riciclaggio, mentre il rappresentante del fornitore locale di energia elettrica dovrebbe essere in grado di fornire dati sui consumi di energia, ecc. Man mano che il gruppo di lavoro passa dalla fase iniziale di raccolta dei dati all'analisi dei risultati e alla definizione delle priorità d'azione, **il coordinatore locale della destinazione dovrebbe cercare di guidare le parti interessate verso un accordo sull'assegnazione delle responsabilità per quanto riguarda rispettivamente la definizione degli obiettivi, le azioni da intraprendere e la pianificazione di come raggiungere questi traguardi.**



Passo 5. Raccolta e registrazione dei dati

La maggior parte dei dati inerenti agli indicatori dovrebbe essere facilmente reperibile dai settori in cui operano tutti i membri del gruppo di lavoro nonché in base al loro ruolo professionale o interesse, oppure essere accessibile attraverso altre autorità, ad esempio a livello nazionale. **La raccolta dei dati dovrebbe essere semplicemente il processo di riunire in un luogo le varie fonti di dati per creare un quadro dettagliato dell'industria turistica della destinazione.** Alcuni indicatori avranno dati mancanti o che necessitano di un ampliamento. Queste informazioni si possono ricavare da sondaggi, questionari e altri tipi di attività.

Alcuni modelli di questionario per sondaggi sono inclusi nella Sezione 5 del toolkit.

I questionari possono essere utilizzati tali e quali o adattati in base alle esigenze della destinazione. Ad esempio, si possono utilizzare questionari esistenti oppure i questionari esistenti possono essere modificati aggiungendo alcune domande presenti nei modelli. Se la destinazione non dispone delle risorse per realizzare i sondaggi, i coordinatori possono raccogliere i dati per gli altri indicatori e discutere con il gruppo di lavoro su come risolvere il problema delle risorse al fine di condurre i sondaggi necessari per gli altri indicatori in futuro.

Il coordinatore locale della destinazione dovrebbe fungere da punto di contatto per la collazione dei dati inerenti agli indicatori, raccolti dal gruppo di lavoro. I coordinatori possono caricare i dati relativi ai vari indicatori, che hanno ricevuto dalle parti interessate, utilizzando un semplice strumento, il dataset della destinazione. *Consultare la Parte 4 del toolkit per una panoramica sull'utilizzo del dataset nonché il sito*

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm per scaricare il dataset stesso. Questo documento consente di acquisire i risultati della raccolta dati e di condividerli facilmente con il gruppo di lavoro.

Passo 6. Analisi dei risultati

Non appena i dati inerenti agli indicatori sono stati raccolti e presentati dalle parti interessate e acquisiti nel dataset della destinazione, il coordinatore locale della destinazione potrà organizzare una nuova riunione del gruppo di lavoro. Il gruppo potrà quindi passare in rassegna e analizzare i risultati, fissare dei parametri di riferimento o obiettivi realistici e concordare un programma per raggiungerli. Ad esempio, se i risultati indicano che la destinazione ha:

- un basso livello di protezione della biodiversità,
- un basso livello di occupazione femminile nel turismo,
- una bassa percentuale di strutture ricettive impegnate nel risparmio delle risorse idriche,

il coordinatore locale della destinazione potrà stabilire insieme al gruppo di lavoro quale di queste problematiche rappresenti una priorità per la destinazione e potrà decidere di intervenire. *Alcuni suggerimenti di intervento sono inclusi nelle schede dedicate agli indicatori, consultabili alla pagina*

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm (documenti disponibili in inglese). Una volta stabilita la priorità delle varie problematiche, sarà possibile elaborare un piano per le questioni che richiedono un'attenzione più urgente (sarà quindi possibile definire quali indicatori e problematiche richiedono un intervento, in quale ordine, quando, con quali modalità e da parte di chi).

Il gruppo di lavoro potrebbe stabilire, ad esempio, che il risparmio e lo stoccaggio idrico sia la priorità assoluta della destinazione. In questo caso, i membri del gruppo di lavoro dovranno collaborare per definire un piano d'azione volto alla conservazione delle risorse idriche. Il piano potrebbe essere patrocinato dal fornitore idrico della destinazione, dall'equivalente locale dell'associazione alberghiera e/o dal coordinatore locale. Il gruppo di lavoro potrebbe anche essere in grado di apportare miglioramenti nell'ambito di più di un indicatore alla volta. Ad esempio, oltre a comunicare agli albergatori la necessità di risparmiare risorse idriche, si potrebbe anche cercare di coinvolgerli nel risparmio di energia e/o nel miglioramento della biodiversità.



Passo 7. Promozione di uno sviluppo e di un miglioramento continui

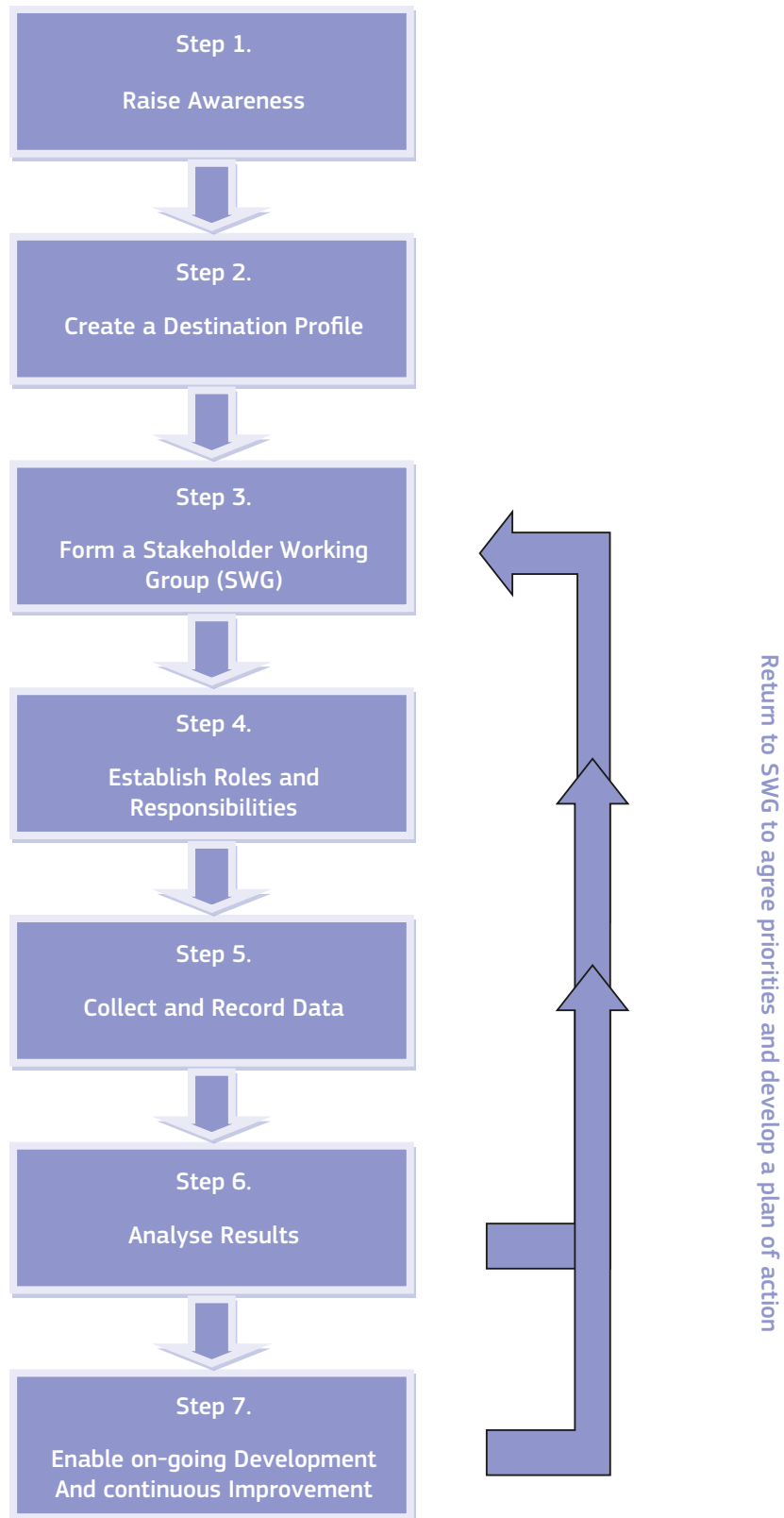
Non appena il gruppo di lavoro dispone di un piano d'azione per affrontare le priorità immediate, è possibile definire una strategia volta al miglioramento a lungo termine. Il gruppo di lavoro dovrebbe redigere un piano triennale in cui figurino gli obiettivi, i termini e le sfere di competenza. Ciascun membro del gruppo di lavoro dovrebbe impegnarsi nel raggiungimento di piccoli miglioramenti nel proprio particolare ambito lavorativo, che col tempo porteranno a cambiamenti e miglioramenti significativi.

È importante rivedere regolarmente gli indicatori e i dati raccolti nonché includere, quando possibile, nuovi indicatori del toolkit, senza caricare eccessivamente il gruppo di lavoro. Ampliando la gamma degli indicatori si potrà avere un quadro più completo della destinazione. Un'altra questione da considerare è la possibilità di ottenere fondi per sostenere la gestione a lungo termine del Sistema e coprire i costi per i miglioramenti, la raccolta dei dati e altre attività svolte dal gruppo di lavoro. È altresì utile discutere e raggiungere un accordo sulla comunicazione dei risultati e delle storie di successo a più ampi gruppi di parti interessate, alla comunità locale e ad altre organizzazioni e persone al di fuori della destinazione.

Via via che l'utilizzo del Sistema da parte della destinazione si consolida e i dati raccolti diventano più estesi, è consigliabile iniziare a confrontare i progressi della destinazione con parametri di riferimento internazionali. Alcuni esempi di parametri di riferimento internazionali sono riportati nelle schede dettagliate degli indicatori sul sito http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm (documenti in inglese). In questo modo sarà possibile inquadrare i risultati in un contesto più ampio e motivare le parti interessate della destinazione a compiere ulteriori sforzi per migliorarli. Ciò aiuterà inoltre a promuovere la condivisione delle conoscenze tra le destinazioni. Lo scopo non è quello di creare competizione tra le destinazioni, ma di riconoscere che i risultati generati dal processo sono fondamentali per i piani decisionali della destinazione.

Con il tempo, i dati raccolti dovrebbero aiutare a raccontare una storia sulla destinazione, integrabile nei piani di marketing e di comunicazione, nonché a fornire informazioni utili per le strategie e le politiche di lungo termine. Il gruppo di lavoro potrà quindi considerare i vari tipi di turisti che ora possono essere attirati verso la destinazione, nonché i vari modi in cui la destinazione può essere presentata ai potenziali visitatori, al fine di massimizzare i benefici economici ottenibili da una migliore gestione e da una maggiore sostenibilità della destinazione.



Diagramma di flusso: 7 passi per l'utilizzo del Sistema

Parte 3: gli indicatori principali e opzionali

Panoramica degli indicatori

La terza parte del toolkit identifica e descrive gli indicatori principali e quelli opzionali. Di seguito se ne riporta una sintesi:

Sezione A: gestione della destinazione		
Criteri	N. di riferimento dell'indicatore	Gli indicatori PRINCIPALI sono in VERDE e quelli OPZIONALI sono in BLU.
A.1 Politica pubblica per un turismo sostenibile	A.1.1	Percentuale della destinazione con una strategia/piano d'azione per un turismo sostenibile con un dispositivo concordato di monitoraggio, controllo dello sviluppo e valutazione
	A.1.1.1	Percentuale dei residenti soddisfatti del loro coinvolgimento e della loro influenza nella pianificazione e nello sviluppo del turismo
	A.1.1.2	Percentuale della destinazione rappresentata da un'organizzazione di gestione della destinazione
A.2 Gestione del turismo sostenibile nelle imprese turistiche	A.2.1	Percentuale delle imprese/strutture turistiche nella destinazione che utilizzano una certificazione volontaria verificata/un marchio per misure inerenti l'ambiente/la qualità/la sostenibilità e/o la responsabilità sociale delle imprese (RSI)
	A.2.1.1	Numero di imprese/strutture turistiche con relazioni sulla sostenibilità conformi alla Global Reporting Initiative (GRI)
A.3 Soddisfazione del cliente	A.3.1	Percentuale dei visitatori soddisfatti dell'esperienza complessiva nella destinazione
	A.3.1.1	Percentuale dei visitatori abituali/visitatori che ritornano nella destinazione (entro 5 anni)
A.4 Informazione e comunicazione	A.4.1	Percentuale dei visitatori che affermano di essere informati sulle iniziative della destinazione finalizzate alla sostenibilità
	A.4.1.1	La percentuale delle imprese che comunicano i loro sforzi di sostenibilità ai visitatori attraverso i propri prodotti, il marketing o il branding

Sezione B: valore economico		
Criteri	N. di riferimento dell'indicatore	Gli indicatori PRINCIPALI sono in VERDE e quelli OPZIONALI sono in BLU.
B.1 Flusso turistico (volume & valore) nella destinazione	B.1.1	Numero di pernottamenti turistici al mese
	B.1.1.1	Contributo relativo del turismo all'economia della destinazione (% PIL)
	B.1.1.2	Numero degli escursionisti in alta e bassa stagione
	B.1.1.3	Spesa giornaliera degli escursionisti
	B.1.2	Spesa giornaliera per turista (alloggio, pasti e bevande, altri servizi)
B.2 Risultati delle imprese turistiche	B.2.1	Lunghezza media del soggiorno dei turisti (notti)
	B.2.1.1	Lunghezza media del soggiorno degli escursionisti (ore)
	B.2.1.2	Percentuale di dieci tra le più grandi imprese turistiche che svolgono attività di gestione della destinazione/co-marketing
	B.2.2	Percentuale dei posti letto occupati al mese in strutture ricettive commerciali e media annua
	B.2.2.1	Prezzo medio per camera nella destinazione
B.3 Quantità e qualità dell'occupazione	B.3.1	Occupazione diretta nel turismo come percentuale dell'occupazione totale
	B.3.1.1	Percentuale dei posti di lavoro stagionali nel turismo
	B.3.1.2	Percentuale delle imprese turistiche che offrono tirocini per gli studenti

Sezione B: valore economico

Criteri	N. di riferimento dell'indicatore	Gli indicatori PRINCIPALI sono in VERDE e quelli OPZIONALI sono in BLU.
B.4 Sicurezza e salute	B.4.1	Percentuale delle imprese turistiche sottoposte a controlli sulla sicurezza antincendio lo scorso anno
	B.4.1.1	Percentuale dei turisti che sporgono denuncia alla polizia
B.5 Catena di distribuzione del turismo	B.5.1	Percentuale delle imprese turistiche che si adoperano attivamente nell'acquisto di prodotti e servizi locali, sostenibili e del commercio equo
	B.5.1.1	Percentuale della destinazione che adotta una politica di promozione di prodotti e servizi locali, sostenibili e/o del commercio equo
	B.5.1.2	Percentuale delle imprese turistiche che si riforniscono di cibo e bevande da produttori locali/regionali per almeno il 25%

Sezione C: impatto sociale e culturale

Criteri	N. di riferimento dell'indicatore	Gli indicatori PRINCIPALI sono in VERDE e quelli OPZIONALI sono in BLU.
C.1 Impatto sociale/sulla comunità	C.1.1	Numero di turisti/visitatori per 100 residenti
	C.1.1.1	Percentuale dei residenti soddisfatti del turismo nella destinazione (al mese/per stagione)
	C.1.1.2	Numero di letti disponibili nelle strutture ricettive commerciali per 100 residenti
	C.1.1.3	Numero di seconde case/abitazioni in affitto per 100 case
C.2 Parità fra i sessi	C.2.1	Percentuale di uomini e donne occupati nel settore del turismo
	C.2.1.1	Percentuale delle imprese turistiche il cui direttore generale è una donna
	C.2.1.2	Reddito medio delle donne nel turismo rispetto al reddito medio degli uomini (classificato per tipo di impiego turistico)
C.3 Uguaglianza/accessibilità	C.3.1	Percentuale di strutture ricettive commerciali che dispongono di camere accessibili alle persone con disabilità e/o che partecipano a programmi riconosciuti in tema di accessibilità
	C.3.1.1	Percentuale della destinazione servita da trasporti pubblici accessibili alle persone con disabilità e alle persone con specifiche esigenze di accesso
	C.3.2	Percentuale di attrazioni turistiche accessibili alle persone con disabilità e/o che partecipano a programmi riconosciuti in tema di accessibilità
	C.3.2.1	Percentuale dei visitatori soddisfatti dell'accessibilità della destinazione per le persone con disabilità o con specifiche esigenze di accesso
C.4 Tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, dell'identità e delle risorse locali	C.4.1	Percentuale della destinazione che adotta una politica o un piano di tutela del patrimonio culturale
	C.4.1.1	Percentuale dei residenti che considerano positivamente o negativamente l'impatto del turismo sull'identità della destinazione
	C.4.1.2	Percentuale degli eventi più importanti della destinazione che si occupano di cultura e risorse tradizionali/locali

Sezione D: impatto ambientale

Criteri	N. di riferimento dell'indicatore	Gli indicatori PRINCIPALI sono in VERDE e quelli OPZIONALI sono in BLU.
D.1 Riduzione dell'impatto dei trasporti	D.1.1	Percentuale dei turisti e degli escursionisti che utilizzano vari mezzi di trasporto per raggiungere la destinazione (pubblici/privati e tipologia)
	D.1.1.1	Percentuale dei visitatori che utilizzano i servizi locali/di mobilità dolce/di trasporto pubblico per circolare nella destinazione
	D.1.2	Distanza media (km) percorsa dai turisti da e verso casa oppure distanza media (km) percorsa dalla precedente destinazione alla destinazione attuale
	D.1.2.1	Distanza media (km) percorsa dagli escursionisti da e verso la destinazione

Sezione D: impatto ambientale		
Criteri	N. di riferimento dell'indicatore	Gli indicatori PRINCIPALI sono in VERDE e quelli OPZIONALI sono in BLU.
D.2 Cambiamento climatico	D.2.1	Percentuale delle imprese turistiche che partecipano a programmi per la mitigazione del cambiamento climatico, quali la compensazione di CO ₂ , i sistemi a basso consumo energetico, ecc., e che mettono in atto risposte e azioni di "adattamento"
	D.2.1.1	Percentuale della destinazione che partecipa a strategie o a una pianificazione di adattamento al cambiamento climatico
	D.2.1.2	Percentuale delle strutture ricettive e delle infrastrutture di richiamo turistico situate in "zone vulnerabili"
D.3 Gestione dei rifiuti solidi	D.3.1	Volume dei rifiuti prodotti per destinazione (tonnellate per residente all'anno o al mese)
	D.3.1.1	Percentuale delle imprese turistiche che effettuano una raccolta differenziata dei rifiuti
	D.3.2	Volume dei rifiuti riciclati (percentuale o per residente all'anno)
D.4 Trattamento delle acque reflue	D.4.1	Percentuale delle acque reflue provenienti dalla destinazione che vengono sottoposte a un trattamento almeno di secondo livello prima dello scarico
	D.4.1.1	Percentuale delle strutture ricettive commerciali collegate a un sistema fognario centrale e/o che effettuano un trattamento terziario delle acque reflue
D.5 Gestione dell'acqua	D.5.1	Consumo d'acqua dolce per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per persona a notte
	D.5.1.1	Percentuale delle imprese turistiche che dispongono di erogatori doccia e rubinetti a basso flusso d'acqua e/o di WC a doppio scarico/orinatoio senz'acqua
	D.5.1.2	Percentuale delle imprese turistiche che utilizzano acqua riciclata
	D.5.1.3	Percentuale di utilizzo d'acqua derivante da acqua riciclata nella destinazione
D.6 Consumo energetico	D.6.1	Consumo energetico per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per persona a notte
	D.6.1.1	Percentuale delle imprese turistiche che sono passate a un'illuminazione a basso consumo energetico
	D.6.1.2	Quantità annua di energia consumata da fonti rinnovabili (MWh) come percentuale del consumo energetico totale
D.7 Tutela del paesaggio e della biodiversità	D.7.1	Percentuale della destinazione (superficie in km ²) sottoposta a tutela
	D.7.1.1	Percentuale delle imprese locali nel settore turistico che sostengono attivamente la protezione, conservazione e gestione della biodiversità e dei paesaggi locali
	D.7.1.2	Percentuale della destinazione sottoposta a un piano di gestione e monitoraggio della biodiversità
D.8 Gestione della luce e del rumore	D.8.1	La destinazione ha adottato politiche che richiedono alle imprese turistiche di minimizzare l'inquinamento luminoso e acustico
	D.8.1.1	Livello di contaminazione per 100 ml (coliformi fecali, campilobatterio)
D.9 Qualità delle acque balneabili	D.9.1	Level of contamination per 100 ml (faecal coliforms, campylobacter)
	D.9.1.1	Numero dei giorni di chiusura di spiagge/rive a causa della contaminazione



Indicatori principali

Gli indicatori principali rappresentano il punto di partenza per misurare il livello di sostenibilità del turismo nella propria destinazione. All'inizio può essere difficile ottenere i dati per tutti gli indicatori principali. Questo non è un problema. Si consiglia di iniziare con gli indicatori per i quali è possibile ottenere dati e, successivamente, esaminare in gruppo come, in futuro, si possano raccogliere i dati per gli altri indicatori principali. I 27 indicatori principali sono suddivisi in quattro sezioni.

Sezione A: indicatori principali sulla gestione della destinazione

Gli indicatori sulla gestione della destinazione mettono in evidenza importanti questioni relative al processo decisionale e alla comunicazione che contribuiscono alla gestione del turismo sostenibile nella destinazione.

A.1 Politica pubblica per un turismo sostenibile

Indicatore A.1.1

Percentuale della destinazione che dispone di una strategia/piano d'azione per un turismo sostenibile e ha stabilito le modalità di monitoraggio, di controllo dello sviluppo e di valutazione

La presenza di un piano e di una politica di sviluppo del turismo in una destinazione è un primo passo fondamentale verso la sostenibilità. Idealmente, il piano dovrebbe essere pluriennale e dovrebbe tenere conto delle questioni ambientali e sociali, nonché di quelle inerenti alla qualità, alla salute e alla sicurezza; dovrebbe altresì avere obiettivi chiari, vincolati da scadenza, ed essere messo a punto da tutte le parti interessate. Il piano esistente potrebbe richiedere adattamenti oppure una rifocalizzazione sulla sostenibilità. Dovrebbe inoltre essere reso pubblico e comunicato al di fuori della destinazione.

A.2 Gestione del turismo sostenibile nelle imprese turistiche

Indicatore A.2.1

Percentuale delle imprese/strutture turistiche nella destinazione che utilizzano una certificazione volontaria verificata/un marchio per misure inerenti l'ambiente/la qualità/la sostenibilità e/o la responsabilità sociale delle imprese (RSI)

Le organizzazioni di gestione delle destinazioni non possono creare destinazioni sostenibili da sole. Questo indicatore esamina la pianificazione e la gestione della sostenibilità a livello di impresa, ossia valuta la misura in cui le imprese incorporano nelle loro attività i principi di sostenibilità e se seguono programmi di ecocertificazione o procedimenti per la stesura di relazioni sulla sostenibilità riconosciuti (o accreditati).

A.3 Soddisfazione del cliente

Indicatore A.3.1

Percentuale dei visitatori soddisfatti dell'esperienza complessiva nella destinazione

Oltre alle organizzazioni di gestione delle destinazioni e alle imprese, i clienti sono la terza componente chiave di una gestione sostenibile delle destinazioni. I clienti soddisfatti ritornano, moltiplicano il loro valore economico e generano posti di lavoro.

A.4 Informazione e comunicazione

Indicatore A.4.1

Percentuale dei visitatori che affermano di essere informati sulle iniziative della destinazione finalizzate alla sostenibilità

Le organizzazioni di gestione delle destinazioni hanno l'opportunità di sensibilizzare i turisti in materia di sostenibilità e di offrire alle imprese sostenibili un vantaggio commerciale attraverso il materiale promozionale. È importante che le informazioni sulla sostenibilità siano comunicate in maniera coerente in tutto il materiale promozionale dell'organizzazione di gestione delle

destinazioni e di altre organizzazioni. Questo indicatore si propone di incoraggiare la condivisione delle informazioni e la comunicazione delle problematiche e dei risultati in tema di sostenibilità.

Sezione B: indicatori principali sul valore economico

Gli indicatori relativi al valore economico aiutano a monitorare il contributo del turismo alla sostenibilità economica della destinazione.

B.1 Flusso turistico (volume & valore) nella destinazione

Indicatore B.1.1	Numero di pernottamenti turistici al mese
Indicatore B.1.2	Spesa giornaliera per turista (alloggio, pasti e bevande, altri servizi)

Nota bene: le destinazioni come i parchi, che registrano pochi visitatori pernottanti, dovrebbero utilizzare il numero di giornate turistiche al mese.

Il volume e il valore del turismo sono fondamentali per la sostenibilità economica di una destinazione. Incorporando il monitoraggio di base dei turisti nel monitoraggio della sostenibilità è possibile dare fondamento ad altri aspetti del monitoraggio. Più alta è la spesa giornaliera, più la destinazione turistica è efficiente nel generare valore turistico.

B.2 Risultati delle imprese turistiche

Indicatore B.2.1	Lunghezza media del soggiorno dei turisti (notti)
Indicatore B.2.2	Percentuale dei posti letto occupati al mese in strutture ricettive commerciali e media annua

La sostenibilità della destinazione influisce sui risultati delle singole imprese. La lunghezza media del soggiorno dei turisti in termini di notti è uno degli indicatori più importanti per gli esercizi che offrono alloggio. I soggiorni lunghi portano a più alte percentuali di posti letto occupati, l'altro indicatore chiave per le strutture ricettive. Quanto più lungo è il soggiorno dei turisti, tanto maggiore sarà il rendimento degli investimenti nel marketing e nella vendita, e maggiore sarà l'impatto per le strutture ricettive.

B.3 Quantità e qualità dell'occupazione

Indicatore B.3.1	Occupazione diretta nel turismo come percentuale dell'occupazione totale
-------------------------	---

Oltre ai benefici economici diretti derivanti dalla spesa dei visitatori, la creazione di posti di lavoro è uno degli aspetti più interessanti del turismo per la maggior parte dei governi. Tuttavia, non tutti i posti di lavoro sono uguali. Un lavoro dignitoso, di durata annuale, che offra formazione e garantisca la parità fra i sessi può contribuire più facilmente a una migliore qualità della vita dei residenti rispetto a impieghi stagionali, non qualificati, con una retribuzione corrispondente al salario minimo. Questi indicatori non misurano soltanto il numero di posti di lavoro creati, bensì anche la qualità dell'impiego.

B.4 Sicurezza e salute

Indicatore B.4.1	Percentuale delle imprese turistiche sottoposte a controlli sulla sicurezza antincendio lo scorso anno
-------------------------	---

Tenendo traccia degli immobili che sono stati sottoposti a controlli, è possibile migliorare il coordinamento interministeriale e assicurarsi che un'impresa non eluda sistematicamente le ispezioni e che, quindi, non presenti dei rischi per la sicurezza dei visitatori.

B.5 Catena di distribuzione del turismo

Indicatore B.5.1	Percentuale delle imprese turistiche che si adoperano attivamente nell'acquisto di prodotti e servizi locali, sostenibili e del commercio equo
-------------------------	---

Permettendo alle imprese turistiche di entrare in contatto con i produttori e i fornitori locali di prodotti e servizi legati al turismo è possibile massimizzare l'impatto economico del turismo nella destinazione. Il settore agricolo e della pesca, in particolare, si trovano in una posizione ottimale per trarre benefici dal turismo. Questi indicatori incoraggiano i collegamenti con le imprese locali e del commercio equo.

Sezione C: indicatori principali sull'impatto sociale e culturale

Gli indicatori relativi all'impatto sociale e culturale focalizzano l'attenzione sugli effetti del turismo sui residenti e sul patrimonio culturale della destinazione.

C.1 Impatto sociale/sulla comunità

Indicatore C.1.1	Numero di turisti/visitatori per 100 residenti
-------------------------	---

La soddisfazione dei residenti è un indicatore chiave dell'impatto sociale esercitato dal turismo su una comunità. Monitorando le variazioni nel grado di soddisfazione dei residenti e mettendo a confronto tale grado di soddisfazione con i livelli di flusso turistico è possibile identificare e affrontare i problemi con anticipo, nonché influenzare direttamente le decisioni inerenti alla pianificazione.

C.2 Parità fra i sessi

Indicatore C.2.1	Percentuale di uomini e donne occupati nel settore del turismo
-------------------------	---

Il turismo è noto per offrire opportunità di lavoro sia agli uomini che alle donne. È importante che le statistiche sull'impiego nel settore turistico vengano analizzate per genere, in modo da rendere pubblici i dati sulla parità fra i sessi. È inoltre importante esaminare i livelli di occupazione in base al genere per assicurarsi che sia gli uomini sia le donne stiano avanzando sulla scala professionale.

C.3 Uguaglianza/accessibilità

Indicatore C.3.1	Percentuale di strutture ricettive commerciali che dispongono di camere accessibili alle persone con disabilità e/o che partecipano a programmi riconosciuti in tema di accessibilità
Indicatore C.3.2	Percentuale di attrazioni turistiche accessibili alle persone con disabilità e/o che partecipano a programmi riconosciuti in tema di accessibilità

Il turismo sostenibile è un turismo aperto a tutti che elimina gli ostacoli all'accesso. Questo indicatore intende analizzare la questione della parità di accesso per le persone con disabilità. Monitorando le strutture ricettive e le attrazioni turistiche che adottano misure per le persone con disabilità è possibile sensibilizzare il pubblico sulla necessità di tali strutture. Attraverso il sondaggio della soddisfazione dei visitatori in materia di accessibilità si possono ottenere informazioni più approfondite.

C.4 Tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, dell'identità e delle risorse locali

Indicatore C.4.1	Percentuale della destinazione che adotta una politica o un piano di tutela del patrimonio culturale
-------------------------	---

L'identità culturale è minacciata a livello globale. Quando edifici appartenenti al patrimonio artistico vengono distrutti o sostituiti con strutture moderne, il carattere della destinazione cambia. Per preservare un senso di identità, nonché l'orgoglio dei residenti, è quindi fondamentale promuovere una politica che identifichi, tuteli e valorizzi il patrimonio culturale architettonico (tangibile) e altre espressioni del patrimonio culturale, come la musica (intangibile). È importante organizzare festival, così come chiedere ai residenti la loro opinione circa l'impatto del turismo sull'identità della destinazione.

Sezione D: indicatori principali sull'impatto ambientale

Gli indicatori sull'impatto ambientale focalizzano l'attenzione sugli elementi critici per la sostenibilità dell'ambiente naturale della destinazione.

D.1 Riduzione dell'impatto dei trasporti

Indicatore D.1.1	Percentuale dei turisti e degli escursionisti che utilizzano vari mezzi di trasporto per raggiungere la destinazione (pubblici/privati e tipologia)
Indicatore D.1.2	Distanza media (km) percorsa dai turisti da e verso casa oppure distanza media (km) percorsa dalla precedente destinazione alla destinazione attuale

I trasporti utilizzati per raggiungere una destinazione o per circolarvi contribuiscono alle emissioni di gas ad effetto serra e all'inquinamento atmosferico locale generati dal turismo. Monitorando la distanza percorsa dai visitatori e i mezzi di trasporto utilizzati è possibile sensibilizzare il pubblico su questo tema e incoraggiare un maggior uso dei trasporti ecologici a fini turistici.

D.2 Cambiamento climatico

Indicatore D.2.1	Percentuale delle imprese turistiche che partecipano a programmi per la mitigazione del cambiamento climatico, quali la compensazione di CO₂, i sistemi a basso consumo energetico, ecc., e che mettono in atto risposte e azioni di "adattamento"
-------------------------	--

Le strategie di mitigazione del cambiamento climatico (riduzione dell'impatto) e di adattamento (risposta ad alcuni degli impatti inevitabili) devono essere considerate in tutti i settori economici, ma specialmente nel turismo, giacché molte imprese del settore sono situate in zone vulnerabili, soggette a inondazioni, siccità e altri tipi di calamità. Questo indicatore sottolinea l'importanza di includere azioni di sensibilizzazione al cambiamento climatico nella pianificazione e nella gestione del turismo sostenibile.

D.3 Gestione dei rifiuti solidi

Indicatore D.3.1	Volume dei rifiuti prodotti per destinazione (tonnellate per residente all'anno o al mese)
Indicatore D.3.2	Volume dei rifiuti riciclati (percentuale o per residente all'anno)

Le attività turistiche contribuiscono in maniera significativa alla produzione di rifiuti solidi in una destinazione. La riduzione dei rifiuti solidi può e deve essere incoraggiata a livello di destinazione e di impresa. Le iniziative a riguardo comprendono gli incentivi economici, il riciclaggio, il compostaggio e i programmi di riutilizzo.

D.4 Trattamento delle acque reflue

Indicatore D.4.1	Percentuale delle acque reflue provenienti dalla destinazione che viene sottoposta a un trattamento almeno di secondo livello prima dello scarico
-------------------------	--

Il turismo esercita una pesante pressione sugli impianti di trattamento delle acque reflue. Questo rappresenta un problema, in modo particolare, nelle destinazioni in cui prevalgono spiagge, laghi e fiumi. Gli effluenti, se non trattati in modo adeguato, possono causare gravi problemi ambientali e sanitari, e rovinare l'immagine della destinazione.

D.5 Gestione dell'acqua

Indicatore D.5.1	Consumo d'acqua dolce per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per persona a notte
-------------------------	---

Il turismo è un notevole consumatore d'acqua. L'acqua, inoltre, è una risorsa vitale per il turismo. Ciò vale in particolar modo nelle destinazioni in cui c'è carenza d'acqua e dove un maggior utilizzo idrico può procurare serie difficoltà alla popolazione locale.

D.6 Consumo energetico

Indicatore D.6.1	Consumo energetico per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per persona a notte
-------------------------	--

Il turismo è un consumatore chiave di energia. Il confronto tra il consumo dei turisti e quello degli abitanti locali consente di individuare le inefficienze e può risultare utile ai fini della pianificazione. Quando la produzione di energia di una destinazione si basa sui carburanti fossili sorgono preoccupazioni per il cambiamento climatico e per la sostenibilità economica. Monitorando il consumo energetico, la conservazione dell'energia e l'impronta energetica del settore è possibile guidare i programmi di conservazione dell'energia.

D.7 Tutela del paesaggio e della biodiversità

Indicatore D.7.1

Percentuale della destinazione (superficie in km₂) sottoposta a tutela

Le aree protette sono un elemento fondamentale del prodotto turistico di una destinazione. Un elevato valore sul piano della biodiversità aiuta a garantire la sostenibilità delle aree naturali, giova all'immagine della destinazione e costituisce un'attrattiva per i turisti. Questo indicatore mette in rilievo l'importanza di investire nella tutela del paesaggio e della biodiversità nonché il ruolo del turismo nell'ambito di questo processo.

D.8 Gestione della luce e del rumore

Indicatore D.8.1

La destinazione ha adottato politiche che richiedono alle imprese turistiche di minimizzare l'inquinamento luminoso e acustico

L'inquinamento luminoso e/o acustico può essere una notevole fonte di disturbo per la popolazione locale e fonte di stress per la flora e fauna selvatica in alcune destinazioni. Questo problema può destare particolari timori in alcune zone, per esempio in aree caratterizzate da una vivace economia notturna, in zone rurali isolate, nei siti per l'osservazione del cielo, nei luoghi di nidificazione delle tartarughe e nei rifugi montani. È necessario considerare lo sviluppo di politiche per quanto concerne l'illuminazione delle spiagge/delle coste, i livelli di rumore e gli orari di riduzione del rumore, nell'immediato e in futuro.

D.9 Qualità delle acque balneabili

Indicatore D.9.1

Livello di contaminazione per 100 ml (coliformi fecali, campilobatterio)

Nota bene: indicatore principale solo nelle destinazioni con acque balneabili

La balneazione è un'attrazione primaria di molte destinazioni turistiche europee. La qualità e la sicurezza dell'acqua dei laghi, dei fiumi o dei mari sono di fondamentale importanza. Gli eventuali rischi per la salute dei bagnanti possono incidere notevolmente sull'attrattiva della destinazione. Questi possono inoltre essere indice di un trattamento inefficace delle acque reflue.

Indicatori opzionali

Gli indicatori opzionali sono più utili per le destinazioni che hanno sistemi di sostenibilità più avanzati. Gli indicatori opzionali sono 40 e sono suddivisi nelle medesime quattro sezioni degli indicatori principali.

Sezione A: indicatori opzionali sulla gestione della destinazione

Gli indicatori sulla gestione della destinazione mettono in luce importanti questioni inerenti alle decisioni e alla comunicazione, che contribuiscono alla gestione del turismo sostenibile nella destinazione.

A.1 Politica pubblica per un turismo sostenibile

Indicatore A.1.1.1

Percentuale dei residenti soddisfatti del loro coinvolgimento e della loro influenza nella pianificazione e nello sviluppo del turismo

Indicatore A.1.1.2

Percentuale della destinazione rappresentata da un'organizzazione di gestione della destinazione

Per un turismo sostenibile è di vitale importanza consultare le comunità e garantire che esse siano rappresentate. Questi indicatori si propongono di stabilire se i residenti interessati partecipano alla pianificazione del turismo e, in caso affermativo, se sono soddisfatti del loro coinvolgimento e della loro influenza. Rilevano inoltre in quale misura essi sono inclusi e rappresentati.

A.2 Gestione del turismo sostenibile nelle imprese turistiche

Indicatore A.2.1.1	Numero di imprese/strutture turistiche con relazioni sulla sostenibilità conformi alla Global Reporting Initiative (GRI)
---------------------------	---

Questo indicatore è volto a stabilire il numero delle imprese che hanno presentato una relazione sulla sostenibilità accettata a livello globale.

A.3 Soddisfazione del cliente

Indicatore A.3.1.1	Percentuale dei visitatori abituali/visitatori che ritornano nella destinazione (entro 5 anni)
---------------------------	---

I visitatori che ritornano e diventano clienti affezionati, e i visitatori abituali sono sovente più vantaggiosi a livello economico per la destinazione. È importante monitorare la percentuale dei visitatori abituali.

A.4 Informazione e comunicazione

Indicatore A.4.1.1	La percentuale delle imprese che comunicano i loro sforzi di sostenibilità ai visitatori attraverso i propri prodotti, il marketing o il branding
---------------------------	--

Uno dei compiti di una destinazione sostenibile è quello di offrire ai visitatori informazioni sulla sostenibilità della destinazione e metterli al corrente delle iniziative a riguardo. Questo indicatore rileva quanto si parla di sostenibilità nell'informazione ai visitatori.

Sezione B: indicatori opzionali sul valore economico

Gli indicatori relativi al valore economico aiutano a stabilire in quale misura il turismo contribuisce alla sostenibilità economica della destinazione.

B.1 Flusso turistico (volume & valore) nella destinazione

Indicatore B.1.1.1	Contributo relativo del turismo all'economia della destinazione (% PIL)
Indicatore B.1.1.2	Numero degli escursionisti in alta e bassa stagione
Indicatore B.1.1.3	Spesa giornaliera degli escursionisti

Questo indicatore misura quanto è importante il turismo per una destinazione. Una percentuale elevata può essere indice di una vulnerabilità economica dovuta a un'eccessiva dipendenza dal turismo. È importante mettere a confronto gli escursionisti con i visitatori pernottanti per comprendere meglio i comportamenti d'acquisto e l'impatto economico degli escursionisti. Anche se i visitatori pernottanti spendono di più per il viaggio, gli escursionisti sono spesso importanti per i commercianti.

B.2 Risultati delle imprese turistiche

Indicatore B.2.1.1	Lunghezza media del soggiorno degli escursionisti (ore)
Indicatore B.2.1.2	Percentuale di dieci tra le più grandi imprese turistiche che svolgono attività di gestione della destinazione/co-marketing
Indicatore B.2.2.1	Prezzo medio per camera nella destinazione

Quanto più lungo è il soggiorno dei visitatori in una destinazione, tanto maggiore è la loro spesa. L'aumento delle ore medie trascorse in un luogo e il monitoraggio di tale aumento sono utili indicatori di risultato.

La collaborazione è indice del livello di fiducia tra i membri della comunità turistica e garantisce la coesistenza di diversi punti di vista nello sviluppo del turismo sostenibile. Questo indicatore rileva la misura in cui le imprese turistiche collaborano fra loro.

Il ricavo per camera disponibile (REV PAR) è importante perché incorpora sia le tariffe delle camere che l'occupazione delle stesse. A livello di destinazione, questo indicatore mostra in quale misura la destinazione riesce ad occupare le camere nonché la tariffa che la destinazione riesce ad applicare per le medesime.

B.3 Quantità e qualità dell'occupazione

Indicatore B.3.1.1	Percentuale dei posti di lavoro stagionali nel turismo
Indicatore B.3.1.2	Percentuale delle imprese turistiche che offrono tirocini per gli studenti

Un indicatore realistico della creazione di posti di lavoro da parte del turismo e del valore occupazionale di questo settore deve tenere conto della variazione stagionale dell'occupazione. Inoltre, il livello di competenza degli impiegati nel settore turistico è indice della qualità dell'occupazione. Questo indicatore aiuta a stabilire quante imprese turistiche locali contribuiscono alla formazione della prossima generazione di professionisti dei viaggi e del turismo.

B.4 Sicurezza e salute

Indicatore B.4.1.1	Percentuale dei turisti che sporgono denuncia alla polizia
---------------------------	---

Una destinazione sostenibile ha la responsabilità, nei confronti dei propri visitatori, di adottare misure ragionevoli per offrire un luogo di vacanza sicuro e salubre. Ciò significa che è importante monitorare il livello degli atti criminali contro i turisti e dei crimini commessi dai turisti per assicurarsi che il turismo non generi un aumento del comportamento criminale, con conseguenze negative sulla popolazione locale, ulteriori costi a livello locale e una perdita di immagine della destinazione.

B.5 Catena di distribuzione del turismo

Indicatore B.5.1.1	Percentuale della destinazione che adotta una politica di promozione di prodotti e servizi locali, sostenibili e/o del commercio equo
Indicatore B.5.1.2	Percentuale delle imprese turistiche che si riforniscono di cibo e bevande da produttori locali/regionali per almeno il 25%

L'adozione di una politica di promozione dell'acquisto responsabile aiuta a sfruttare il potere d'acquisto della destinazione per fornire un maggior numero di prodotti e servizi locali, sostenibili e del commercio equo. Acquistando prodotti locali si accresce il valore economico del turismo. Il monitoraggio di questa percentuale aiuterà le organizzazioni di gestione delle destinazioni a studiare i mezzi per rafforzare il legame tra turismo e agricoltura locale.

Sezione C: indicatori opzionali sull'impatto sociale e culturale

Gli indicatori relativi all'impatto sociale e culturale focalizzano l'attenzione sugli effetti prodotti dal turismo sui residenti e sul patrimonio culturale della destinazione.

C.1 Impatto sociale/sulla comunità

Indicatore C.1.1.1	Percentuale dei residenti soddisfatti del turismo nella destinazione (al mese/per stagione)
Indicatore C.1.1.2	Numero di letti disponibili nelle strutture ricettive commerciali per 100 residenti

Indicatore C.1.1.3**Numero di seconde case/abitazioni in affitto per 100 case**

Il monitoraggio regolare della soddisfazione dei residenti è un importante indicatore dell'esperienza del visitatore. Ai fini di un turismo sostenibile è fondamentale prestare attenzione alle variazioni nel grado di soddisfazione dei residenti e prendere provvedimenti, laddove necessario.

Il monitoraggio del numero di letti disponibili in una destinazione consente di misurare l'impatto relativo del turismo sullo stile di vita dei residenti.

L'elevato numero di alloggi in locazione può modificare la natura di una destinazione, specialmente quando questi superano le abitazioni occupate dai residenti. Tenendo d'occhio l'equilibrio fra le abitazioni occupate dai residenti e le locazioni è possibile affrontare la questione prima che diventi un problema.

C.2 Parità fra i sessi**Indicatore C.2.1.1****Percentuale delle imprese turistiche il cui direttore generale è una donna****Indicatore C.2.1.2****Reddito medio delle donne nel turismo rispetto al reddito medio degli uomini (classificato per tipo di impiego turistico)**

Questo indicatore serve ad assicurarsi che uomini e donne siano equamente rappresentati e retribuiti ai vari gradi di occupazione del turismo, incluse le posizioni direttive.

C.3 Uguaglianza/accessibilità**Indicatore C.3.1.1****Percentuale della destinazione servita da trasporti pubblici accessibili alle persone con disabilità e alle persone con specifiche esigenze di accesso****Indicatore C.3.2.1****Percentuale dei visitatori soddisfatti dell'accessibilità della destinazione per le persone con disabilità o con specifiche esigenze di accesso**

Misurando l'accessibilità ai trasporti è possibile identificare i potenziali ostacoli all'accessibilità. Monitorando il grado di soddisfazione dei visitatori in materia di accessibilità i pianificatori possono comprendere se le esigenze dei visitatori sono soddisfatte o meno.

C.4 Tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, dell'identità e delle risorse locali**Indicatore C.4.1.1****Percentuale dei residenti che considerano positivamente o negativamente l'impatto del turismo sull'identità della destinazione****Indicatore C.4.1.2****Percentuale degli eventi più importanti della destinazione che si occupano di cultura e risorse tradizionali/locali**

Questo indicatore è un barometro dell'impatto culturale del turismo. L'organizzazione di eventi incentrati sulla cultura locale può essere un mezzo efficace per accrescerne l'orgoglio.

Sezione D: indicatori opzionali sull'impatto ambientale

Gli indicatori relativi all'impatto ambientale focalizzano l'attenzione sugli elementi critici per la sostenibilità dell'ambiente naturale della destinazione.

D.1 Riduzione dell'impatto dei trasporti**Indicatore D.1.1.1****Percentuale dei visitatori che utilizzano i servizi locali/di mobilità dolce/di trasporto pubblico per circolare nella destinazione****Indicatore D.1.2.1****Distanza media (km) percorsa dagli escursionisti da e verso la destinazione**

Monitorando l'utilizzo dei trasporti che riducono il traffico e sono compatibili con le esigenze ambientali (mobilità dolce) è possibile informare le politiche in materia di trasporto locale.

Questi dati aiutano a stabilire il costo della distanza e l'impatto ambientale relativi agli escursioni-
sti provenienti da aree vicine.

D.2 Cambiamento climatico

Indicatore D.2.1.1	Percentuale della destinazione che partecipa a strategie o a una pianificazione di adattamento al cambiamento climatico
Indicatore D.2.1.2	Percentuale delle strutture ricettive e delle infrastrutture di richiamo turistico situate in "zone vulnerabili"

È importante coinvolgere l'intera destinazione nelle iniziative riguardanti il cambiamento climatico. Questo indicatore tiene traccia di quanto va ancora fatto in tal senso, al fine di incoraggiare la partecipazione.

Il secondo indicatore si propone di aumentare la consapevolezza sulla vulnerabilità legata al clima.

D.3 Gestione dei rifiuti solidi

Indicatore D.3.1.1	Percentuale delle imprese turistiche che effettuano una raccolta differenziata dei rifiuti
---------------------------	---

Monitorando il coinvolgimento del settore privato si rileva l'efficacia delle iniziative di sensibilizzazione e la necessità di introdurre incentivi in questo campo.

D.4 Trattamento delle acque reflue

Indicatore D.4.1.1	Percentuale delle strutture ricettive commerciali collegate a un sistema fognario centrale e/o che effettuano un trattamento terziario delle acque reflue
---------------------------	--

I sistemi fognari centrali o i sistemi terziari sono i più efficienti per quanto riguarda la riduzione delle sostanze inquinanti nell'acqua. Sensibilizzare il pubblico sulla portata del problema nella destinazione rappresenta un primo passo verso la soluzione.

D.5 Gestione dell'acqua

Indicatore D.5.1.1	Percentuale delle imprese turistiche che dispongono di erogatori doccia e rubinetti a basso flusso d'acqua e/o di WC a doppio scarico/orinatoio senz'acqua
Indicatore D.5.1.2	Percentuale delle imprese turistiche che utilizzano acqua riciclata
Indicatore D.5.1.3	Percentuale di utilizzo d'acqua derivante da acqua riciclata nella destinazione

Monitorando il coinvolgimento delle imprese turistiche nella conservazione dell'acqua è possibile misurare il successo delle iniziative in questo campo che genereranno un risparmio per le imprese.

Il riutilizzo delle "acque grigie" può essere un'efficace strategia di riduzione del consumo d'acqua applicabile all'irrigazione dei giardini. Questo indicatore rileva il livello di diffusione di tali iniziative a livello di impresa turistica e di destinazione.

D.6 Consumo energetico

Indicatore D.6.1.1	Percentuale delle imprese turistiche che sono passate a un'illuminazione a basso consumo energetico
Indicatore D.6.1.2	Quantità annua di energia consumata da fonti rinnovabili (MWh) come percentuale del consumo energetico totale

Monitorando il coinvolgimento delle imprese turistiche nel risparmio energetico è possibile misurare il successo dei programmi e delle iniziative in tema di risparmio energetico.

Questo indicatore rileva i progressi della destinazione nel passaggio a fonti di energia rinnovabili.

D.7 Tutela del paesaggio e della biodiversità

Indicatore D.7.1.1	Percentuale delle imprese locali nel settore turistico che sostengono attivamente la protezione, conservazione e gestione della biodiversità e dei paesaggi locali
Indicatore D.7.1.2	Percentuale della destinazione sottoposta a un piano di gestione e monitoraggio della biodiversità

Le imprese turistiche sono importanti beneficiari di investimenti nelle aree protette; è quindi essenziale monitorare il contributo del settore turistico alla conservazione del paesaggio e della biodiversità.

Questo è un indicatore delle attività svolte dagli enti preposti alla tutela della natura nonché un indicatore dell'esistenza di rischi per le specie fondamentali.

D.8 Gestione della luce e del rumore

Indicatore D.8.1.1	Percentuale della destinazione e percentuale della popolazione che ha adottato una strategia e/o piani locali per ridurre l'inquinamento acustico e luminoso
---------------------------	---

L'inquinamento luminoso e/o acustico può essere una notevole fonte di disturbo per la popolazione e la flora e fauna selvatica locali. Questo indicatore mette in evidenza le politiche messe in atto dalla destinazione in questo campo.

D.9 Qualità delle acque balneabili

Indicatore D.9.1.1	Numero dei giorni di chiusura di spiagge/rive a causa della contaminazione
---------------------------	---

La chiusura delle spiagge ha un impatto significativo sulla redditività degli stabilimenti balneari. Rendendo pubbliche queste informazioni si accresce la consapevolezza della necessità di risolvere il problema della qualità delle acque.



Parte 4: il dataset della destinazione

Il “dataset della destinazione” è un file di Excel, disponibile soltanto in inglese, che può essere scaricato dal sito

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm. Esso contiene le stesse informazioni della parte 3 del toolkit, ma dispone di spazi per l'inserimento dei dati. Via via che vengono aggiunti dati, le schede di Excel successive si popolano di grafici con i risultati.

L'immagine riportata sotto è una schermata del foglio di lavoro “Indicatori della destinazione” del dataset. Le frecce rosse indicano i quattro fogli di lavoro principali:

Excel														
Clipboard														
Font														
Alignment														
Number														
Conditional Formatting														
Format														
Calculation														
Check Cell														
Explanatory														
Input														
Insert														
Delete														
Format														
Fill														
Clear														
Sort & Filter														
Find & Select														
Tools														
A1														
Section														
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
Section	Criteria	Indicator Reference #	Indicator	Is the Destination Monitoring this Indicator	Unit of Measure	Suggested Target	Destination Results							
A. Destination Management	A.1 Sustainable Tourism Public Policy	A.1.1	Percentage of the destinations with a sustainable tourism strategy/action plan, with agreed monitoring, development control and evaluation arrangement		%									
		A.1.1.1	Percentage of residents satisfied with their involvement and their influence in the planning and development of tourism		%									
		A.1.1.2	Percentage of the destination represented by a destination management organisation		%									
	A.2 Sustainable Tourism Management in Tourism Enterprises	A.2.1	Percentage of tourism enterprises/establishments in the destination using a voluntary verified certification/labelling for environmental/quality/sustainability and/or CSR measures		%									
		A.2.1.1	Number of tourism enterprises/establishments with sustainability reports in accordance with Global Reporting Initiative (GRI)		%									
	A.3 Customer Satisfaction	A.3.1	Percentage of visitors that are satisfied with their overall experience in the destination		%									
		A.3.1.1	Percentage of repeat/return visitors (within 5 years)		%									
	A.4 Information and Communication	A.4.1	Percentage of official tourism information literature with a specific section about sustainability issues		%									
		A.4.1.1	Destination visitor information (brochures and/or web pages) containing a specific section about sustainability issues		%									
	B.1 Tourism Flow (volume & value) at Destination	B.1.1	B.1.1	Number of tourist nights per month		%								
B.1.1.1			Relative contribution of tourism to the destination's economy (% GDP)		%									
B.1.1.2			Number of 'same day' visitors per month		%									
B.1.1.3			Daily spending per same day visitor		€									
B.1.2			Daily spending per tourist (accommodation, food and drink, other services)		€									
B.1.3			Average length of stay of tourists (nights)		# of nights									
B.2.1		B.2.1.1	Average length of stay of same day visitors (hours)		# of hours									
		B.2.1.2	Percentage of tourism enterprises involved in destination management/cooperative marketing		%									
B.2 Tourism Enterprise(s)														

Ready

Notes to Readers

Destination Profile

Destination Indicators

Monitoring Results

Chart Destination

Chart Enterprises

Chart Residents

Chart Visitors Impressions

Chart Spending

Chart Time

100%

Il dataset ha quattro fogli di lavoro principali:

- **Note per i lettori:** istruzioni per l'utilizzo del dataset
- **Profilo della destinazione:** istantanea della destinazione
- **Indicatori della destinazione:** tabella di inserimento dati per gli indicatori principali e opzionali
- **Risultati:** tabelle e grafici che sintetizzano e interpretano i dati

Non appena i dati relativi agli indicatori sono stati raccolti e presentati dalle parti interessate, occorre inserirli nel dataset della destinazione. Il gruppo di lavoro delle parti interessate potrà quindi analizzare collettivamente i risultati, fissare dei parametri di riferimento o dei traguardi realistici e concordare un piano per raggiungerli.

Insieme al gruppo di lavoro delle parti interessate si può decidere quale di queste questioni sia prioritaria per la destinazione e stabilire l'ordine in cui affrontarle. Una volta definita la priorità delle questioni e degli indicatori importanti che richiedono un miglioramento, è possibile cominciare a

sviluppare un piano d'azione (ossia stabilire quali indicatori e questioni richiedono un intervento, in quale ordine, quando, come e da parte di chi).

Utilizzo del dataset

Aprire il foglio di lavoro denominato **"Indicatori della destinazione"**

Passare in rassegna le colonne seguenti:

- **Colonna C, N. di riferimento dell'indicatore:** *usare questa numerazione per consultare il toolkit correlato.*
 - Le celle evidenziate in **VERDE** sono indicatori principali, le celle evidenziate in **BLU** sono indicatori opzionali
- **Colonna D, Indicatori:** *spiega che cosa deve essere misurato.*
 - Si rimanda al toolkit correlato per maggiori informazioni riguardanti il motivo del monitoraggio, i dati necessari, le unità di misura, i termini definiti nel glossario, le istruzioni per la raccolta dati, il metodo di calcolo del risultato dell'indicatore, la frequenza della raccolta dati, il formato per la presentazione delle informazioni, gli eventuali parametri di riferimento internazionali esistenti, gli obiettivi raccomandati, le azioni suggerite (quando il risultato manca l'obiettivo fissato) e gli eventuali riferimenti aggiuntivi.
- **Colonna E, La destinazione monitora questo indicatore?:** ***Questo è il primo punto dove occorre effettuare inserimenti***
 - Cliccare su una cella qualsiasi nella colonna E
 - All'esterno dell'angolo in basso a destra della cella comparirà una piccola freccia a discesa
 - Cliccare sulla freccia a discesa per visualizzare le opzioni Sì, No e N.a.
 - Selezionare la risposta adeguata
- **Colonna F, Unità di misura:** *le unità in cui le informazioni saranno registrate*
- **Colonna G, Obiettivo proposto:** *ogni destinazione dovrà fissare i propri obiettivi*
- **Colonna H, Risultati della destinazione:** ***Questo è il secondo punto dove occorre effettuare inserimenti***
 - Utilizzando i risultati dei vari sondaggi o altre informazioni raccolte, inserire la risposta adeguata
- **Foglio di lavoro "Percentuali monitoraggio":** *illustra quanti indicatori principali e opzionali vengono monitorati dalla destinazione nonché la percentuale per ciascuna sezione*
- **Foglio di lavoro "Grafico destinazione":** *grafico a barre con le risposte della destinazione per quanto riguarda le sue politiche e azioni nell'ambito di alcuni indicatori principali e opzionali*
- **Foglio di lavoro "Grafico imprese":** *grafico a barre con le risposte della destinazione per quanto riguarda le attività delle imprese nell'ambito di alcuni indicatori principali e opzionali*
- **Foglio di lavoro "Grafico residenti":** *grafico a barre con le risposte della destinazione per quanto riguarda le implicazioni per i residenti nell'ambito di alcuni indicatori principali e opzionali*
- **Foglio di lavoro "Grafico impressioni dei visitatori":** *grafico a barre con le risposte della destinazione per quanto riguarda le impressioni dei visitatori/turisti nell'ambito di alcuni indicatori principali e opzionali*

- **Foglio di lavoro “Grafico spesa”:** grafico a barre con le risposte della destinazione per quanto riguarda la spesa dei visitatori/turisti nell’ambito di alcuni indicatori principali e opzionali
- **Foglio di lavoro “Grafico tempo”:** grafico a barre con le risposte della destinazione per quanto riguarda i tempi di soggiorno dei visitatori/turisti nell’ambito di alcuni indicatori principali e opzionali



Parte 5: informazioni di supporto al Sistema

Glossario

1	Accessibilità	C.3.1 C.3.2 C.3.1.1 C.3.2.1	Il “turismo accessibile” (noto anche come “turismo aperto a tutti”, “turismo universale”, “turismo inclusivo” e, in alcuni paesi quali il Giappone come “turismo senza barriere”), è il turismo o viaggio accessibile a tutte le persone, con o senza disabilità, comprese quelle con disabilità motorie, uditive, visive, cognitive o intellettuali e psicologiche, le persone anziane e le persone con disabilità temporanee. <i>Fonte: dichiarazione di Takayama</i>
2	Acqua riciclata	D.5.1.2 D.5.1.3	L'acqua recuperata (o acqua grigia) è in origine un'acqua reflua (acqua di scarico) che viene trattata al fine di rimuovere sostanze solide e talune impurità. Essa viene utilizzata per l'irrigazione nell'ambito della paesaggistica sostenibile oppure per ricaricare le falde acquifere.
3	Ambientale/ di qualità/ di sostenibilità	A.2.1	Ambientale/di qualità/di sostenibilità si riferisce collettivamente al tipo o alla classificazione di sistema di certificazione o di marchio.
4	Certificazione/ marchio	A.2.1	Certificazione: una procedura volontaria che valuta, monitora e garantisce in forma scritta che un'impresa, un prodotto, un processo, un servizio o un sistema di gestione soddisfa determinati requisiti. Rilascia un simbolo o logo commerciale a chi soddisfa o supera i requisiti minimi. <i>Fonte: Ecotourism & Certification, Martha Honey</i>
5	Co-marketing	B.2.1.2	Programmi di marketing cui partecipano due o più società, istituzioni od organizzazioni.
6	Consumo energetico	D.6.1	Quantità di energia, come fonte di calore, elettricità o come materia prima, consumata in un processo o sistema oppure da un'organizzazione o da una società.
7	Contaminazione	D.9.1 D.9.1.1	Contaminazione: inquinamento.
8	Contributo relativo	B.1.1.1	Effetto della spesa nel settore turistico sul fabbisogno di capitali e di manodopera e sua relazione con altri settori dell'economia nell'attività economica della destinazione.
9	Coordinatore locale della destinazione		Un “promotore” locale, motivato ad avviare l'attuazione del Sistema europeo di indicatori per il turismo nella propria destinazione turistica. Questa persona potrebbe essere un alto rappresentante proveniente dall'organizzazione di gestione della destinazione, dall'ufficio di commercializzazione della destinazione, dall'azienda di promozione turistica, dalle autorità locali/regionali responsabili del turismo, dal ministero del Turismo, da un'associazione turistica o del settore privato. Il ruolo dei coordinatori locali delle destinazioni include generalmente la pianificazione, la gestione, il monitoraggio, la promozione e la commercializzazione, e può anche comprendere la formazione e le norme di qualità. Il ruolo dei coordinatori locali della destinazione è fondamentale. Per poter svolgere questa funzione, un individuo deve avere la capacità di riunire e influenzare le parti in causa, accedere ai dati pertinenti (o avere la capacità di accedervi attraverso terzi), essere autorizzato all'archiviazione dei dati (alcuni dati potrebbero essere sensibili) e avere un certo grado di autorità gestionale.
10	Cultura tradizionale/ locale	C.4.1.2	Per cultura tradizionale s'intende il bagaglio acquisito e tramandato nel tempo di pratiche e valori umani, quali la religione, la filosofia, le norme morali, le leggi, la politica, l'economia, la società, la storia, la letteratura e l'arte.
11	Energia rinnovabile	D.6.1.2	Energia generata da risorse naturali, come la luce solare, il vento, la pioggia, le maree e il calore geotermico, che si rinnovano naturalmente e non destabilizzano gli ecosistemi quando vengono utilizzate. <i>Fonte: GSTC</i>
12	Erogatori doccia a basso flusso d'acqua	D.5.1.1	Un erogatore per doccia che consente di ridurre il flusso d'acqua.
13	Escursionisti	B.1.1.2 B.1.1.3 B.2.1.1	Visitatori che arrivano e partono lo stesso giorno (non pernottano), indipendentemente dal motivo del loro viaggio.

14	Gestione della destinazione		La gestione della destinazione può comprendere la pianificazione dell'uso del territorio, le licenze commerciali e i controlli della zonizzazione, i regolamenti ambientali e di altro tipo, le iniziative di associazione tra imprese e svariate altre tecniche volte a configurare lo sviluppo e lo svolgimento quotidiano delle attività legate al turismo.
15	Global Reporting Initiative	A.2.1.1	(GRI): processo multilaterale e istituzione indipendente la cui missione è sviluppare e divulgare linee guida in materia di comunicazione delle informazioni sulla sostenibilità, applicabili a livello globale. <i>Fonte: STI</i>
16	Identità della destinazione	C.4.1.1	L'identità distintiva della destinazione (o marchio della destinazione) posiziona la destinazione e la differenzia dalle concorrenti. Ritrae e include tutti gli elementi della destinazione in termini di valori ed esperienza per poi essere opportunamente presentata ai propri mercati.
17	Illuminazione a basso consumo energetico	D.6.1.1	Illuminazione con emissioni di luce simili all'illuminazione tradizionale, ma con un ridotto consumo energetico (ad es. i LED).
18	Impresa turistica		Un'organizzazione o un'impresa che fornisce uno o più servizi ai turisti.
19	Indicatore		Fattore o variabile di natura quantitativa o qualitativa che consente di misurare i risultati raggiunti in maniera semplice e affidabile. <i>Fonte: GSTC</i>
20	Informazione ai visitatori sulla destinazione	A.4.1.1	Opuscoli, siti web, applicazioni per dispositivi mobili e altri mezzi pubblicitari, stampati o digitali, volti a informare i visitatori e ad aiutarli a pianificare il loro soggiorno nella destinazione.
21	Informazioni ufficiali sul turismo	A.4.1	Materiali promozionali e di marketing autorizzati dell'organizzazione di gestione della destinazione, comprendenti statistiche, dati e cifre sul turismo Vedi "Informazione ai visitatori sulla destinazione".
22	Inquinamento acustico	D.8.1 D.8.1.1	Rumori indesiderati, dannosi o importuni che sono esageratamente invadenti. Si raccomanda che le persone non siano esposte a livelli di rumore superiori a 85 decibel per più di sei ore continuative. <i>Fonte: STI</i>
23	Inquinamento luminoso	D.8.1 D.8.1.1	Luce indesiderata, dannosa o importuna, esageratamente invadente e solitamente dovuta ad attività umane. <i>Fonte: STI</i>
24	Letti disponibili	C.1.1.2	La capacità ricettiva in una data destinazione.
25	Locale/regionale	B.5.1.2	Area immediatamente circostante alla sede dell'attività commerciale, che può variare in base alla densità del luogo. La definizione del termine "locale" da parte dell'attività commerciale (p. es. in un raggio di 10 km, all'interno di un comune, ecc.), da applicarsi ai criteri e all'indicatore, dovrebbe essere stabilita e documentata nell'ambito dei documenti di pianificazione. <i>Fonte: GSTC</i>
26	Mezzi di trasporto	D.1.1	Il tipo di trasporto utilizzato per viaggiare da un punto di partenza a una destinazione. Può comprendere gli spostamenti a piedi e in bicicletta nonché tutti i tipi di trasporto motorizzato.
27	Mitigazione del cambiamento climatico	D.2.1	Insieme di attività e iniziative volte a ridurre il contributo dell'uomo al riscaldamento globale riducendo la quantità di emissioni di gas a effetto serra nell'atmosfera.
28	Mobilità dolce	D.1.1.1	Trasporto ecocompatibile senza traffico motorizzato.
29	Monitoraggio		La continua verifica e valutazione dell'integrità di un luogo sotto il profilo naturale o culturale al fine di individuarne i cambiamenti rispetto alle sue condizioni originarie. <i>Fonte: GDRC</i>
30	Monitoraggio della biodiversità	D.7.1.2	Il monitoraggio della biodiversità si prefigge di stabilire se in un determinato luogo la biodiversità ha subito cambiamenti. Il monitoraggio valuta i cambiamenti dovuti a un particolare evento o l'effetto cumulativo dei cambiamenti derivanti da una serie di circostanze solitamente indefinite. <i>Fonte: Alberta Biodiversity Monitoring Institute</i>
31	Occupazione diretta nel turismo	B.3.1	L'occupazione nell'industria turistica può essere misurata calcolando il numero di persone occupate nell'industria turistica, a prescindere dal loro tipo di impiego, calcolando il numero di persone che ha il proprio impiego principale nell'industria turistica, calcolando il numero di posti di lavoro nell'industria turistica o l'equivalente espresso in posti di lavoro a tempo pieno. <i>Fonte: UNWTO</i>
32	Organizzazione di gestione della destinazione	A.1.1.2	Una società o altro tipo di entità (aziende di promozione turistica, camere di commercio, ecc.) che si occupa di incrementare il turismo in una destinazione, di gestire gli impatti del turismo sulla comunità locale e sull'ambiente, di migliorare l'immagine pubblica della destinazione e di coordinare lo sviluppo strategico della medesima.

33	Orinatoi senz'acqua	D.5.1.1	Un orinatoio che funziona senza flusso di scarico e che, pertanto, non richiede un apporto d'acqua pulita.
34	Patrimonio culturale	C.4.1	Modi di vivere sviluppati da una comunità e tramandati da una generazione all'altra. Patrimonio culturale tangibile: luoghi, oggetti, strutture, siti, paesaggi e ambiente naturale. Patrimonio culturale intangibile: usanze, pratiche, musica, artigianato, arti dello spettacolo, letteratura, tradizione orale, lingua e valori.
35	Percentuale di posti letto occupati (per camera)	B.2.2	La percentuale delle camere disponibili occupate in un determinato periodo. Si calcola dividendo il numero di camere occupate in un periodo con il numero di camere disponibili nello stesso periodo.
36	Pernottamenti turistici	B.1.1 B.2.1	Quando un turista pernotta in una destinazione, lontano da casa o dal domicilio abituale.
37	Piano per un turismo sostenibile/Strategia d'azione per un turismo sostenibile	A.1.1	Dichiarazione in cui un'organizzazione sancisce le proprie intenzioni e i propri principi in relazione ai propri risultati complessivi in materia ambientale, socioculturale ed economica. Essa offre un quadro per l'azione e la definizione dei propri obiettivi ambientali, socioculturali ed economici, nonché dei propri programmi e sistemi di gestione della sostenibilità.
38	Posizioni direttive	C.2.1.1	Qualsiasi posizione nell'ambito di un'impresa che preveda i tre compiti seguenti: supervisione e responsabilità della produttività; assegnazione di manodopera, di materiale e di capitali per il raggiungimento di guadagni elevati; assunzione di decisioni. <i>Fonte: GSTC</i>
39	Prodotti e servizi del commercio equo	B.5.1 B.5.1.1	Commercio equo: un sistema di certificazione che valuta l'impatto economico, sociale e ambientale della produzione e del commercio di prodotti agricoli, fra i quali in particolare il caffè, lo zucchero, il tè e il cioccolato.
40	Prodotti e servizi locali	B.5.1	I prodotti e i servizi locali possono ridurre l'impatto sull'ambiente, aiutare ad affrontare problemi sociali e migliorare i mezzi di sussistenza di individui e comunità, oltre che ridurre i costi operativi.
41	Prodotti e servizi sostenibili	B.5.1 B.5.1.1	I prodotti e i servizi sostenibili offrono benefici ambientali, sociali ed economici proteggendo la salute pubblica, il benessere e l'ambiente in tutto il loro ciclo commerciale, dall'estrazione delle materie prime allo smaltimento finale. <i>Fonte: Sustainable Products Corporation</i>
42	Programmi di accessibilità	C.3.1 C.3.2	Sistema riconosciuto o organizzazione accreditata che valuta l'accessibilità delle strutture ricettive e delle attrazioni turistiche per i visitatori. Questi programmi aiutano gli operatori a migliorare e promuovere il loro livello di accessibilità.
43	Raccolta differenziata dei rifiuti	D.3.1.1	La categorizzazione dei rifiuti prima della raccolta e dello smaltimento.
44	Residente	A.1.1.1	I residenti che hanno vissuto in una zona abbastanza a lungo da poter contribuire attivamente alla configurazione e definizione della loro comunità e identità culturale in modo positivo. <i>Fonte: STI</i>
45	Ricavo per camera disponibile (REV PAR)	B.2.2.1	Il REV PAR è una metrica di risultato utilizzata nel settore ricettivo alberghiero. Si calcola moltiplicando il ricavo medio per camera (RMC) di un albergo per il tasso di occupazione camere.
46	Riciclato	D.3.2	Prodotti che possono includere materiali post-consumo e/o pre-consumo. Se il contenuto di un prodotto è etichettato solo come "riciclato", senza specificare la presenza di materiali post-consumo, il prodotto potrebbe contenere solo materiali pre-consumo. <i>Fonte: STI</i>
47	Risorse locali	C.4.1.2	Le risorse locali o della comunità sono terreni ed edifici di proprietà delle organizzazioni comunitarie o da queste gestiti.
48	Risposta di adattamento al cambiamento climatico	D.2.1	Azione o adattamento in risposta all'impatto effettivo o atteso del cambiamento climatico previsto.
49	Seconda casa/abitazione in affitto	C.1.1.3	Una casa per le vacanze (talvolta chiamata anche casa di villeggiatura) è una seconda casa visitata dai membri del nucleo familiare per lo più a scopo ricreativo, di vacanza o per qualsiasi altra forma di svago. <i>Fonte: UNWTO</i>

50	Sicurezza antincendio	B.4.1	Precauzioni prese per prevenire un incendio o per ridurre la probabilità che esso si verifichi generando morte, lesioni o danni materiali.
51	Sistema fognario centrale	D.4.1.1	I sistemi di raccolta e di smaltimento delle acque reflue trasportano le acque di scarico attraverso aree abitate sino agli impianti di depurazione al fine di proteggere la salute pubblica, prevenire le malattie e controllare l'inquinamento dell'acqua.
52	Soddisfazione dei residenti	A.1.1.1 C.1.1.1	La soddisfazione dei residenti si stabilisce combinando tra loro i benefici percepiti che il turismo apporta all'identità della destinazione, alla comunità e ai residenti stessi.
53	Soddisfazione dei visitatori	A.3.1	La soddisfazione dei visitatori si stabilisce combinando tra loro il valore e la qualità percepiti, le aspettative dei consumatori e l'esperienza effettiva. La soddisfazione complessiva di un visitatore renderà più probabile una nuova visita, un prolungamento del soggiorno, una maggiore spesa, una maggiore redditività e una buona pubblicità attraverso il passaparola.
54	Spesa giornaliera	B.1.1.3 B.1.2	Importo, nella divisa locale, speso ogni giorno per servizi e prodotti turistici come l'alloggio, i trasporti, l'intrattenimento, i souvenir e il cibo.
55	Stagionale	B.3.1.1	Che è fluttuante, subordinato o limitato alla stagione o al periodo dell'anno. La distribuzione nel tempo della domanda totale di un prodotto o di una destinazione, solitamente espressa in termini di alta e bassa stagione, per differenziare i periodi in cui la domanda è superiore alla media e viceversa.
56	Strategia di adattamento al cambiamento climatico	D.2.1.1	Strategia di adattamento al cambiamento climatico: iniziativa o azione pubblica volta a contenere le conseguenze del cambiamento climatico, solitamente in quattro settori principali: produzione e diffusione di informazioni sul cambiamento climatico e sul suo impatto; adattamento di norme, regolamenti e politiche di bilancio; modifiche necessarie nelle istituzioni; azioni dirette di adattamento da parte dei governi e delle comunità locali in termini di infrastrutture pubbliche, edifici pubblici ed ecosistemi. <i>Fonte: Banca mondiale</i>
57	Strutture ricettive commerciali	B.2.2 C.1.1.2 C.3.1	Strutture progettate per offrire ospitalità temporanea a visitatori o viaggiatori pernottanti. Un elenco non esaustivo di tali esercizi comprende normalmente bed and breakfast, campeggi, appartamenti, villette, eco-lodge, alloggi in famiglia, ostelli, alberghi, locande, rifugi, motel e località di villeggiatura. <i>Fonte: STI</i>
58	Tirocini per gli studenti	B.3.1.2	Un tirocinio offre una formazione, impartita sul posto di lavoro, per avviare una carriera professionale. Può essere retribuito o non retribuito.
59	Trasporti locali	C.3.1.1 D.1.1.1	Il trasporto pubblico è un servizio condiviso di trasporto passeggeri a disposizione del pubblico, che comprende gli autobus, i filobus, i tram e i treni, il trasporto metropolitano veloce (metropolitana, ferrovia sotterranea, ecc.) e i traghetti.
60	Trattamento secondario delle acque reflue	D.4.1	Vedi "Sistema fognario centrale"
			Il trattamento primario delle acque reflue permette di rimuovere i solidi sospesi di grandi dimensioni attraverso la decantazione e la sedimentazione. L'acqua reflua in arrivo passa attraverso uno o più filtri per poi entrare in un dissabbiatore dove rallenta al punto tale da consentire alla sabbia, alla ghiaia e ad altro materiale inorganico di depositarsi sul fondo. Negli impianti in cui avviene solo il trattamento primario, l'effluente viene sottoposto a un trattamento di clorazione prima di essere messo in circolazione in una fonte di approvvigionamento idrico. Il liquame, o la sedimentazione dei solidi di grandi dimensioni, viene rimosso, fatto essiccare e smaltito. Il trattamento primario elimina tra il 50% e il 65% dei materiali solidi in sospensione e riduce la domanda biochimica di ossigeno (BOD) del 25%-40%. Il solo trattamento primario non è ritenuto sufficiente a proteggere l'ambiente e la salute dell'uomo. Il trattamento secondario riguarda processi simili alla decomposizione biologica naturale. I batteri aerobici e altri microrganismi vengono utilizzati per scomporre le sostanze organiche in sostanze inorganiche come anidride carbonica, acqua e minerali. I filtri percolatori, costituiti da un letto di pietrisco rivestito da una pellicola biologica, vengono utilizzati per assorbire la sostanza organica presente nell'acqua. Al posto dei filtri percolatori è possibile ricorrere a processi di depurazione a fanghi attivi. Il livello dei solidi in sospensione e di BOD nelle acque reflue dopo il trattamento primario e il trattamento secondario è stato ridotto del 90%-95%. Questo livello di trattamento non è in grado di rimuovere i virus, i metalli pesanti, i minerali disciolti e talune sostanze chimiche. <i>Fonte: Encyclopedia of Public Health (Enciclopedia della salute pubblica)</i>

61	Trattamento terziario delle acque reflue	D.4.1.1	Vedi “Sistema fognario centrale” Vedi “Trattamento secondario delle acque reflue” Il trattamento terziario è un livello avanzato di trattamento delle acque reflue che può ridurre il livello dei solidi sospesi e di BOD, portandolo a circa l'1% di quello presente nelle acque reflue non trattate prima del trattamento primario. I processi di trattamento avanzato consistono in vari meccanismi biologici, chimici o fisici. <i>Fonte: Encyclopedia of Public Health (Enciclopedia della salute pubblica)</i>
62	Turismo sostenibile		Turismo che comporta una gestione di tutte le risorse in modo tale che sia possibile soddisfare le esigenze economiche, sociali ed estetiche, mantenendo l'integrità culturale, i processi ecologici essenziali, la diversità biologica e i sistemi di sostegno alla vita. <i>Fonte: UNWTO</i>
63	Turista		Un visitatore (residente nel paese, che si muove al suo interno; non residente, che visita il paese; residente, che viaggia verso l'estero) viene detto turista (o visitatore pernottante), se il suo viaggio include un pernottamento. <i>Fonte: UNWTO</i>
64	Tutela del paesaggio e della biodiversità	D.7.1.1	Tutela della biodiversità: conservazione o salvaguardia della variabilità degli organismi viventi di ogni origine, compresi gli ecosistemi terrestri, marini ed altri ecosistemi acquatici ed i complessi ecologici di cui fanno parte. Tutela del paesaggio: conservazione o salvaguardia dell'ambiente fisico-naturale della destinazione
65	Unità formanti colonie (UFC)	D.9.1	Unità di misura di cellule batteriche o fungine vitali.
66	Visitatore		Un visitatore è un viaggiatore che fa visita a una destinazione principale al di fuori del suo ambiente abituale, per un periodo inferiore all'anno e per uno scopo qualsiasi (affari, piacere o altro motivo personale) che non sia l'esercizio di un'attività remunerata presso un'entità residente nel paese o posto visitato. Un visitatore (residente nel paese, che si muove al suo interno; non residente, che si muove al suo interno; o residente, che viaggia verso l'estero) viene detto turista (o visitatore pernottante), se il suo viaggio include un pernottamento, oppure escursionista (visitatore di giornata). <i>Fonte: UNWTO</i>
67	Visitatori abituali/visitatori che ritornano	A.3.1.1	Visitatori abituali: il numero dei visitatori che visitano una destinazione due o più volte. Visitatori che ritornano: il numero dei visitatori che ritornano in una destinazione dopo la prima visita.
68	WC a doppio scarico	D.5.1.1	Un WC a doppio scarico è una variante del WC classico che utilizza due pulsanti o maniglie per scaricare livelli d'acqua differenti, consentendo di dimezzare il consumo d'acqua quando usato adeguatamente.
69	Zone vulnerabili	D.2.1.2	L'esposizione o suscettibilità di un'area a un determinato pericolo o a una serie di pericoli, quali siccità, inondazioni, tempeste, precipitazioni intense, valanghe, tornado, uragani/cicloni, eruzioni vulcaniche, terremoti, ondate di caldo o frane.

Profilo della destinazione

Questo modulo può essere utile per fornire alle parti interessate una panoramica della destinazione. È possibile compilarlo in base alle proprie esigenze e, all'occorrenza, modificarlo.

DESTINAZIONE:			
PAESE:			
DELIMITAZIONE DELLA DESTINAZIONE:			
LOCALITÀ:		SINTESI:	
Descrizione	Distanza dalla capitale del paese (km)	Tipologie di turismo principali e attività più importanti	Le cinque attrazioni turistiche più visitate (incluse quelle ambientali e culturali).
			1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____
GEOGRAFIA:		CONDIZIONI CLIMATICHE:	
Estensione approssimativa della destinazione (in km ²) e principali caratteristiche fisiche (fiumi, colline, baie, ecc.).	Habitat dominanti (indicare con una X le opzioni rilevanti)	Livello di biodiversità (varietà di specie vegetali e animali)	Media delle ore di sole, delle piogge (precipitazioni) e delle temperature stagionali
	Urbano: _____ Spiagge di sabbia/ciottoli: _____ Brughiera/landa: _____ Terreni coltivati: _____ Foreste/boschi: _____ Alpino: _____ Boscaglia: _____ Deserto: _____ Terreni paludosi: _____ Altro (specificare): _____ _____	BASSO livello di biodiversità (scarsa varietà di specie): _____ MEDIO livello di biodiversità: _____ ALTO livello di biodiversità (elevata varietà di specie vegetali e animali): _____	Sole: Estate: _____ ore Inverno: _____ ore Precipitazioni Estate: _____ mm Inverno: _____ mm Temperature Estate: Giorno: _____ °C Notte: _____ °C Inverno: Giorno: _____ °C Notte: _____ °C
COLLEGAMENTI DI TRASPORTO:			
Distanza dall'aeroporto nazionale e internazionale più vicino (in km)	Dettagli sulle eventuali compagnie aeree e/o di crociera che portano visitatori nella destinazione	Trasporti pubblici per raggiungere la destinazione (indicare con una X le opzioni rilevanti)	Mezzi di trasporto privati verso la destinazione
	Compagnie aeree: _____ Compagnie di crociera: _____	Treno: _____ Ferrovia sotterranea/metropolitana: _____ Tram: _____ Pullman: _____ Autobus: _____ Taxi: _____ Traghetto: _____ Altro (specificare): _____	
POPOLAZIONE:			
Numero di residenti permanenti	Densità della popolazione	Rapporto residenti/turisti d'estate e d'inverno	Percentuale della popolazione che lavora in ambito turistico
N. di residenti permanenti: _____	Densità della popolazione: _____ per km ²		

TURISTI:			
Numero di visitatori annuo, complessivo e suddiviso per mercato principale	Arrivi annuali per tipo di trasporto	Spesa media dei turisti (per persona al giorno)	Lunghezza media del soggiorno
Visitatori annuali totali: Escursionisti annuali totali: Visitatori annuali totali di provenienza interna: Mercati principali: (per paese e numero di visitatori, ad es. Germania – 40 000): 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____	Aereo: Nave: Treno: Auto privata: Altro:		
SERVIZI TURISTICI:			
Numero approssimativo di alberghi (per categoria) e di camere nella destinazione	Altri tipi di strutture ricettive (e numero approssimativo)	Numero approssimativo di ristoranti	Numero approssimativo di bar (discoteche, pub, ecc.)
Alberghi: Camere:	Case di vacanza: _____ Appartamenti: _____ Ostelli: _____ Campeggi: _____ Altro (specificare): _____		
QUALSIASI INFORMAZIONE AGGIUNTIVA RILEVANTE PER LA DESTINAZIONE NON CONTEMPLATA NELLE SEZIONI PRECEDENTI:			

Questionario per la gestione della destinazione

QUESTIONARIO PER LA GESTIONE DELLA DESTINAZIONE

*Il presente questionario contiene un elenco di domande da utilizzarsi ai fini della raccolta delle informazioni nell'ambito degli indicatori inerenti ai dati di **gestione della destinazione**.*

È possibile utilizzare tutte le domande o sceglierne solo alcune.

Nel questionario sono stati riportati gli indicatori rilevanti per ciascuna domanda al fine di mostrare la correlazione tra le domande e i vari indicatori.

La preghiamo di completare questo questionario per fornirci un quadro più accurato della Sua destinazione.

INDICATORE PRINCIPALE

C.1.1 Numero di turisti/visitatori per 100 residenti

Indichi il numero totale dei residenti della Sua destinazione:

Quanti turisti/visitatori arrivano nella Sua destinazione ogni anno?

INDICATORE OPZIONALE

C.1.1.3 Numero di seconde case/abitazioni in affitto per 100 case

Quante residenze permanenti si registrano nella Sua destinazione?

Quante seconde case/abitazioni in affitto sono presenti nella Sua destinazione?

INDICATORE OPZIONALE

A.1.1.2 Percentuale della destinazione rappresentata da un'organizzazione di gestione della destinazione

Quante cittadine, paesi, città sono presenti nella Sua destinazione?

La Sua organizzazione di gestione della destinazione rappresenta tutte le comunità comprese nella Sua giurisdizione geografica?

☐ Sì ☐ No

In caso negativo, indichi le comunità non rappresentate e ne spieghi brevemente il motivo:

INDICATORE OPZIONALE

B.1.1.1 Contributo relativo del turismo all'economia della destinazione (% PIL)

In che percentuale il turismo contribuisce all'economia della Sua destinazione (%PIL)?

INDICATORE PRINCIPALE

B.3.1 Occupazione diretta nel turismo come percentuale dell'occupazione totale

Quanti residenti sono direttamente impiegati nel settore turistico?

INDICATORE PRINCIPALE

B.1.1 Numero di pernottamenti turistici al mese

Quanti pernottamenti ha registrato la Sua destinazione lo scorso anno?

INDICATORE OPZIONALE

C.1.1.2 Numero di letti disponibili nelle strutture ricettive commerciali per 100 residenti

Qual è il numero totale di letti disponibili nella Sua destinazione?

QUESTIONARIO PER LA GESTIONE DELLA DESTINAZIONE

INDICATORE PRINCIPALE**B.2.2 Percentuale dei posti letto occupati al mese in strutture ricettive commerciali e media annua**

Indichi la percentuale di posti letto occupati al mese nella Sua destinazione lo scorso anno:

Gennaio	_____
Febbraio	_____
Marzo	_____
Aprile	_____
Maggio	_____
Giugno	_____
Luglio	_____
Agosto	_____
Settembre	_____
Ottobre	_____
Novembre	_____
Dicembre	_____

INDICATORE OPZIONALE**B.2.2.1 Prezzo medio per camera nella destinazione**

Qual è il prezzo medio per camera per soggiornare nella Sua destinazione?

INDICATORE PRINCIPALE**B.2.1 Lunghezza media del soggiorno dei turisti (notti)**

Qual è la lunghezza media del soggiorno dei turisti (quante notti pernottano solitamente i turisti nella Sua destinazione)?

INDICATORE OPZIONALE**B.2.1.1 Lunghezza media del soggiorno degli escursionisti (ore)**

Indichi il numero di ore che gli escursionisti trascorrono nella Sua destinazione:

INDICATORE PRINCIPALE**A.1.1 Percentuale della destinazione con una strategia/piano d'azione per un turismo sostenibile e con un dispositivo concordato di monitoraggio, controllo dello sviluppo e valutazione**

La Sua destinazione dispone di una strategia/piano d'azione per un turismo sostenibile e di un dispositivo concordato di monitoraggio, controllo dello sviluppo e valutazione?

☐ Sì ☐ No

Chiarisca la Sua risposta: _____

Se la Sua destinazione dispone di una strategia/piano d'azione per un turismo sostenibile, vi partecipano tutte le comunità della destinazione?

☐ Sì ☐ No ☐ Alcune

Chiarisca la Sua risposta: _____

INDICATORE OPZIONALE**B.5.1.1 Percentuale della destinazione che adotta una politica di promozione di prodotti e servizi locali, sostenibili e/o del commercio equo**

Nella destinazione è stata adottata una politica che promuove l'acquisto e l'uso di prodotti e servizi locali, sostenibili e/o del commercio equo?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, questa politica è stata adottata da tutte le comunità della destinazione?

☐ Sì ☐ No ☐ Alcune

Chiarisca la Sua risposta: _____

QUESTIONARIO PER LA GESTIONE DELLA DESTINAZIONE

INDICATORE PRINCIPALE**C.4.1 Percentuale della destinazione che adotta una politica o un piano di tutela del patrimonio culturale**

La Sua destinazione ha adottato una politica di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, questa politica è stata adottata da tutte le comunità della destinazione?

☐ Sì ☐ No ☐ Da alcune

Chiarisca la Sua risposta: _____

INDICATORE OPZIONALE**C.4.1.2 Percentuale degli eventi più importanti della destinazione che si occupano di cultura e risorse tradizionali/locali**

Indichi gli eventi più importanti che si tengono nella Sua destinazione (non più di dieci).

Barrare il riquadro accanto agli eventi incentrati sulla cultura tradizionale/locale:

- | | |
|-----------|--------------------------|
| 1. _____ | ☐ |
| 2. _____ | ☐ |
| 3. _____ | ☐ |
| 4. _____ | ☐ |
| 5. _____ | ☐ |
| 6. _____ | ☐ |
| 7. _____ | ☐ |
| 8. _____ | ☐ |
| 9. _____ | ☐ |
| 10. _____ | ☐ |

INDICATORE OPZIONALE**D.2.1.1 Percentuale della destinazione che partecipa a strategie o a una pianificazione di adattamento al cambiamento climatico**

La Sua destinazione partecipa a una pianificazione strategica di adattamento al cambiamento climatico (ad es. raccolta e stoccaggio dell'acqua e, se applicabile, rilocalizzazione delle attrazioni turistiche)?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, la strategia è stata adottata da tutte le comunità della destinazione?

☐ Sì ☐ No ☐ Da alcune

Chiarisca la Sua risposta: _____

Qual è l'estensione geografica complessiva (in km²) della Sua destinazione?

INDICATORE PRINCIPALE**D.7.1 Percentuale della destinazione (superficie in km²) sottoposta a tutela**

Qual è l'estensione geografica complessiva della destinazione (in km²) sottoposta a tutela?

INDICATORE OPZIONALE**D.7.1.2 Percentuale della destinazione sottoposta a un piano di gestione e monitoraggio della biodiversità**

Qual è l'estensione geografica complessiva (in km²) sottoposta a un piano di gestione e monitoraggio della biodiversità?

INDICATORE PRINCIPALE**D.8.1 La destinazione ha adottato politiche che richiedono alle imprese turistiche di minimizzare l'inquinamento luminoso e acustico**

La Sua destinazione ha adottato politiche che richiedono alle imprese turistiche di minimizzare l'inquinamento luminoso e acustico?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, la strategia è stata adottata da tutte le imprese della destinazione?

☐ Sì ☐ No ☐ Da alcune

Chiarisca la Sua risposta: _____

QUESTIONARIO PER LA GESTIONE DELLA DESTINAZIONE

INDICATORE OPZIONALE**D.8.1.1 Percentuale della destinazione e percentuale della popolazione che ha adottato una strategia e/o piani locali per ridurre l'inquinamento acustico e luminoso**

La Sua destinazione ha adottato una strategia e/o piani locali per ridurre l'inquinamento acustico e luminoso?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, qual è l'estensione dell'area soggetta a una strategia sull'inquinamento acustico/luminoso?

In caso affermativo, qual è la percentuale della popolazione che vive in zone sottoposte a questa strategia?

INDICATORE OPZIONALE**C.3.1.1 Percentuale della destinazione servita da trasporti pubblici accessibili alle persone con disabilità e alle persone con specifiche esigenze di accesso**

Qual è l'estensione geografica complessiva (in km²) servita da trasporti pubblici accessibili ai passeggeri con disabilità nella Sua destinazione?

Questionario per le imprese

QUESTIONARIO PER LE IMPRESE

*Il presente questionario contiene un elenco di domande da utilizzarsi ai fini della raccolta delle informazioni nell'ambito degli indicatori inerenti ai **dati dell'impresa**.*

È possibile utilizzare tutte le domande o sceglierne solo alcune.

Nel questionario sono stati riportati gli indicatori rilevanti per ciascuna domanda al fine di mostrare la correlazione tra le domande e i vari indicatori.

Prima di usare il questionario per un'indagine, cancellare il testo degli indicatori.

La preghiamo di aiutarci a migliorare la qualità della nostra destinazione. Tutte le risposte resteranno riservate. Grazie per la collaborazione.

Indichi il Suo tipo di attività commerciale:

- ☐ Struttura ricettiva
- ☐ Ristorazione
- ☐ Fornitore di intrattenimento
- ☐ Fornitore di attività ricreative all'aperto
- ☐ Trasporti
- ☐ Altro, specificare: _____

Indichi la Sua posizione all'interno dell'azienda:

INDICATORE OPZIONALE

B.3.1.1 Percentuale dei posti di lavoro stagionali nel turismo

Quanti sono gli addetti impiegati presso il Suo esercizio commerciale nel corso dell'anno?

- _____ Lavoratori a tempo pieno
- _____ Lavoratori part-time
- _____ Lavoratori stagionali
- _____ Apprendisti/tirocinanti
- _____ Altro, specificare: _____

INDICATORE OPZIONALE

B.3.1.2 Percentuale delle imprese turistiche che offrono tirocini per gli studenti

La Sua azienda offre programmi di tirocinio per studenti?

- ☐ Sì ☐ No

INDICATORE PRINCIPALE

C.2.1 Percentuale di uomini e donne occupati nel settore del turismo

Qual è il numero di donne e uomini che lavorano nella Sua azienda?

- | Donne | Uomini | |
|-------|--------|---------------------------|
| _____ | _____ | Lavoratori a tempo pieno |
| _____ | _____ | Lavoratori part-time |
| _____ | _____ | Lavoratori stagionali |
| _____ | _____ | Apprendisti/tirocinanti |
| _____ | _____ | Altro, specificare: _____ |

INDICATORE OPZIONALE

C.2.1.1 Percentuale delle imprese turistiche il cui direttore generale è una donna

Il direttore generale della Sua azienda è un uomo o una donna?

- _____ Donna _____ Uomo

QUESTIONARIO PER LE IMPRESE

INDICATORE OPZIONALE

C.2.1.2 Reddito medio delle donne nel turismo rispetto al reddito medio degli uomini (classificato per tipo di impiego turistico)

Indichi il reddito lordo mensile combinato dei suoi dipendenti:

Lavoratori part-time	Numero di donne: # _____ Reddito lordo combinato € _____	Numero di uomini: # _____ Reddito lordo combinato € _____
Lavoratori al primo impiego/a bassa qualifica	Numero di donne: # _____ Reddito lordo combinato € _____	Numero di uomini: # _____ Reddito lordo combinato € _____
Lavoratori qualificati/di medio livello	Numero di donne: # _____ Reddito lordo combinato € _____	Numero di uomini: # _____ Reddito lordo combinato € _____
Quadri intermedi	Numero di donne: # _____ Reddito lordo combinato € _____	Numero di uomini: # _____ Reddito lordo combinato € _____
Direzione	Numero di donne: # _____ Reddito lordo combinato € _____	Numero di uomini: # _____ Reddito lordo combinato € _____
Altro, specificare:	Numero di donne: # _____ Reddito lordo combinato € _____	Numero di uomini: # _____ Reddito lordo combinato € _____

INDICATORE OPZIONALE

B.2.2.1 Prezzo medio per camera nella destinazione

Se la Sua azienda è una struttura ricettiva, qual è il prezzo medio per camera?

_____ ☐ Non applicabile

INDICATORE PRINCIPALE

C.3.2 Percentuale di attrazioni turistiche accessibili alle persone con disabilità e/o che partecipano a programmi riconosciuti in tema di accessibilità

La Sua azienda partecipa a programmi riconosciuti in materia di accessibilità (certificazione o marchio che classifica l'accessibilità delle strutture ricettive e delle attrazioni per i visitatori a mobilità ridotta)?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE PRINCIPALE

C.3.1 Percentuale di strutture ricettive commerciali che dispongono di camere accessibili alle persone con disabilità e/o che partecipano a programmi riconosciuti in tema di accessibilità

Se la Sua azienda è una struttura ricettiva, disponete di camere adatte alle esigenze speciali dei visitatori con disabilità o a mobilità ridotta?

☐ Sì ☐ No ☐ Non applicabile

INDICATORE PRINCIPALE

B.4.1 Percentuale delle imprese turistiche sottoposte a controlli sulla sicurezza antincendio lo scorso anno

Lo scorso anno la Sua azienda è stata sottoposta a controlli sulla sicurezza antincendio?

☐ Sì ☐ No

Data del controllo: _____

INDICATORE OPZIONALE

B.2.1.2 Percentuale di dieci tra le più grandi imprese turistiche che svolgono attività di gestione della destinazione/co-marketing

La Sua azienda partecipa ad attività di co-marketing per la destinazione (p. es. partecipazione ad associazioni di imprese turistiche o a programmi promozionali/pubblicitari)?

☐ Sì ☐ No

QUESTIONARIO PER LE IMPRESE

INDICATORE OPZIONALE**A.4.1.1 La percentuale delle imprese che comunicano i loro sforzi di sostenibilità ai visitatori attraverso i propri prodotti, il marketing o il branding**

La Sua azienda comunica pubblicamente il proprio impegno nella sostenibilità (attraverso opuscoli informativi per i visitatori, pagine web, ecc.), ovvero include una sezione specifica dedicata alle problematiche e alle iniziative in materia di sostenibilità?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE PRINCIPALE**A.2.1 Percentuale delle imprese/strutture turistiche nella destinazione che utilizzano una certificazione volontaria verificata/un marchio per misure inerenti l'ambiente/la qualità/la sostenibilità e/o la responsabilità sociale delle imprese (RSI)**

La Sua azienda possiede una certificazione ambientale o relativa alla sostenibilità (per es. ISO 14.001, EMAS, marchio di qualità ecologica per il turismo, ecc.)?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE OPZIONALE**A.2.1.1 Numero di imprese/strutture turistiche con relazioni sulla sostenibilità conformi alla Global Reporting Initiative (GRI)**

La Sua azienda redige una relazione sulla sostenibilità conforme alla Global Reporting Initiative?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE PRINCIPALE**B.5.1 Percentuale delle imprese turistiche che si adoperano attivamente nell'acquisto di prodotti e servizi locali, sostenibili e del commercio equo**

Qual è la percentuale dei servizi e prodotti (diversi da cibo e bevande) che vengono acquistati a livello locale, in maniera sostenibile o che appartengono al commercio equo?

- ☐ < 10 %
☐ 10 – 25 %
☐ 25 – 50 %
☐ > 50 %

INDICATORE OPZIONALE**B.5.1.2 Percentuale delle imprese turistiche che si riforniscono di cibo e bevande da produttori locali/regionali per almeno il 25%**

Se la Sua azienda serve cibo o bevande, qual è la percentuale di questi prodotti che viene prodotta a livello locale o regionale?

- ☐ Non applicabile
☐ < 10 %
☐ 10 – 25 %
☐ 25 – 50 %
☐ > 50 %

INDICATORE PRINCIPALE**D.2.1 Percentuale delle imprese turistiche che partecipano a programmi per la mitigazione del cambiamento climatico, quali la compensazione di CO₂, i sistemi a basso consumo energetico, ecc., e che mettono in atto risposte e azioni di "adattamento"**

La Sua azienda partecipa a programmi per la mitigazione del cambiamento climatico (p. es. la compensazione di CO₂, i sistemi a basso consumo energetico, ecc.)?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, indichi i programmi: _____

La Sua azienda partecipa ad azioni di adattamento al cambiamento climatico (p. es. la raccolta e lo stoccaggio dell'acqua, se applicabile la rilocalizzazione delle attrazioni turistiche, ecc.)?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, indichi le azioni: _____

INDICATORE OPZIONALE**D.6.1.1 Percentuale delle imprese turistiche che sono passate a un'illuminazione a basso consumo energetico**

La Sua azienda è passata a un'illuminazione a basso consumo energetico (p. es. i LED)?

☐ Sì ☐ No

QUESTIONARIO PER LE IMPRESE

INDICATORE PRINCIPALE**D.6.1 Consumo energetico per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per persona a notte**

Se la Sua azienda è una struttura ricettiva, qual è stato il consumo energetico nell'ultimo mese di cui sono disponibili i conteggi?

Se la Sua azienda è una struttura ricettiva, quanti pernottamenti turistici ha registrato in quel mese?

INDICATORE OPZIONALE**D.6.1.2 Quantità annua di energia consumata da fonti rinnovabili (MWh) come percentuale del consumo energetico totale**

La Sua azienda ricorre a fonti energetiche rinnovabili (p. es. pannelli solari, biomassa, turbine eoliche, ecc.)?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, qual è la percentuale del Suo fabbisogno energetico che le fonti rinnovabili sono in grado di soddisfare?
_____ %

INDICATORE OPZIONALE**D.3.1.1 Percentuale delle imprese turistiche che effettuano una raccolta differenziata dei rifiuti**

La Sua azienda effettua una raccolta differenziata dei rifiuti?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE PRINCIPALE**D.5.1 Consumo d'acqua dolce per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per persona a notte**

Se la Sua azienda è una struttura ricettiva, qual è stata la quantità totale d'acqua consumata nel suo esercizio commerciale nell'ultimo periodo di lettura del contatore?

Data prima lettura del contatore _____ Lettura effettiva _____ m³

Data prima lettura del contatore _____ Lettura effettiva _____ m³

INDICATORE OPZIONALE**D.5.1.1 Percentuale delle imprese turistiche che dispongono di erogatori doccia e rubinetti a basso flusso d'acqua e/o di WC a doppio scarico/orinatoio senz'acqua**

La Sua azienda adotta misure di risparmio dell'acqua (p. es. WC a doppio scarico/orinatoio senz'acqua, erogatori per doccia e rubinetti a basso flusso d'acqua, irrigazione a goccia per i giardini, ecc.)?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE OPZIONALE**D.5.1.2 Percentuale delle imprese turistiche che utilizzano acqua riciclata**

Nella Sua azienda si utilizza acqua riciclata?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE OPZIONALE**D.2.1.2 Percentuale delle strutture ricettive e delle infrastrutture di richiamo turistico situate in "zone vulnerabili"**

La Sua azienda è situata in una "zona vulnerabile" (area soggetta a inondazioni, valanghe, ecc.)?

☐ Sì ☐ No

INDICATORE OPZIONALE**D.7.1.1 Percentuale delle imprese locali nel settore turistico che sostengono attivamente la protezione, conservazione e gestione della biodiversità e dei paesaggi locali**

La Sua azienda partecipa a qualche azione di sostegno alla biodiversità locale o di tutela, conservazione e gestione del paesaggio (p. es. collaborazione nell'ambito di attività di educazione ambientale nelle aree naturali/habitat, promozione di attività o strutture nei parchi naturali, ecc.)?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, indichi le azioni: _____

Questionario per i residenti

QUESTIONARIO PER I RESIDENTI

Il presente questionario contiene un elenco di domande da utilizzarsi ai fini della raccolta delle informazioni nell'ambito degli indicatori inerenti ai dati dei residenti.

È possibile utilizzare tutte le domande o sceglierne solo alcune.

Nel questionario sono stati riportati gli indicatori rilevanti per ciascuna domanda al fine di mostrare la correlazione tra le domande e i vari indicatori.

Prima di usare il questionario per un'indagine, cancellare il testo degli indicatori.

La preghiamo di aiutarci a migliorare la qualità della nostra destinazione. Tutte le risposte resteranno riservate. Grazie per la collaborazione.

INDICATORE OPZIONALE

C.1.1.1 Percentuale dei residenti soddisfatti del turismo nella destinazione (al mese/per stagione)

Nel complesso, sono molto soddisfatto del turismo nella mia destinazione.

	Pienamente d'accordo	D'accordo	Neutrale	Non d'accordo	In forte disaccordo
In autunno	0	0	0	0	0
In inverno	0	0	0	0	0
In primavera	0	0	0	0	0
In estate	0	0	0	0	0

DOMANDA OPZIONALE CORRELATA

Il turismo e i turisti che visitano la mia **destinazione** apportano benefici alla comunità.

Pienamente d'accordo	D'accordo	Neutrale	Non d'accordo	In forte disaccordo
0	0	0	0	0

DOMANDA OPZIONALE CORRELATA

Io traggo benefici dal turismo e dai turisti che visitano la mia destinazione.

Pienamente d'accordo	D'accordo	Neutrale	Non d'accordo	In forte disaccordo
0	0	0	0	0

INDICATORE OPZIONALE

A.1.1.1 Percentuale dei residenti soddisfatti del loro coinvolgimento e della loro influenza nella pianificazione e nello sviluppo del turismo

Nel complesso, sono molto soddisfatto del coinvolgimento e dell'influenza dei residenti nella pianificazione e nello sviluppo del turismo.

Pienamente d'accordo	D'accordo	Neutrale	Non d'accordo	Strongly Disagree
0	0	0	0	0

INDICATORE OPZIONALE

C.4.1.1 Percentuale dei residenti che considerano positivamente o negativamente l'impatto del turismo sull'identità della destinazione

A Suo parere, come influisce il turismo sul carattere distintivo e sull'identità della Sua destinazione, nonché sulla sua cultura e sul suo patrimonio?

- ☐ Li danneggia
- ☐ Aiuta a preservarli
- ☐ Aiuta a migliorarli
- ☐ Non ha alcun effetto

DOMANDA OPZIONALE CORRELATA

A Suo parere, come influisce il turismo **sulla qualità della vita** nella Sua destinazione?

- ☐ La danneggia
- ☐ Aiuta a preservarla
- ☐ Aiuta a migliorarla
- ☐ Non ha alcun effetto

QUESTIONARIO PER I RESIDENTI**DOMANDA OPZIONALE DEMOGRAFICA**

Lei è un uomo o una donna?

- ☐ Uomo ☐ Donna

DOMANDA OPZIONALE DEMOGRAFICA

In quale fascia d'età rientra?

- ☐ 15 – 24
☐ 25 – 49
☐ 50 – 64
☐ 65 – 79
☐ 80 and over

DOMANDA OPZIONALE DEMOGRAFICA

Quale delle seguenti opzioni rispecchia maggiormente la sua posizione professionale?

- ☐ Occupato a tempo pieno (30+ ore settimanali)
☐ Occupato a tempo parziale (<30 ore settimanali)
☐ Occupazione saltuaria
☐ Studente
☐ Pensionato/ritirato dal lavoro
☐ Attualmente senza lavoro retribuito

Questionario per i visitatori

QUESTIONARIO PER I VISITATORI

*Il presente questionario contiene un elenco di domande da utilizzarsi ai fini della raccolta delle informazioni nell'ambito degli indicatori inerenti ai **dati dei visitatori**.*

È possibile utilizzare tutte le domande o sceglierne solo alcune.

Nel questionario sono stati riportati gli indicatori rilevanti per ciascuna domanda al fine di mostrare la correlazione tra le domande e i vari indicatori.

Prima di usare il questionario per un'indagine, cancellare il testo degli indicatori.

La preghiamo di aiutarci a migliorare la Sua esperienza nella nostra destinazione. Grazie per la collaborazione!

Data in cui ha visitato la nostra destinazione: _____

INDICATORE OPZIONALE

D.1.2.1 Distanza media (km) percorsa dagli escursionisti da e verso la destinazione

Qual è il Suo paese e CAP di residenza?

Paese: _____

CAP: _____

INDICATORE PRINCIPALE

D.1.2 Distanza media (km) percorsa dai turisti da e verso casa oppure distanza media (km) percorsa dalla precedente destinazione alla destinazione attuale

Da quale località è arrivato oggi?

☐ Da casa ☐ Da un'altra località: _____
(specificare)

INDICATORE PRINCIPALE

D.1.1 Percentuale dei turisti e degli escursionisti che utilizzano vari mezzi di trasporto per raggiungere la destinazione (pubblici/privati e tipologia)

Con quale mezzo di trasporto principale ha raggiunto la nostra località?

- ☐ Treno
- ☐ Aereo
- ☐ Autobus
- ☐ Automobile (privata, di amici, aziendale)
- ☐ Automobile (noleggiata)
- ☐ Motocicletta
- ☐ Bicicletta
- ☐ A piedi
- ☐ Roulotte/furgone/camion
- ☐ Barca/nave/traghetto
- ☐ Altro, specificare: _____

INDICATORE OPZIONALE

D.1.1.1 Percentuale dei visitatori che utilizzano i servizi locali/di mobilità dolce/di trasporto pubblico per circolare nella destinazione

Quale mezzo di trasporto ha utilizzato/intende utilizzare durante il Suo soggiorno nella nostra località?

- ☐ Bicicletta
- ☐ Trasporto pubblico locale (autobus, treno...)
- ☐ Altro (automobili private, bus turistici, taxi...)

QUESTIONARIO PER I VISITATORI

INDICATORE PRINCIPALE**B.1.1 Numero di pernottamenti turistici al mese**

Ha pernottato qui?

☐ Sì**INDICATORE PRINCIPALE****B.2.1 Lunghezza media del soggiorno dei turisti (notti)**

In caso affermativo, indichi quante notti ha pernottato in questa destinazione:

INDICATORE OPZIONALE**B.1.1.2 Numero degli escursionisti in alta e bassa stagione**☐ No**INDICATORE OPZIONALE****B.2.1.1 Lunghezza media del soggiorno degli escursionisti (ore)**

In caso negativo, indichi quante ore ha trascorso in questa destinazione:

INDICATORE OPZIONALE**A.3.1.1 Percentuale dei visitatori abituali/visitatori che ritornano nella destinazione (entro 5 anni)**

È la prima volta che ha visitato questa destinazione?

☐ Sì ☐ No

In caso negativo, quante volte ha visitato questa destinazione negli ultimi cinque anni?

INDICATORE PRINCIPALE**B.1.2 Spesa giornaliera per turista (alloggio, pasti e bevande, altri servizi)****INDICATORE OPZIONALE****B.1.1.3 Spesa giornaliera degli escursionisti**Quanto ha speso **per persona al giorno** durante il Suo soggiorno in questa località? (incluse le spese per l'alloggio, i trasporti per circolare nella destinazione, il cibo e le bevande, lo shopping e lo svago)
☐ < 25 € ☐ 100 – 200 €
☐ 25 – 50 € ☐ > 200 €
☐ 50 – 100 €
INDICATORE PRINCIPALE**A.3.1 Percentuale dei visitatori soddisfatti dell'esperienza complessiva nella destinazione**

Nel complesso, sono soddisfatto della mia visita in questa destinazione.

Pienamente d'accordo

D'accordo

Neutrale

Non d'accordo

In forte disaccordo

0

0

0

0

0

Lei, o un Suo accompagnatore, è una persona disabile o con mobilità ridotta?

☐ Sì ☐ No

In caso affermativo, selezioni la risposta che rispecchia maggiormente la sua opinione:

INDICATORE OPZIONALE**C.3.2.1 Percentuale dei visitatori soddisfatti dell'accessibilità della destinazione per le persone con disabilità o con specifiche esigenze di accesso**

Questa destinazione tiene conto delle esigenze speciali dei visitatori disabili in tutte le sue strutture (esercizi ricettivi, trasporti pubblici, attrazioni turistiche, ecc.).

Pienamente d'accordo

D'accordo

Neutrale

Non d'accordo

In forte disaccordo

0

0

0

0

0

INDICATORE PRINCIPALE**A.4.1 Percentuale dei visitatori che affermano di essere informati sulle iniziative della destinazione finalizzate alla sostenibilità**

È a conoscenza delle azioni e delle iniziative di questa destinazione in materia di sostenibilità?

☐ Sì ☐ No

Elenco delle possibili parti interessate

Informazioni per i coordinatori locali delle destinazioni: formazione di un gruppo di lavoro delle parti interessate

La formazione di un “Gruppo di lavoro delle parti interessate”, composto dai rappresentanti di un’ampia gamma di discipline, è fondamentale ai fini della raccolta dei dati pertinenti e per creare un senso di partecipazione locale.

Le parti interessate dovrebbero essere invitate a una riunione per essere messe al corrente degli indicatori proposti e del Sistema di gestione degli indicatori, oltre che per discutere e dare il proprio contributo al riguardo. La riunione dovrebbe essere organizzata dal coordinatore locale della destinazione insieme al suo personale e, se necessario, dall’organizzazione nazionale o regionale per il turismo.

Alla riunione dovrebbe partecipare un’ampia gamma di rappresentanti del settore turistico e di tutti i settori correlati. Di seguito si suggerisce un elenco delle possibili parti interessate che possono formare il gruppo di lavoro e si fornisce separatamente un modello di lettera d’invito. Tali strumenti possono essere utilizzati a propria discrezione e possono essere adattati a specifiche circostanze. Sarebbe più opportuno invitare le persone che si conoscono con una telefonata o, per esempio, tramite e-mail; mentre talune parti interessate, specialmente quelle provenienti da altri settori (i fornitori di energia elettrica e d’acqua, la polizia, ecc.), dovrebbero ricevere un invito con lievi modifiche che enfatizzi l’importanza dell’iniziativa per il loro settore.

Questo elenco contiene solo alcuni suggerimenti. È possibile invitare chiunque sia ritenuto adatto per la propria destinazione. Un gruppo di parti interessate dovrebbe contare in media circa 15-20 persone (meno in una destinazione piccola).

I rappresentanti dei seguenti enti:

- Organizzazione del turismo ed Ente di sviluppo del turismo regionali/locali
- Dipartimenti locali per la pianificazione, i trasporti e lo sviluppo rurale/urbano
- Dipartimento per la gestione dei rifiuti (acque reflue e rifiuti solidi)
- Dipartimento o azienda per la distribuzione dell’acqua (locale e regionale)
- Dipartimento per l’energia e/o fornitore di energia
- Polizia/dipartimento per la sicurezza
- Dipartimento forestale/delle aree protette o della gestione dei parchi
- Autorità aeroportuale/portuale (se applicabile)
- Associazione alberghiera o turistica locale
- Associazioni di guide turistiche, campeggi, camperisti, case di vacanza e appartamenti
- Organizzazioni non governative pertinenti
- Camera di commercio locale
- Associazioni e/o sindacati dei lavoratori nel turismo
- Istituti universitari pertinenti che svolgono ricerche correlate

Modello di lettera d'invito

Data

Egregio signor/signora/cognome (parte interessata)

al fine di rendere l'industria turistica di (destinazione) redditizia e sostenibile, si è deciso di utilizzare uno strumento di gestione, basato su indicatori, messo a disposizione dalla Commissione europea. Questo strumento, chiamato XXXX, si basa su un processo che viene avviato e sviluppato da attori locali, operanti in vari settori legati al turismo, che si riuniscono in un gruppo di lavoro.

Visto l'importante ruolo che Lei ricopre nell'ambito della gestione turistica a livello locale, desidero invitarLa a far parte del "Gruppo di lavoro delle parti interessate" e a partecipare a una riunione iniziale che si terrà

il .. /.. /.. alle ore .. : .. (data e ora)
presso (luogo)

In tale occasione potrò illustrare il Sistema di gestione e spiegare come utilizzarlo per favorire lo sviluppo del turismo a (destinazione). Dal canto Suo, Lei potrà far conoscere il Suo punto di vista, indicando le problematiche chiave e aiutando a individuare i settori prioritari di intervento.

Il turismo ha un impatto su tutti. Pertanto, se nel gruppo di lavoro viene data voce a un'ampia gamma di settori e ciascun settore apporta le proprie conoscenze, competenze tecniche e i propri dati, sarà possibile ottenere un quadro più accurato dell'industria turistica locale e della sua interazione con vari altri settori della nostra economia, della nostra comunità e del nostro ambiente. Si tratta di un'occasione unica per riunirsi e contribuire allo sviluppo del turismo che vorremmo vedere nella nostra regione. Saremmo estremamente lieti se anche Lei vi partecipasse.

Nell'attesa di sapere se potrà presenziare alla riunione, La prego di voler gradire i miei più distinti saluti.

(Firma)

ENTERPRISE & INDUSTRY MAGAZINE

The online *ENTERPRISE & INDUSTRY MAGAZINE* (http://ec.europa.eu/enterprise/magazine/index_en.htm) covers issues related to SMEs, innovation, entrepreneurship, the single market for goods, competitiveness and environment protection, industrial policies across a wide range of sectors, and more.

The printed edition of the magazine is published three times a year. You can subscribe online (http://ec.europa.eu/enterprise/magazine/print-edition/subscription/index_en.htm) to receive it in French, Spanish, German or Italian - free of charge by post.

Commissione europea

Il Sistema europeo di indicatori per il turismo. Toolkit For Sustainable Destinations

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea

2013 — 55 pp. — 21 × 29.7 cm

ISBN 978-92-79-29342-9

doi:10.2769/47214

COME OTTENERE LE PUBBLICAZIONI DELL'UNIONE EUROPEA

Pubblicazioni gratuite:

- una sola copia:
tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- più di una copia o poster/carte geografiche:
presso le rappresentanze dell'Unione europea (http://ec.europa.eu/represent_it.htm),
presso le delegazioni dell'Unione europea nei paesi terzi (http://eeas.europa.eu/delegations/index_it.htm),
contattando uno dei centri Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_it.htm),
chiamando il numero 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuito in tutta l'UE) (*).

(*) Le informazioni sono fornite gratuitamente e le chiamate sono nella maggior parte dei casi gratuite
(con alcuni operatori e in alcuni alberghi e cabine telefoniche il servizio potrebbe essere a pagamento).

Pubblicazioni a pagamento:

- tramite EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Abbonamenti:

- tramite i distributori commerciali dell'Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea
(http://publications.europa.eu/others/agents/index_it.htm).

