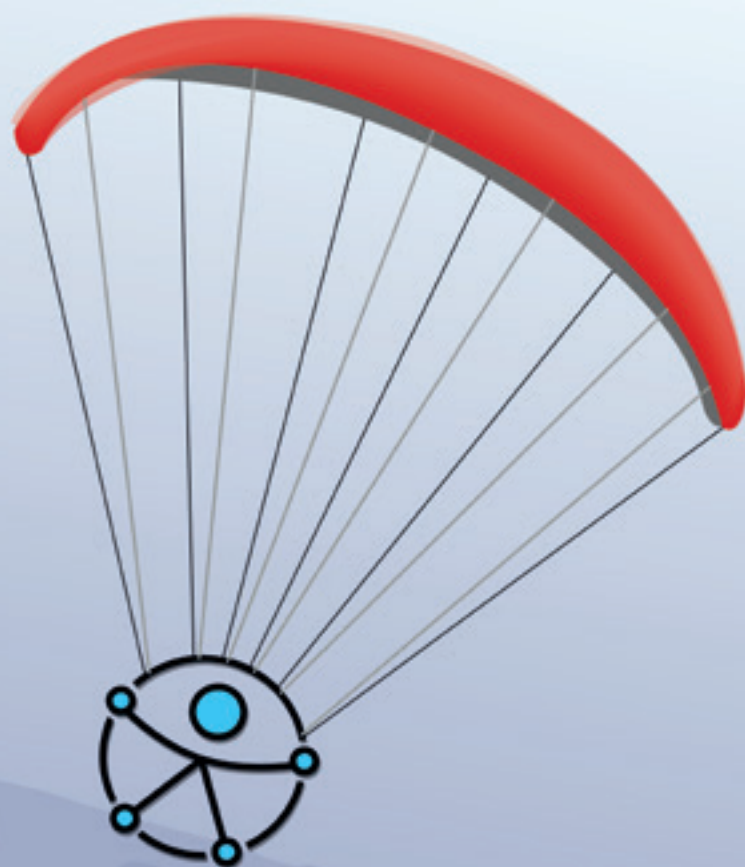




# Il Sistema europeo di indicatori per il turismo

Toolkit ETIS per la gestione sostenibile delle destinazioni

Marzo 2016



***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>).

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni dell'Unione europea, 2016

Print	ISBN 978-92-79-55226-7	doi:10.2873/999908	ET-04-16-124-IT-C
PDF	ISBN 978-92-79-55251-9	doi:10.2873/896543	ET-04-16-124-IT-N

© Unione europea, 2016

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Per ulteriori informazioni sui documenti di supporto scaricabili dell'ETIS, noti come «toolkit», visitare il sito [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index\\_it.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_it.htm)

# **Il Sistema europeo di indicatori per il turismo**

Toolkit ETIS per la gestione sostenibile delle destinazioni

**Marzo 2016**

## Introduzione

Nel 2013 la Commissione europea ha introdotto il Sistema europeo di indicatori per il turismo (ETIS) con lo scopo di aiutare le destinazioni turistiche a monitorare e misurare le loro prestazioni in materia di turismo sostenibile, utilizzando un approccio comune comparabile.

L'ETIS costituisce uno strumento di gestione volontaria. I suoi risultati di monitoraggio si basano su un'auto-valutazione, su osservazioni, sulla raccolta di dati e sull'analisi da parte delle stesse destinazioni. L'ETIS non imposta valori minimi da raggiungere e non fornisce alcuna certificazione.

Individuando una serie di indicatori principali, tuttavia, fornisce alle destinazioni le informazioni di base di cui hanno bisogno per monitorare la sostenibilità e gestire l'attività turistica in modo più efficace.

La prima serie di indicatori ETIS è stata il risultato di diversi anni di cooperazione tra la Commissione e il gruppo per la sostenibilità del turismo (GST) <sup>(1)</sup>. Con la sua comunicazione <sup>(2)</sup> «L'Europa, prima destinazione turistica mondiale — Un nuovo quadro politico per il turismo europeo», segnatamente l'azione 11, la Commissione europea si è impegnata a «sviluppare, sulla base di Necstour <sup>(3)</sup> o EDEN <sup>(4)</sup>, un sistema di indicatori per la gestione delle destinazioni».

L'ETIS era basato su **27 indicatori principali e 40 indicatori opzionali**, suddivisi in quattro categorie:

- 1) gestione della destinazione,
- 2) impatto sociale e culturale,
- 3) valore economico,
- 4) impatto ambientale.

La fattibilità e la praticità del toolkit ETIS e dell'intero sistema a livello di destinazione è stata testata attraverso due fasi pilota nel corso di un periodo di due anni. Più di 100 destinazioni in tutta Europa hanno attuato e testato l'ETIS fornendo alla Commissione un feedback sulla loro esperienza.

La Commissione, con il sostegno di un pool di esperti, ha analizzato questo feedback sottoponendo il sistema a revisione nel 2015-2016.

L'attuale edizione 2016 del toolkit ETIS è il risultato di tale revisione. Il toolkit fornisce alle destinazioni un sistema completamente testato e una serie più realistica di indicatori principali.

<sup>(1)</sup> Il GST era composto da esperti del settore pubblico e privato nel campo del turismo sostenibile e ha fornito consigli alla Commissione sullo sviluppo di politiche volte a promuovere un approccio più sostenibile e competitivo rispetto alla gestione e allo sviluppo del turismo.

<sup>(2)</sup> COM(2010) 352 definitivo.

<sup>(3)</sup> Rete delle regioni europee per un turismo sostenibile e competitivo.

<sup>(4)</sup> Destinazioni europee di eccellenza.



# Indice

<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
<b>La sostenibilità del turismo a livello internazionale ed europeo.....</b>	<b>7</b>
La dimensione internazionale per lo sviluppo sostenibile globale.....	7
Iniziative della Commissione europea a sostegno della sostenibilità del turismo.....	8
Altre iniziative adottate da parti interessate private.....	9
<b>Il Sistema europeo di indicatori per il turismo.....</b>	<b>11</b>
Che cos'è il Sistema europeo di indicatori per il turismo? .....	11
Perché misurare e monitorare gli indicatori di sostenibilità?.....	11
Che cosa s'intende per destinazione?.....	11
Perché applicare il Sistema europeo di indicatori per il turismo?.....	12
Come funziona il Sistema europeo di indicatori per il turismo?.....	13
Il toolkit .....	13
<b>Parte 1: la guida in sette fasi all'attuazione del Sistema europeo di indicatori per il turismo.....</b>	<b>15</b>
Passo 1: sensibilizzazione.....	15
Passo 2: creazione di un profilo della destinazione .....	15
Passo 3: formazione di un gruppo di lavoro delle parti interessate .....	16
Passo 4: definizione dei ruoli e delle responsabilità.....	18
Passo 5: raccolta e registrazione dei dati.....	18
Passo 6: analisi dei risultati.....	19
Passo 7: promozione di uno sviluppo e di un miglioramento continui .....	20
Diagramma di flusso: sette passi per l'utilizzo del Sistema .....	21
<b>Parte 2: gli indicatori principali e supplementari .....</b>	<b>22</b>
Definizione degli indicatori principali e supplementari.....	22
Indicatori supplementari.....	25
<b>Ringraziamenti .....</b>	<b>27</b>
I membri del pool di esperti ETIS.....	27
Squadra dell'ETIS della Commissione europea.....	29

## La sostenibilità del turismo a livello internazionale ed europeo

La competitività del settore turistico è strettamente legata alla sua sostenibilità, poiché la qualità delle destinazioni turistiche dipende in misura considerevole dal loro ambiente naturale e culturale e dagli atteggiamenti della comunità locale.

Attualmente lo sviluppo sostenibile e la sostenibilità costituiscono parte integrante del dibattito sulle modalità secondo le quali il turismo dovrebbe utilizzare le risorse naturali e sociali per ottenere benefici economici. Tale dibattito ha portato al crescente riconoscimento del fatto che gli attori pubblici e privati del turismo debbano tenere conto dell'equa distribuzione dei benefici economici massimizzati, della minimizzazione degli impatti socio-culturali sugli ospitanti e sui turisti nonché della tutela e della valorizzazione dell'ambiente naturale attraverso le attività turistiche. Su scala globale, molte organizzazioni leader a livello mondiale hanno inserito il turismo sostenibile nella loro agenda, come ad esempio l'Organizzazione mondiale del turismo delle Nazioni Unite (UNWTO) <sup>(5)</sup> o il Consiglio globale per il turismo sostenibile (GSTC) <sup>(6)</sup>.

Iniziative simili, che trovano riscontro in Europa, vengono sviluppate e attuate dalle istituzioni dell'Unione europea, come la Commissione europea e l'Agenzia europea dell'ambiente <sup>(7)</sup>, o da organizzazioni internazionali come il Consiglio d'Europa attraverso l'Istituto europeo degli itinerari culturali <sup>(8)</sup>.

Tutte queste attività cercano di ridurre la difficoltà di applicare in pratica il concetto teorico della sostenibilità per una serie di parti interessate, tra cui la comunità ospitante/la destinazione, le imprese turistiche, i responsabili politici (soprattutto a livello locale e regionale), le organizzazioni non governative, le reti, i cluster e i turisti. In generale, uno dei problemi principali rimane la complessità del concetto di turismo sostenibile, che pertanto continua ad essere un concetto controverso.

### La dimensione internazionale per lo sviluppo sostenibile globale

Due importanti iniziative a livello internazionale sono il GSTC e gli indicatori dell'UNWTO per il turismo sostenibile. Entrambe mirano a contribuire al raggiungimento degli obiettivi dell'agenda 2030 delle Nazioni Unite per lo sviluppo sostenibile.

Il GSTC è stato formalmente costituito nel 2010 quale organismo deputato a stabilire e gestire norme per il turismo sostenibile. Rappresenta gli aderenti a livello globale, comprese le agenzie delle Nazioni Unite, le principali agenzie viaggi, alberghi, enti del turismo nazionali, tour operator, privati e comunità — tutti con l'obiettivo di ottenere le migliori pratiche nel campo del turismo sostenibile. Il Consiglio globale per il turismo sostenibile è stato concepito per individuare le norme minime in materia di sostenibilità che le imprese, i governi e le altre parti interessate dovrebbero soddisfare per conseguire la sostenibilità sociale, ambientale, culturale ed economica nelle destinazioni. Fino ad oggi sono state sviluppate due serie di criteri GSTC per alberghi, tour operator e destinazioni. Il GSTC fornisce servizi ai suoi membri attraverso le destinazioni e il programma di istruzione e formazione. Inoltre, l'accesso al mercato e il programma di integrità verificano che i programmi di certificazione siano conformi ai criteri GSTC per il turismo sostenibile.

L'UNWTO promuove l'utilizzo degli indicatori per il turismo sostenibile a partire dai primi anni novanta. La sua guida sugli indicatori per lo sviluppo sostenibile per le destinazioni turistiche è

<sup>(5)</sup> [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org)

<sup>(6)</sup> [www.gstccouncil.org](http://www.gstccouncil.org)

<sup>(7)</sup> [www.eea.europa.eu](http://www.eea.europa.eu)

<sup>(8)</sup> [www.coe.int](http://www.coe.int); [www.culture-routes.net](http://www.culture-routes.net)

stata concepita per aiutare a identificare i fattori chiave che rendono una destinazione sostenibile, anche dal punto di vista economico, ed interessante. Entro il 2030 l'UNWTO si prefigge di elaborare e attuare politiche volte a incentivare il turismo sostenibile, che creino posti di lavoro e promuovano la cultura e i prodotti locali. Esso sviluppa e attua altresì strumenti intesi a monitorare gli impatti dello sviluppo sostenibile per il turismo sostenibile. Il mandato globale dell'UNWTO, in linea con il quadro decennale di programmi per modelli di consumo e produzione sostenibili <sup>(9)</sup>, mira a catalizzare i cambiamenti nelle operazioni turistiche tramite un processo decisionale basato sulle prove, l'efficienza, l'innovazione e la collaborazione tra le parti interessate, il monitoraggio e l'adozione di un approccio basato sul ciclo di vita per un miglioramento continuo.

### Iniziative della Commissione europea a sostegno della sostenibilità del turismo

La Commissione europea è da tempo impegnata a promuovere lo sviluppo sostenibile del turismo in Europa. Per facilitare la corretta gestione ambientale, sociale, culturale ed economica per le imprese e le destinazioni sono state attuate diverse iniziative, tra cui:

- il sistema di ecogestione e audit (EMAS) dell'Unione europea (UE) e il marchio di qualità ecologica dell'Unione europea (ecolabel europeo);
- il meccanismo di segnalazione per il turismo e l'ambiente (TOUERM);
- le iniziative di responsabilità sociale delle imprese (RSI).

#### Il sistema di ecogestione e audit dell'UE

L'EMAS <sup>(10)</sup> è uno strumento sviluppato dalla Commissione che permette agli attori del settore del turismo di migliorare le loro prestazioni ambientali e di promuovere la qualità dei loro servizi.

Questo strumento volontario e sistema di certificazione si prefigge di aiutare i propri utenti a ottenere prestazioni migliori. Le organizzazioni registrate guadagnano anche credibilità e trasparenza grazie a una verifica delle prestazioni e alla convalida della comunicazione esterna (la dichiarazione ambientale EMAS) da parte di un verificatore terzo.

La Commissione europea, in consultazione con gli Stati membri dell'UE e altre parti interessate, ha messo a punto **documenti di riferimento settoriali** <sup>(11)</sup>. L'obiettivo di questi documenti è quello di fornire una guida supplementare e un'ispirazione alle organizzazioni che mirano a migliorare e comunicare le loro prestazioni. Il **documento di riferimento settoriale per il settore del turismo** illustra le migliori pratiche di gestione ambientale all'interno delle organizzazioni del settore turistico che forniscono alloggio, servizi di ristorazione, gestiscono le destinazioni turistiche o forniscono viaggi, sistemazioni o attività per il turismo (agenzie di viaggio e tour operator).

#### Il marchio di qualità ecologica dell'Unione europea

Il marchio di qualità ecologica dell'UE <sup>(12)</sup> è un marchio volontario di eccellenza ambientale dell'Unione europea. Aiuta i consumatori a identificare i prodotti e i servizi con un ridotto impatto ambientale durante tutto il loro ciclo di vita, dall'estrazione delle materie prime fino alla produzione, all'uso e allo smaltimento. Il marchio di qualità ecologica dell'UE è riconosciuto in tutta Europa.

#### Il meccanismo di segnalazione per il turismo e l'ambiente

Il meccanismo di segnalazione per il turismo e l'ambiente <sup>(13)</sup>, sviluppato dall'Agenzia europea dell'ambiente, si basa sull'utilizzo di indicatori. Questi indicatori sono pertinenti al settore, attuabili

<sup>(9)</sup> <http://web.unep.org/10yfp/about/what-10yfp>

<sup>(10)</sup> [www.emas.eu](http://www.emas.eu)

<sup>(11)</sup> <http://susproc.jrc.ec.europa.eu/activities/emas/>

<sup>(12)</sup> [www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu), <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/products-groups-and-criteria.html>

<sup>(13)</sup> <http://www.eea.europa.eu/>



e regolarmente aggiornati in modo da poter rispecchiare sia gli impatti ambientali (minimi e massimi) sia le tendenze in materia di sostenibilità su scala europea. Alcuni degli indicatori possono altresì riferirsi a contesti geografici specifici, come le zone costiere, le aree rurali e quelle urbane. Se del caso, potrebbero essere incluse anche alcune informazioni pertinenti trasmesse dalle destinazioni.

### **Responsabilità sociale delle imprese**

Nella sua comunicazione del 2011 <sup>(14)</sup> sulla responsabilità sociale delle imprese la Commissione europea ha definito la RSI come «la responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società». Secondo la comunicazione, le imprese dovrebbero avere in atto un processo che integri nelle loro attività principali le questioni sociali, etiche, ambientali, i diritti umani e le sollecitazioni dei consumatori.

Per definizione, la RSI è una questione trasversale pertinente a una vasta gamma di politiche europee tra cui: politica imprenditoriale e industriale, affari sociali, occupazione, governo societario e diritto delle società; ambiente, consumatori e commercio; sviluppo, relazioni esterne, diritti umani, giustizia, affari interni, ricerca, istruzione e formazione.

Le imprese sono attori importanti nella destinazione e nella gestione sostenibile della destinazione attraverso l'adozione di un modello commerciale più responsabile e l'integrazione della RSI da parte delle imprese svolge un ruolo strategico. Occorre altresì affermare che la RSI è sempre più vista come parte integrante della competitività e della fedeltà alla marca, dal momento che al giorno d'oggi le imprese si trovano ad affrontare forti pressioni esercitate dalle parti interessate e dai consumatori in relazione alla loro responsabilità.

Dall'inizio degli anni 2000 la Commissione europea ha sostenuto attivamente lo sviluppo della RSI <sup>(15)</sup> e la strategia Europa 2020 l'ha identificata come un elemento decisivo per la crescita inclusiva. Allo stesso tempo, la RSI mantiene la sua natura volontaria ed è vista come complementare rispetto alla legislazione dell'UE e degli Stati membri.

### **Altre iniziative adottate da parti interessate private**

In aggiunta a quanto detto in precedenza, numerose organizzazioni private che rappresentano l'industria del turismo o destinazioni turistiche hanno creato strumenti di monitoraggio e sistemi di certificazione nel settore del turismo sostenibile.

A titolo di esempio, la rete delle regioni europee per un turismo sostenibile e competitivo (Necstour) <sup>(16)</sup> dal 2007 è impegnata ad attuare i 10 principi dell'Agenda per un turismo europeo sostenibile e competitivo <sup>(17)</sup>.

Inoltre Europarc (Federazione delle aree protette europee) ha creato e diffuso la Carta europea per il turismo sostenibile nelle aree protette, uno strumento di gestione pratico per assicurare che il turismo contribuisca a uno sviluppo economico, sociale e ambientale equilibrato delle aree protette in Europa.

Dal 1993 la Rete europea per lo sviluppo del turismo sostenibile, EcoTrans, ha aiutato a rendere il turismo più sostenibile attraverso la condivisione di esperienze e know-how con i suoi membri, l'attività di rete (fornendo sostegno e contributo a progetti comuni) e il suo portale DestiNet. DestiNet è gestito da EcoTrans come un partenariato per lo sviluppo sostenibile, registrato dalle Nazioni Unite, finalizzato al sostegno degli obiettivi di sviluppo sostenibile 2030. «Le guide turistiche verdi» su DestiNet garantiscono trasparenza in materia di certificazione del turismo sostenibile in tutto il

<sup>(14)</sup> COM(2011) 681 definitivo.

<sup>(15)</sup> [http://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility/index_en.htm)

<sup>(16)</sup> <http://www.necstour.eu/>

<sup>(17)</sup> COM(2007) 621 definitivo.



mondo e aiutano le destinazioni e le loro imprese a monitorare, gestire e commercializzare la loro offerta turistica verde.

Una sintesi delle iniziative private e una guida (non esaustiva) ai marchi esistenti è reperibile nell'opuscolo *A guide through the tourism label jungle* [Una guida attraverso la giungla dei marchi turistici]. La guida è stata curata dal gruppo di lavoro sul turismo e lo sviluppo, Bread for the World, Tourism Watch and Naturefriends International <sup>(18)</sup>.

---

<sup>(18)</sup> <http://www.tourism-watch.de/en/content/guide-through-tourism-label-jungle>

# Il Sistema europeo di indicatori per il turismo

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

L'ETIS è uno strumento di gestione, informazione e monitoraggio specificamente rivolto alle destinazioni turistiche. È stato concepito come un processo da formularsi e condursi a livello locale per la raccolta e l'analisi di dati con l'obiettivo generale di valutare l'impatto del turismo su una destinazione.

L'obiettivo specifico dell'ETIS è quello di contribuire a migliorare la gestione sostenibile delle destinazioni. Esso mira ad aiutare destinazioni e relativi soggetti interessati a misurare i loro processi di gestione della sostenibilità, consentendo loro di monitorare risultati e progressi nel tempo.

## Perché misurare e monitorare gli indicatori di sostenibilità?

Troppo a lungo i responsabili politici locali hanno fatto affidamento su una gamma limitata di statistiche, come il numero di visitatori in arrivo, i questionari sull'occupazione e il grado di soddisfazione dei visitatori, per monitorare il turismo nella loro destinazione. Queste statistiche non forniscono una panoramica completa dell'impatto esercitato dal turismo. La raccolta di dati e informazioni su una vasta gamma di questioni pertinenti all'impatto del turismo sull'economia, sulla comunità e sull'ambiente locali aiuterà le destinazioni a delineare un quadro preciso della situazione.

Sebbene le definizioni, le agende, i principi guida e le strategie regionali siano elementi consolidati, sono pochi gli strumenti a disposizione che possono aiutare i coordinatori locali delle destinazioni a prendere decisioni informate al fine di migliorare il turismo nella loro destinazione.

## 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 privato insieme alla comunità ospitante.

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

Le destinazioni turistiche rappresentano il fulcro dell'attività turistica. Secondo i dati Eurostat <sup>(19)</sup>, nel 2014 gli europei hanno effettuato poco più di un miliardo di viaggi. La spesa media di viaggio è stata di 334 euro, mentre la spesa totale è stata pari a 391 miliardi di euro.

<sup>(19)</sup> [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism\\_trips\\_-\\_introduction\\_and\\_key\\_figures](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_trips_-_introduction_and_key_figures)

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.

### Perché applicare il Sistema europeo di indicatori per il turismo?

L'ETIS rappresenta una metodologia comune verso la gestione sostenibile delle destinazioni. Non si tratta di un sistema di certificazione o di un sistema di etichettatura ecologica, ma di uno strumento di gestione molto efficace fornito dalla Commissione europea.

L'ETIS è appositamente progettato per le destinazioni turistiche, per consentire il monitoraggio delle prestazioni e per aiutarle a sviluppare e realizzare i loro piani per una maggiore sostenibilità con una visione a lungo termine.

Un **toolkit ETIS** ad hoc sta guidando le destinazioni nel processo di attuazione. Attraverso una guida passo a passo, le destinazioni possono imparare un processo efficace che, alla fine, porta alla costituzione del Sistema di indicatori, a partire dalla sensibilizzazione, dal coinvolgimento delle parti interessate e dalla definizione delle responsabilità, per poi procedere con la raccolta dei dati e l'analisi dei risultati per miglioramenti continui.

Un passo fondamentale è rappresentato dall'**approccio multilaterale**, che incoraggia le destinazioni a formare un gruppo di lavoro delle parti interessate (un team interdisciplinare), stabilisce le priorità, i ruoli e le responsabilità tra gli attori, stimola la cooperazione e il coordinamento e sostiene il processo di gestione e monitoraggio.

La serie di indicatori principali, che coprono le principali dimensioni della sostenibilità, contribuisce alla raccolta di dati su vari aspetti e attività della destinazione turistica da diverse fonti di informazione a livello locale. A questo proposito, l'ETIS promuove lo sviluppo e il miglioramento di un sistema informativo integrato, che possa fungere da supporto per colmare il divario a livello di informazione nonché per altre analisi e valutazioni.

Infine, dal momento che la competitività del turismo è strettamente legata alla sua sostenibilità, l'ETIS consente ai responsabili politici e decisionali di monitorare i principali elementi che determinano l'attrattiva e la competitività sul mercato delle destinazioni, in modo che possano migliorare l'esperienza dei visitatori e **garantire la soddisfazione dei clienti**.

#### I principali vantaggi per la vostra destinazione:

- 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;
- maggior valore per visitatore.

## Come funziona il Sistema europeo di indicatori per il turismo?

L'ETIS è un processo di gestione completo basato su una serie di indicatori di sostenibilità.

Contiene **43 indicatori principali** e una serie indicativa di **indicatori supplementari**. Tali indicatori possono essere usati secondo quanto necessario e opportuno: il Sistema può essere utilizzato nella sua interezza o integrato in sistemi esistenti di monitoraggio delle destinazioni.

Un valore aggiunto importante del Sistema è il fatto che le destinazioni possono scegliere autonomamente gli indicatori più pertinenti che intendono adottare e monitorare, al fine di soddisfare le esigenze delle destinazioni, l'interesse degli attori locali e gli specifici problemi di sostenibilità che la destinazione si trova ad affrontare. Ciò fornisce ulteriore flessibilità al Sistema e migliora il potenziale di fattibilità e successo.

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.

## Il toolkit

Il processo di attuazione dell'ETIS è riassunto nel presente toolkit. Si tratta di uno strumento semplice, facile da applicare, il cui obiettivo è aiutare le destinazioni turistiche a gestire e monitorare una maggiore sostenibilità.

Il toolkit si articola in due parti. La parte 1 è una guida passo a passo all'applicazione del sistema e la parte 2 contiene una sintesi degli indicatori principali e della serie di indicatori supplementari.

Gli indicatori di questo toolkit rientrano in 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.

Diversi **documenti informatici di supporto** sono stati sviluppati per aiutare le destinazioni nell'attuazione dell'ETIS, come ad esempio: *la scheda dati della destinazione* (che è uno strumento inteso ad acquisire i dati raccolti dalle parti interessate); *il profilo della destinazione*; *il modello di lettera d'invito*, *i questionari* (per visitatore, residente, gestione della destinazione e imprese) e *un glossario*. Questi documenti sono disponibili sul sito web ETIS della Commissione europea <sup>(20)</sup>.

## A chi è destinato il toolkit?

L'attuazione del toolkit dovrebbe essere coordinata da 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 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 dell'ETIS la persona alla guida dell'applicazione del Sistema di indicatori nella propria destinazione viene chiamata **coordinatore locale della destinazione**.

<sup>(20)</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm)

**Il ruolo dei coordinatori locali delle destinazioni**

Il ruolo del coordinatore locale della destinazione è di fondamentale importanza. Generalmente include la pianificazione, il coordinamento, la gestione delle parti interessate, il monitoraggio degli indicatori per il turismo, la comunicazione e la commercializzazione. Può altresì prevedere l'organizzazione di attività di sviluppo delle capacità e di altre attività di formazione, nonché alcune attività di ricerca relative alla valutazione e alla selezione di norme di qualità. 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 1: la guida in sette fasi all'attuazione del Sistema europeo di indicatori per il turismo

## Passo 1: sensibilizzazione

Quando una destinazione decide di misurare la propria sostenibilità utilizzando l'ETIS è importante comunicare la decisione a quante più parti interessate possibile. Ciò consentirà di ottenere una maggiore partecipazione, permetterà di sensibilizzare il pubblico sull'impegno della destinazione nel turismo sostenibile nonché di ricevere maggiore sostegno per 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 nonché 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.

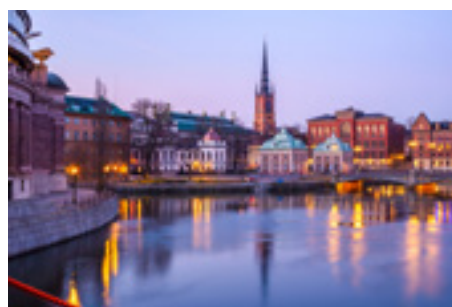
### **Lezioni apprese dalle fasi pilota**

Le destinazioni partecipanti alla fase pilota dell'ETIS hanno anche sottolineato l'importanza, ai fini dell'attuazione, di ottenere un sostegno politico locale rilevante. Può essere inoltre utile che questo impegno sia annunciato pubblicamente.

## 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, lo strumento ETIS ha messo a disposizione **la scheda del profilo della destinazione**, che è il punto di partenza chiave per l'attuazione. Questo modulo, che rappresenta una risorsa utile per la gestione della destinazione, può essere scaricato dal sito web della Commissione europea <sup>(21)</sup>. Il modulo è di facile compilazione e aiuta a definire la destinazione fornendo al contempo un utile quadro di riferimento (ad es. geografia, servizi turistici, collegamenti di trasporto e numero di visitatori) per le parti interessate.

<sup>(21)</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm)



### Passo 3: formazione di un gruppo di lavoro delle parti interessate

Il passo successivo consiste nel formare un «gruppo di lavoro delle parti interessate». **Il gruppo di lavoro riunisce organizzazioni e individui, aventi sede nella destinazione, che sono interessati al turismo e operano in tale settore.** Il gruppo dovrebbe essere ospitato dal coordinatore locale della destinazione insieme al suo personale e, se necessario, dall'organizzazione nazionale o regionale per il turismo.

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.

Un gruppo di parti interessate dovrebbe contare in media circa 15-20 persone (meno in una destinazione piccola).

Tra le organizzazioni che auspicabilmente dovrebbero avere rappresentanti presso il gruppo di lavoro figurano:

- 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;
- dipartimento di polizia/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.

#### **Lezioni apprese dalle fasi pilota**

La fase pilota precedente dell'ETIS ha dimostrato che non esiste una formula fissa funzionante per ciascuna destinazione. È importante essere flessibili e adottare un approccio che meglio si adatta alla destinazione e al gruppo di persone coinvolte.

Se le destinazioni dispongono già di un comitato o di una taskforce che si riunisce per scopi analoghi, sarebbe ragionevole cercare di integrare il processo dell'ETIS nell'ambito del gruppo esistente (spiegando le implicazioni, raggiungendo un accordo e, se necessario, invitando altri membri). In assenza di un comitato, partire da un piccolo gruppo di parti interessate chiave ampliando poi la partecipazione nel corso del tempo può essere molto efficace ed è più gestibile che partire con un gruppo molto grande. 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.

L'obiettivo sarà quello di trovare 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. I coordinatori delle destinazioni sono incoraggiati a prendere contatto con altre destinazioni che abbiano attuato l'ETIS per ulteriore sostegno e consulenza sulla formazione del gruppo di lavoro delle parti interessate. Sul sito Internet della Commissione europea è disponibile un modello



di lettera d'invito a partecipare al gruppo di lavoro delle parti interessate <sup>(22)</sup>. Il modello può essere usato a seconda dei casi e adattato a specifiche circostanze. In alcune situazioni potrebbe essere più facile invitare le persone 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.), potrebbero aver bisogno di un invito con lievi modifiche che enfatizzi l'importanza dell'iniziativa per il loro settore.

### 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 o a un workshop. Alla riunione dovrebbe partecipare un'ampia gamma di rappresentanti del settore turistico e di tutti i settori correlati. In tale occasione si può presentare l'ETIS 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 dell'ETIS 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 e pronte a impegnarsi, 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 principali al gruppo di lavoro**, ottenere un parere sulla loro pertinenza per la destinazione e le esigenze delle parti interessate, esaminare la disponibilità dei dati esistenti e come sia possibile ottenere i dati per alcuni o tutti gli indicatori restanti.
- 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.
- Un risultato importante della riunione è il raggiungimento di un accordo chiaro sull'impegno delle parti interessate, 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.

<sup>(22)</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm)



#### Passo 4: definizione dei ruoli e delle responsabilità

Come accennato in precedenza, è necessario che in sede di riunione del gruppo di lavoro vengano concordate chiaramente le responsabilità dei membri del gruppo di lavoro, i relativi ruoli e interessi nonché le modalità per la raccolta dei dati. 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.

Ad esempio, il rappresentante dell'equipe del comune che si occupa di smaltimento dei rifiuti dovrebbe essere in grado di presentare dati sui tassi di riciclaggio, il rappresentante del fornitore locale di energia elettrica dovrebbe essere in grado di fornire dati sui consumi di energia ecc.

**È compito del** coordinatore locale della destinazione guidare le parti interessate verso un accordo sulla definizione degli obiettivi, **sulle azioni da intraprendere e sulla pianificazione intesa al conseguimento di** questi traguardi. È importante definire chiaramente quale membro del gruppo di lavoro sarà responsabile per ciascun obiettivo e ottenere il loro accordo al riguardo.

#### Passo 5: raccolta e registrazione dei dati

Inizialmente, il gruppo di lavoro delle parti interessate dovrebbe mirare a creare un flusso di lavoro costante per la raccolta dei dati.

**Come accennato in precedenza**, le destinazioni stesse possono scegliere gli indicatori maggiormente pertinenti che intendono adottare e monitorare per soddisfare le esigenze della destinazione.

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 all'interesse, oppure essere accessibile attraverso altre autorità, ad esempio a livello nazionale. **La raccolta dei dati dovrebbe essere semplicemente il processo atto a riunire in un luogo le varie fonti di dati per creare un quadro dettagliato dell'industria turistica della destinazione.** Spiegazioni dettagliate su come raccogliere i dati necessari per ciascun indicatore sono reperibili nelle schede dati dell'ETIS disponibili sul sito Internet della Commissione europea <sup>(23)</sup>.

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 sono annessi al toolkit ETIS e sono disponibili sul sito Internet della Commissione europea <sup>(24)</sup>. **I questionari possono essere utilizzati tali e quali o adattati in base alle esigenze della destinazione.** Ad esempio, si possono utilizzare i questionari esistenti oppure i questionari esistenti possono essere modificati aggiungendo alcune domande presenti nei modelli. Se la destinazione non dispone di risorse per realizzare i questionari, i coordinatori possono raccogliere i dati disponibili per gli altri indicatori e discutere con il gruppo di lavoro su come risolvere il problema delle risorse al fine di condurre i questionari in futuro.

**I dati non devono essere raccolti per ogni indicatore ogni anno.** Il gruppo di lavoro dovrà concordare gli opportuni cicli di raccolta dei dati.

#### **Lezioni apprese dalle fasi pilota**

Le destinazioni partecipanti alla fase pilota dell'ETIS hanno rilevato che mentre alcuni dati sono facili da raccogliere ogni anno, altri (come i dati provenienti dai questionari) sono più efficienti sotto il profilo dei costi se vengono raccolti forse ogni tre anni.

**La cosa più importante è iniziare a raccogliere dati.** Non importa se sono disponibili dati solo per alcuni indicatori; è molto meglio avviare il processo e costruire le informazioni dell'indicatore

<sup>(23)</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm)

<sup>(24)</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm)

nel corso del tempo piuttosto che ritardare l'inizio della raccolta fino a quando si hanno a disposizione tutti i dati.

Il coordinatore locale della destinazione dovrebbe fungere da punto di contatto per la collazione dei dati inerenti agli indicatori, raccolti dal gruppo di lavoro. La scheda dati della destinazione è uno strumento semplice, che consente ai coordinatori di raccogliere dati sui vari indicatori che hanno ricevuto dalle parti interessate. Consente altresì di acquisire i risultati della raccolta dati e di condividerli facilmente con il gruppo di lavoro facilitando inoltre il confronto dei risultati della destinazione nel tempo.

## Passo 6: analisi dei risultati

### Dare priorità alle esigenze e impostare un piano d'azione

Non appena la raccolta dei dati funziona correttamente e i dati inerenti agli indicatori sono stati raccolti e presentati dalle parti interessate e acquisiti nella **scheda dati della destinazione** online, il gruppo di lavoro potrà quindi analizzare i risultati e definire le azioni necessarie.

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 presenta:

- un declino della biodiversità,
- un basso livello di accessibilità per i visitatori disabili,
- 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 dati disponibili sul sito Internet della Commissione europea <sup>(25)</sup>.

Una volta stabilita la priorità delle varie problematiche, sarà possibile elaborare un piano d'azione 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.

<sup>(25)</sup> [http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm)



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

#### **Definizione di una strategia, mantenimento in uso del Sistema europeo di indicatori per il turismo e comunicazione dei risultati**

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.

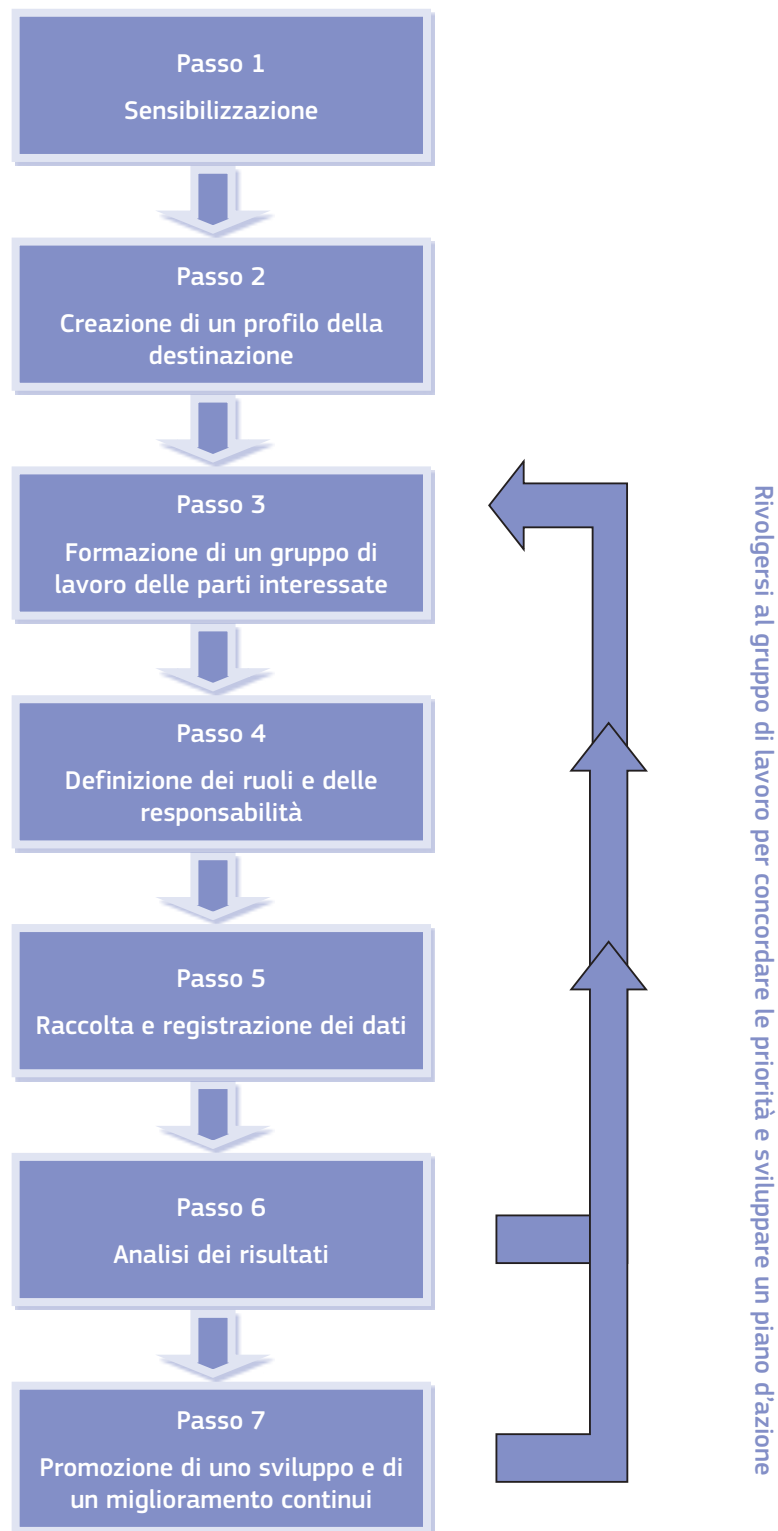
**È importante rivedere regolarmente gli indicatori e i dati nonché includere, quando possibile, indicatori supplementari adeguati alla destinazione.** Ampliando la gamma degli indicatori misurati si potrà avere un quadro più completo della destinazione. In questo modo si potranno altresì realizzare miglioramenti di un ampio ambito di prestazioni.

Un'altra questione da considerare è la possibilità di ottenere fondi per sostenere l'impiego a lungo termine dell'ETIS 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.

**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.** Nel comunicare con il pubblico, 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, mettendone in evidenza i punti di interesse. Ciò permetterà di massimizzare i benefici economici ottenibili da una migliore gestione e da una maggiore sostenibilità della destinazione.



**Diagramma di flusso: sette passi per l'utilizzo del Sistema**

## Parte 2: gli indicatori principali e supplementari

### Definizione degli indicatori principali e supplementari

#### Indicatori principali

Gli indicatori principali raccolgono le informazioni essenziali, chiave o di base che servono a una destinazione per comprendere, monitorare e gestire le proprie prestazioni.

I **43 indicatori principali** coprono gli aspetti fondamentali del monitoraggio della sostenibilità e forniscono la base per la gestione efficace della destinazione. Inoltre **permettono di realizzare un confronto nel corso del tempo e un'analisi comparativa tra le destinazioni.**

Idealmente, tutti gli indicatori dovrebbero essere regolarmente monitorati, ma non tutte le destinazioni saranno in grado di ottenere la totalità dei dati necessari sin dall'inizio. Ciò non dovrebbe impedire loro di avviare il processo di monitoraggio della sostenibilità, giacché la raccolta di alcuni dati può aiutare a istituire il processo, garantire un collegamento nell'ETIS e portare a una migliore raccolta delle informazioni.

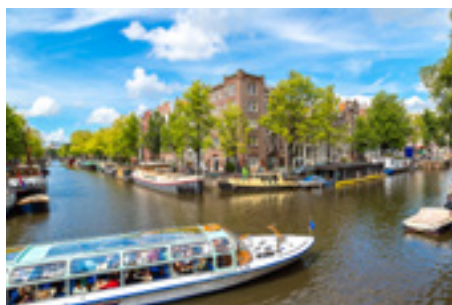
#### Indicatori supplementari

Una volta consolidato un processo chiaro per il monitoraggio degli indicatori principali, le destinazioni potrebbero voler raccogliere informazioni aggiuntive maggiormente adatte al loro tipo di destinazione o categoria o al particolare mercato turistico in cui operano o che promuovono.

L'ETIS prevede quindi la possibilità di prendere in considerazione **indicatori supplementari**, che vanno ad aggiungersi alle informazioni di base fornite e consentono alle destinazioni di adattare il sistema alle proprie esigenze specifiche o alla categoria della destinazione turistica (per esempio, montagna, città, zona rurale, costiera, insulare e urbana), nonché approcci coordinati e dimensioni macroregionali e/o transnazionali.

Tali indicatori dovranno essere dotati di una chiara metodologia per la raccolta dei dati ed essere testati laddove debbano essere condivisi con altre destinazioni e/o usati dalle stesse.

È stato incluso un elenco di possibili indicatori supplementari per fornire un esempio di ciò che può essere preso in considerazione in merito a **questioni costiere, marittime, accessibilità e itinerari culturali transnazionali.**





**Sezione A: gestione della destinazione**

Criteria	N. di riferimento dell'indicatore#	Indicatori principali ETIS
A.1 Politica pubblica per un turismo sostenibile	A.1.1	Percentuale delle imprese/strutture turistiche nella destinazione che utilizzano una certificazione volontaria/un marchio per misure inerenti l'ambiente/la qualità/la sostenibilità e/o la responsabilità sociale delle imprese
A.2 Soddisfazione del cliente	A.2.1	Percentuale dei turisti e degli escursionisti soddisfatti dell'esperienza complessiva nella destinazione
	A.2.2	Percentuale dei visitatori abituali/visitatori che ritornano nella destinazione (entro 5 anni)

**Sezione B: valore economico**

Criteria	N. di riferimento dell'indicatore#	Indicatori principali ETIS
B.1 Flusso turistico (volume & valore) nella destinazione	B.1.1	Numero di pernottamenti turistici al mese
	B.1.2	Numero di escursionisti al mese
	B.1.3	Contributo relativo del turismo all'economia della destinazione (% PIL)
	B.1.4	Spesa giornaliera per turista pernottante
	B.1.5	Spesa giornaliera per escursionista
B.2 Risultati delle imprese turistiche	B.2.1	Lunghezza media del soggiorno dei turisti (notti)
	B.2.2	Percentuale dei posti letto occupati al mese in strutture ricettive commerciali e media annua
B.3 Quantità e qualità dell'occupazione	B.3.1	Occupazione diretta nel turismo come percentuale dell'occupazione totale nella destinazione
	B.3.2	Percentuale dei posti di lavoro stagionali nel turismo
B.4 Catena di distribuzione del turismo	B.4.1	Percentuale di prodotti alimentari, bevande, beni e servizi prodotti a livello locale e acquistati dalle imprese turistiche della destinazione

**Sezione C: impatto sociale e culturale**

Criteria	N. di riferimento dell'indicatore#	Indicatori principali ETIS
C.1 Impatto sociale/sulla comunità	C.1.1	Numero di turisti/visitatori per 100 residenti
	C.1.2	Percentuale dei residenti soddisfatti del turismo nella destinazione (al mese/per stagione)
	C.1.3	Numero di letti disponibili nelle strutture ricettive commerciali per 100 residenti
	C.1.4	Numero di seconde case per 100 case
C.2 Salute e sicurezza	C21	Percentuale dei turisti che sporgono denuncia alla polizia
C.3 Parità di genere	C.3.1	Percentuale di uomini e donne occupati nel settore del turismo
	C.3.2	Percentuale delle imprese turistiche il cui direttore generale è una donna
C.4 Inclusione/accessibilità	C.4.1	Percentuale di camere presso strutture ricettive commerciali accessibili alle persone con disabilità
	C.4.2	Percentuale di strutture ricettive commerciali che partecipano a programmi informativi riconosciuti in tema di accessibilità
	C.4.3	Percentuale dei trasporti pubblici accessibili alle persone con disabilità e alle persone con specifiche esigenze di accesso
	C.4.4	Percentuale di attrazioni turistiche accessibili alle persone con disabilità e/o che partecipano a programmi informativi riconosciuti in tema di accessibilità
C.5 Tutela e valorizzazione del patrimonio culturale, dell'identità e delle risorse locali	C.5.1	Percentuale dei residenti soddisfatti dell'impatto del turismo sull'identità della destinazione
	C.5.2	Percentuale degli eventi della destinazione turistica che si occupano di cultura e patrimonio tradizionale/locale



Sezione D: impatto ambientale		
Criteria	N. di riferimento dell'indicatore#	Indicatori principali ETIS
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
	D.1.2	Percentuale dei turisti e degli escursionisti che utilizzano i servizi locali/di mobilità dolce/di trasporto pubblico per circolare nella destinazione
	D.1.3	Distanza media (km) percorsa dai turisti e dagli escursionisti dal proprio domicilio verso la destinazione
	D.1.4	Impronta di carbonio media dei turisti e degli escursionisti che si spostano dal proprio domicilio verso la destinazione
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 <sub>2</sub> , i sistemi a basso consumo energetico ecc., e che mettono in atto risposte e azioni di «adattamento»
	D.2.2	Percentuale delle strutture ricettive e delle infrastrutture di richiamo turistico situate in «zone vulnerabili»
D.3 Gestione dei rifiuti solidi	D.3.1	Produzione di rifiuti per pernottamento turistico rispetto alla produzione di rifiuti per persona della popolazione generale (in kg)
	D.3.2	Percentuale delle imprese turistiche che effettuano una raccolta differenziata dei rifiuti
	D.3.3	Percentuale del totale dei rifiuti riciclati per turista rispetto alla totalità dei rifiuti riciclati 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.5 Gestione dell'acqua	D.5.1	Consumo d'acqua per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per persona a notte
	D.5.2	Percentuale delle imprese turistiche che adottano misure per ridurre il consumo di acqua
	D.5.3	Percentuale delle imprese turistiche che utilizzano acqua riciclata
D.6 Consumo energetico	D.6.1	Consumo energetico per pernottamento turistico rispetto a quello della popolazione generale per residente a notte
	D.6.2	Percentuale delle imprese turistiche che adottano misure per ridurre il consumo energetico
	D.6.3	Quantità annua di energia consumata da fonti rinnovabili (MWh) come percentuale del consumo energetico totale a livello di destinazione all'anno
D.7 Tutela del paesaggio e della biodiversità	D.7.1	Percentuale delle imprese locali nel settore turistico che sostengono attivamente la protezione, conservazione e gestione della biodiversità e dei paesaggi locali



## Indicatori supplementari

Il seguente **elenco rappresentativo di indicatori supplementari** deve essere considerato come punto di partenza e come esempio di indicatori specifici che sono già stati testati e possono essere adattati per un tipo specifico di destinazione o per altre esigenze.

Pertanto, l'attuale elenco potrà essere ulteriormente arricchito in futuro con indicatori aggiuntivi, una volta che questi saranno stati attuati dalle destinazioni.

### Turismo marittimo e costiero

#### Passeggeri e porti

Numero di passeggeri in entrata e in uscita per porto al mese

Numero di banchine e ormeggi per le imbarcazioni da diporto

#### Qualità dell'acqua

Livello di inquinamento in acqua di mare per 100 ml (coliformi fecali, campilobatteri)

#### Spiagge

Percentuale di spiagge premiate con la Bandiera blu

Area e volume del ripascimento delle spiagge

Km totali di spiagge libere rispetto ai km totali di spiagge

Percentuale di spiagge accessibili a tutti

Numero di giorni di chiusura all'anno di spiagge/rive a causa della contaminazione

### Turismo accessibile

#### Strategia per un turismo sostenibile

Percentuale della destinazione con una strategia/piano d'azione per un turismo accessibile e con un dispositivo concordato di monitoraggio, controllo dello sviluppo e valutazione

#### Uguaglianza/accessibilità

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

La destinazione dispone di un ufficio di gestione dell'accessibilità chiaramente identificato o di una persona a disposizione del pubblico?

Percentuale di imprese che dispongono di un bilancio per realizzare miglioramenti in materia di accessibilità

#### Riduzione dell'impatto dei trasporti

Percentuale di accessibilità per ciascuna categoria di trasporti nella destinazione, ossia il trasporto pubblico e pullman a noleggio privati, minibus, taxi o macchine a noleggio

### Itinerari culturali transnazionali

#### Questionario per la gestione della destinazione

La destinazione rientra in un itinerario culturale certificato dal Consiglio d'Europa?

Se sì, esiste qualche strategia per aumentare la visibilità dell'itinerario culturale?

Se sì, la comunità locale vi partecipa?

Nella destinazione si svolgono eventi culturali/turistici legati all'itinerario culturale?

Il logo dell'itinerario culturale del Consiglio d'Europa è presente sui documenti o visibile presso gli uffici turistici?

Percentuale di offerte turistiche disponibili nella destinazione che mettono in evidenza il tema dell'itinerario culturale

#### Questionario per le imprese

La Sua impresa ha sede lungo un itinerario culturale certificato dal Consiglio d'Europa?

Se sì, i prodotti della Sua impresa sono collegati al tema/alle attività dell'itinerario culturale?

Se sì, la comunicazione sulla Sua impresa/i Suoi prodotti menziona i legami con l'itinerario culturale?

L'itinerario culturale promuove/rende visibile la Sua azienda/i Suoi prodotti?

#### Questionario per i residenti

Vantaggi per la comunità derivanti dall'itinerario culturale che coinvolge la destinazione di riferimento

La comunità è informata sull'itinerario culturale?

La comunità locale è coinvolta nelle azioni organizzate nell'ambito delle attività dell'itinerario culturale?

Dall'itinerario culturale che coinvolge la destinazione derivano benefici personali?

Percentuale dei residenti soddisfatti del loro coinvolgimento e della loro influenza nella pianificazione e nello sviluppo dell'itinerario culturale

Percentuale dei residenti che considerano in modo positivo o negativo l'impatto dell'itinerario culturale sull'identità della destinazione

Effetto dell'itinerario culturale sul carattere distintivo e sull'identità locale, sulla cultura e il patrimonio della destinazione

Effetto dell'itinerario culturale sulla qualità della vita nella destinazione

Percentuale di residenti che hanno opinioni positive in merito all'impatto dell'itinerario culturale sul turismo

Effetto dell'itinerario culturale sulle offerte culturali e turistiche della destinazione

## Ringraziamenti

Il pool di esperti ETIS è un gruppo informale di esperti, istituito dalla Commissione europea nel 2013 al fine di sostenere il suo lavoro nella valutazione delle fasi pilota ETIS e nella revisione del toolkit ETIS.

Il pool di esperti è stato coordinato dall'unità responsabile per lo sviluppo e l'attuazione dell'ETIS, l'unità F.4 «Turismo, industrie emergenti e creative» della direzione generale del Mercato interno, dell'industria, dell'imprenditoria e delle PMI <sup>(26)</sup>.

### I membri del pool di esperti ETIS

**Peter Lane** è un esperto britannico in materia di pianificazione e turismo, con esperienza diretta nella gestione della destinazione, un consulente freelance nonché il presidente del Comitato esecutivo di British Destinations.



**Janez Sirse** è un consulente freelance sloveno, che opera a livello internazionale nell'ambito del turismo sostenibile e competitivo, con una vasta esperienza nello sviluppo del turismo, nel marketing, nella gestione della destinazione, nell'istruzione e nello sviluppo di capacità sia a livello di UE sia nei paesi dell'Europa centrale e sud-orientale.



**Francesc Romagosa** ha un dottorato di ricerca in geografia ed è professore e ricercatore presso la Scuola per il turismo e presso il Dipartimento di geografia (Università autonoma di Barcellona) nonché esperto di turismo sostenibile ed ecoturismo e di aree costiere e protette.



**Il professor Graham Miller** è titolare di una cattedra sulla sostenibilità nel mondo degli affari presso l'Università del Surrey ed è direttore della Scuola di ospitalità e gestione del turismo. Il professor Miller è attualmente co-editore del *Journal of sustainable tourism*, presidente di giuria per il premio «Tourism for Tomorrow Awards», assegnato dal World Travel and Tourism Council (WTTC), nonché membro del Global Agenda Council on the Future of Travel and Tourism del Foro economico mondiale. Il professor Miller è anche un illustre professore universitario presso l'Università di Wakayama, in Giappone.



<sup>(26)</sup> [Grow-etis@ec.europa.eu](mailto:Grow-etis@ec.europa.eu)



**Silvia Barbone** è un'esperta internazionale in materia di turismo sostenibile, finanziamenti e gestione dei progetti. È un'esperta di strategie nell'ambito del turismo, una formatrice di primissimo ordine nella gestione dei progetti e la promotrice della certificazione PM4SD™ in «Project management per lo sviluppo sostenibile».



**Rachel McCaffey** ha conseguito un master in politica internazionale del turismo e vanta oltre 20 anni di esperienza internazionale nel settore del turismo e della sostenibilità. Specialista sia nei sistemi di indicatori per il turismo sia nei partenariati pubblico-privato, vanta una vasta esperienza nelle operazioni degli operatori turistici e contribuisce a importanti progetti di sviluppo turistico finanziati dalla Commissione europea, dall'USAID, dal ministero britannico per lo Sviluppo internazionale e altri.



**Apolonia Rodrigues** è presidente di Genuineland, creatrice e coordinatrice del Dark Sky Alqueva, coordinatrice della European Network of Places of Peace ed esperta di turismo nell'ambito della sostenibilità, degli indicatori, dello sviluppo dei prodotti e della gestione della destinazione



**Florian Tögel**, tedesco, ha conseguito un master in gestione del turismo sostenibile. In qualità di responsabile dell'audit e della certificazione presso TourCert, è stato coinvolto in vari processi di revisione delle norme in materia di turismo sostenibile, nonché nello sviluppo di un programma di certificazione della destinazione in Germania.



**Mara Manente** è la direttrice del Centro Internazionale di Studi sull'Economia Turistica (CISSET) dell'Università Ca' Foscari di Venezia. Ha insegnato economia del turismo ed economia regionale presso l'Università di Venezia ed è anche autrice di numerosi articoli e libri, nonché del *Manual on tourism economics* usato in molte università italiane. È membro dell'Associazione internazionale di esperti scientifici del turismo (AIEST) e del comitato direttivo sulle statistiche e l'analisi macro-economica del turismo e dei conti satellite del turismo dell'Organizzazione mondiale del turismo.



**Cecile Rousset** è amministratore delegato e fondatrice della start-up VivoVenetia nonché consulente di turismo a livello internazionale. È una professionista con dieci anni di esperienza internazionale nella gestione e nella pianificazione del turismo sostenibile per le ONG, il ministero degli Affari esteri italiano e le amministrazioni locali.

**Luca Santarossa** è un professionista italiano che si occupa di pianificazione territoriale concentrandosi sulla pianificazione e sulla gestione delle aree protette. Vanta una ventennale esperienza professionale nelle politiche e nelle iniziative legate ad aspetti socio-economici del settore ambientale, a livello nazionale e internazionale, in particolare in relazione alle aree naturali protette e al turismo sostenibile. Attualmente lavora per l'organizzazione italiana Federparchi.



**Il professor Dirk Reiser** è docente di gestione del turismo sostenibile presso l'Università Rhine-Waal di scienze applicate di Cleves, in Germania. Ha lavorato nel settore del turismo in diversi paesi, tra cui Australia, Germania, Indonesia e Nuova Zelanda. Tra i suoi particolari campi di interesse figurano: il turismo sostenibile, la gestione della destinazione, la RSI nel turismo e il turismo naturalistico.



Tra gli altri membri del pool di esperti ETIS che contribuiscono alla revisione dell'ETIS vi sono **la professoressa Nadia Theuma e la signora Petra Bollich.**

### Squadra dell'ETIS della Commissione europea

Il lavoro del pool di esperti per l'attuazione dell'ETIS è stato coordinato da **Cinzia De Marzo**, esperta nazionale distaccata presso la Commissione europea nell'unità Turismo dal 2012 al 2016. È un avvocato specializzato in diritto economico e dell'Unione europea, con oltre vent'anni di esperienza nella gestione del turismo sostenibile. Ha la certificazione PM4SD (project manager per lo sviluppo sostenibile) ed è certificata da APMG international.



## 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](http://ec.europa.eu/represent_it.htm)),  
presso le delegazioni dell'Unione europea nei paesi terzi  
([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_it.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_it.htm)),  
contattando uno dei centri Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_it.htm](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>).



