CONFERENZA DEL
TURISMO ITALIANO

Tavolo di lavoro su:

“La nuova domanda legata al turismo sostenibile”

1. IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'attuale dibattito sul turismo sostenibile deve molto alla Dichiarazione della Conferenza Mondiale sul Turismo Sostenibile di Lanzarote (ES - 1995). In essa al primo punto si afferma che "l*o sviluppo del turismo deve essere basato sul criterio della sostenibilità, ciò significa che deve essere ecologicamente sostenibile nel lungo periodo, economicamente conveniente, eticamente e socialmente equo nei riguardi delle comunità locali. Lo sviluppo sostenibile è un processo guidato che prevede una gestione globale delle risorse per assicurarne la redditività, consentendo la salvaguardia del nostro capitale naturale e culturale. Il turismo, come potente strumento di sviluppo, può e dovrebbe partecipare attivamente alla strategia di sviluppo sostenibile. La caratteristica di una corretta gestione del turismo è che sia garantita la sostenibilità delle risorse dalle quali esso dipende."*

L'Organizzazione Mondiale del Turismo, per parte sua, fa eco alle tematiche della Carta di Lanzarote con una sintetica ma efficace definizione: "*Lo sviluppo turistico sostenibile soddisfa le esigenze attuali dei turisti e delle regioni d'accoglienza, tutelando nel contempo e migliorando le prospettive per il futuro. Esso deve integrare la gestione di tutte le risorse in modo tale che le esigenze economiche, sociali ed estetiche possano essere soddisfatte, mantenendo allo stesso tempo l'integrità culturale, i processi ecologici essenziali, la diversità biologica e i sistemi viventi*[1].

Tale definizione, per la sua validità, viene adottata anche dal Gruppo di lavoro *"D - Promuovere la tutela dell'ambiente e lo sviluppo sostenibile in materia di turismo"* istituito dalla Commissione Europea[2].

Il rapporto finale del Gruppo, del luglio 2001, contiene sintetiche ma importanti raccomandazioni in merito all'adozione dello strumento *Agenda 21* (che esplicita procedure, organizzazioni e mezzi per ottenere traguardi di sostenibilità delle attività umane) all'interno delle attività turistiche europee, e cioè:

- *prevenire e minimizzare l'impatto del turismo sull'ambiente e il territorio delle destinazioni;*
- *gestire la crescita dei trasporti;*
- *promuovere un'industria sensibile a livello locale e un turismo responsabile quale fattore di sviluppo socioculturale.*

---

[1] *La valorizzazione del patrimonio naturale e culturale per lo sviluppo di un turismo sostenibile in destinazioni turistiche non tradizionali*", Commissione Europea, Direzione Generale Imprese, Unità Turismo, Bruxelles, 2002, pag. 7.

[2] Unitamente agli Stati membri che cooperano in seno al Comitato consultivo per il settore del turismo, creato in base alla Decisione 86/664/CEE del Consiglio del 22 dicembre 1986 che istituisce una procedura di consultazione e di cooperazione nel settore del turismo. GU L 384 del 31.12.1986, pag. 52.

Inoltre, sempre nello stesso documento, “le azioni di coordinamento e di partenariato a tutti i livelli, la condivisione delle informazioni e un approccio volontario nonché l'adozione di misure volte ad aumentare la competitività delle imprese europee, sono percepiti come preliminari essenziali.”

Le suddette raccomandazioni vengono richiamate nel testo dell’importante Comunicazione della Commissione Europea del novembre 2001, dal titolo “Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo”[3], che traccia per la prima volta in modo coerente le politiche e le azioni comunitarie possibili in campo turistico, in vista del Vertice mondiale dello sviluppo sostenibile di Joannesburg del successivo settembre 2002.

Nella Comunicazione si esplicita che *“sono stati compiuti diversi tentativi, a livello internazionale ma anche a livello regionale e locale, per adeguare il principio di sviluppo sostenibile alle caratteristiche specifiche del settore turistico. Esiste una domanda crescente, a livello europeo, di identificazione degli orientamenti strategici e delle misure necessarie per arrivare a modelli di sviluppo sostenibile per il turismo. L'attuazione dei principi di sviluppo sostenibile nelle destinazioni e nei diversi sottosettori delle attività turistiche è sempre più percepita come un valore aggiunto per l'immagine delle destinazioni. Questo richiede una strategia dello sviluppo sostenibile per il turismo in Europa, sotto forma di un programma completo di azione, uno strumento definito generalmente col termine “Agenda 21”.*

L’elaborazione successiva della Commissione Europea è consistita nella realizzazione del Forum Europeo del Turismo di Bruxelles (2002) specificamente dedicato all’*Agenda 21 – Sostenibilità,* e nel *Documento di consultazione*[4] rivolto ai principali stakeholders europei (fra cui sono risultati, in Italia, la Regione Siciliana, la Regione Autonoma Valle d'Aosta, il Coordinamento delle Regioni per le politiche del Turismo italiano) al fine di recepire dagli stessi osservazioni utili alla successiva e fondamentale Comunicazione dal titolo *Orientamenti di base per un turismo sostenibile europeo*, del 21 novembre 2003.

Qui vengono rese alcune importanti linee di azione generali cui si ispireranno le iniziative specifiche della Commissione in futuro e cioè:

“Riguardo alle iniziative per incoraggiare lo sviluppo e l’adozione di buone prassi per la produzione sostenibile in tutto il settore del turismo europeo e tra le parti interessate, la Commissione favorisce in modo particolare la promozione dei principi della governance e

[3] COM(2001) 665 definitivo del 13.11.2001.

[4] Sta in COMMISSIONE EUROPEA, DIREZIONE GENERALE PER LE IMPRESE, Servizi, commercio, turismo, commercio elettronico & IDA, Turismo, DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE, Orientamenti per un turismo europeo sostenibile - Invito a presentare osservazioni, Bruxelles, 25 aprile 2003.
I risultati della consultazione in forma di report commentato sono inseriti nel documento della stessa D.G. dell’Agosto 2003.

delle prassi riferiti alla responsabilità sociale delle imprese (RSI) come iniziativa specifica nel quadro del forum multilaterale europeo sulla RSI. Concentrandosi sulle imprese della catena dell'offerta sostenibile, in particolare le PMI e le microimprese, questa iniziativa deve necessariamente coinvolgere, ai fini attuativi, quegli organismi intermedi in grado di raggiungere questi tipi di imprese.

Tra le attività concrete che potrebbero ricevere il contributo della Commissione citiamo:

- *la cooperazione con l'Iniziativa degli operatori turistici coordinata dal PNUA e gli sforzi per estendere questo approccio ad altri segmenti del turismo e alle PMI europee del settore turistico;*
- *le piattaforme per le varie parti interessate del settore turistico destinate a promuovere i diversi elementi e strumenti per l'attuazione delle pratiche della RSI tra le aziende europee del settore;*
- *gli sforzi delle varie parti interessate volti alla sostenibilità nella catena dell'offerta turistica, con particolare riguardo alla sensibilizzazione, comunicazione e diffusione efficace delle conoscenze e promozione sul campo della RSI e dei suoi elementi, come l'apprendimento, le condizioni lavorative e sociali, i prodotti sostenibili, la rendicontazione e la trasparenza della sostenibilità.*

Allo stesso modo, le iniziative devono specificamente rivolgersi alle destinazioni turistiche, promuovendo lo sviluppo e gestione sostenibili e una migliore capacità dei soggetti locali di considerare in maniera più approfondita la dimensione dello sfruttamento spaziale e del territorio da parte del turismo. La Commissione potrebbe contribuire a queste attività con il suo sostegno e cooperazione, ad esempio nell'ambito di:

- *iniziative su larga scala per garantire un ampio utilizzo dello strumento dell'Agenda 21 Locale nelle destinazioni turistiche europee come sforzo centrale a favore dello sviluppo e gestione sostenibili delle destinazioni turistiche, e le corrispondenti misure di incoraggiamento,*
- *sviluppo, perfezionamento e utilizzo di tecniche affidabili e adattabili a livello locale per analizzare, gestire e potenziare la capacità ricettiva del turismo sostenibile e i suoi svariati elementi, compresa la valutazione del reciproco impatto tra turismo e patrimonio culturale, un'area che necessita di ulteriori approfondimenti alla luce dei potenziali apporti della ricerca sul patrimonio culturale in riferimento al turismo sostenibile,*
- *scambio tra le destinazioni turistiche europee di informazioni sullo sviluppo e sulla gestione sostenibili, compreso l'utilizzo di strumenti basati sul mercato, l'applicazione del concetto di capacità ricettiva, gestione integrata della qualità e delle zone e dei siti*

vulnerabili, e il monitoraggio e la rendicontazione della sostenibilità delle destinazioni turistiche,

- *un approccio dal basso per definire e attuare, insieme con gli Stati membri, le amministrazioni regionali e locali e i loro organismi di rappresentanza, e gli organismi che rappresentano le destinazioni turistiche europee, campagne di sensibilizzazione e l'efficace comunicazione e diffusione della conoscenza di queste tematiche connesse allo sviluppo e alla gestione sostenibili delle destinazioni turistiche, sviluppo e diffusione delle buone prassi.*

Queste iniziative devono necessariamente sottolineare il legame positivo tra sostenibilità e qualità del turismo a prescindere dal fatto che lo si veda dal punto di vista della sostenibilità o della produzione. La sostenibilità è parte integrante della qualità del prodotto turistico, della catena dell'offerta e delle destinazioni. I turisti devono essere resi consapevoli del fatto che la qualità sostenibile ha un suo prezzo e che vale la pena di pagarlo. Per alcuni di questi scopi, la Commissione esaminerà la possibilità di utilizzare gli accordi tripartiti mirati o iniziative simili quando siano coinvolte altre parti interessate in aggiunta alle amministrazioni pubbliche.

Inoltre, la Commissione favorisce la creazione e l'utilizzo di strumenti e reti di informazione, che coinvolgano e si indirizzino ai vari tipi di parti interessate, per la buona governance a livello di destinazione e impresa e per la diffusione delle buone prassi. Con ciò si intende anche il pieno sfruttamento del potenziale di migliore utilizzo delle tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (TIC). Esse possono facilitare il dialogo diretto tra le varie parti interessate e contribuire al suo sviluppo nelle relazioni tra i turisti e gli operatori del settore; inoltre possono essere usate regolarmente per valutare i progressi verso la sostenibilità del turismo europeo."[5]

Ancora sul versante europeo, il "Sesto programma comunitario di azione in materia di ambiente" dovrebbe promuovere l'integrazione delle tematiche ambientali in tutte le politiche comunitarie e contribuire a realizzare lo sviluppo sostenibile.

Il programma prevede una serie di obiettivi tra cui:

- riuscire a contribuire a migliorare la qualità della vita e di benessere sociale per i cittadini anche attraverso uno sviluppo urbano sostenibile.
- garantire una migliore efficienza e gestione delle risorse, anche risorse rinnovabili.
- Promuovere l'Agenda 21 a livello locale.

[5] COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE AL CONSIGLIO, AL PARLAMENTO EUROPEO, AL COMITATO ECONOMICO E SOCIALE E AL COMITATO DELLE REGIONI "Orientamenti di base per la sostenibilità del turismo europeo" COM(2003) 716 definitivo, Bruxelles, 21.11.2003, pagg. 17-19.

L'Unione Europea ha promosso altre iniziative che riguardano il turismo e la sua sostenibilità complessiva, quali il pacchetto "legiferare meglio", i Programmi di azione ambientale, il Libro bianco sui trasporti, le Comunicazioni sulla Politica integrata dei prodotti.

Infine merita una particolare menzione il seminario annuale *Euromeeting: Regioni europee e turismo sostenibile* di Firenze che, dal 2001, annualmente, vede le regioni europee, gli organismi e le istituzioni internazionali affrontare e dibattere le problematiche del turismo sostenibile in relazione al ruolo delle realtà locali, dando ampio spazio anche all'analisi e alla diffusione delle buone pratiche."

2. La situazione nel mercato turistico (domanda/offerta)

Le previsioni del mercato turistico indicano, a livello mondiale, circa 6 mld di spostamenti l'anno che creeranno un'industria di circa 120 ml di occupati.

Tale fenomeno è destinato ad aumentare nel corso del XXI secolo.

Se, da una parte, il fenomeno comporta e comporterà uno sviluppo dell'economia dei Paesi coinvolti, dall'altra può determinare il rischio di uso sconsiderato delle risorse ambientali, culturali, umane fino a causarne, nel caso estremo, la loro distruzione (concetto di carrying capacities utilizzato per esprimere il limite oltre il quale danni vengono arrecati all'ambiente della destinazione turistica).

E non è solo il giustamente temuto turismo di massa a dover essere ben gestito, sensibilizzato e gradualmente indirizzato verso l'attenzione al *genius loci*, ma anche quel turismo che ormai non predilige esclusivamente il binomio "sole e sabbia".

Infatti,secondo l'OMT, nei prossimi dieci anni in Europa l'incremento maggiore e più rapido dei flussi economici legati al turismo deriverà dalla richiesta sempre crescente di mete turistiche alternative.

Di conseguenza, a causa della pressione antropica derivante dall'aumento dei flussi turistici in area di pregio ambientale e di rilevanza storico-culturale, occorrerà limitare i prevedibili danni conseguenti, e sarà anche necessario offrire concreti vantaggi alle

comunità insediate nelle aree in questione, sotto i profili economico, sociale e ambientale, al fine di facilitare l'adozione di prassi di gestione sostenibile.

Con la crescita del livello culturale dei turisti, la sensibilità nei confronti delle questioni ambientali (la qualità del territorio di accoglienza, la qualità del servizio, la tutela dell'ambiente naturale, il rispetto dei parametri di ecosostenibilità applicati nelle strutture ricettive e nella gestione del territorio da parte degli enti pubblici) e il rispetto delle tradizioni e culture locali stanno sempre più diventando criteri fondamentali della scelta del luogo di vacanza .

L'adeguamento dell'industria turistica (imprese ed enti pubblici) a tali tendenze diventa perciò non più e non solo un fattore di rispetto dell'ambiente e delle risorse, ma anche un elemento fondamentale dello sviluppo economico e turistico.

Occorre ricordare che nell'Unione Europea il settore turistico comprende circa 2 milioni di imprese che contribuiscono per il 5% alla formazione del Pil comunitario e al totale della forza lavoro occupata. Quindi il graduale convergere verso la sostenibilità di queste imprese potrebbe portare con sé la positiva e significativa modifica di interi assetti economici e sociali delle società europee, e gli stessi flussi finanziari ed informativi derivanti avrebbero un effetto moltiplicatore della forza delle azioni inizialmente intraprese.

L'attenzione rivolta al cliente diventa così uno dei temi di principale sviluppo, ma anche di sfida nel mercato, per l'impresa turistica (qualità dell'offerta).

La tendenza in atto, che vede il moltiplicarsi in Italia di Marchi e certificazioni (in applicazione delle norme europee), che sta coinvolgendo diversi settori produttivi e servizi - poiché un marchio di qualità è sempre un elemento di garanzia per il cliente - sta però determinando una situazione di incertezza e di confusione, soprattutto nel settore turistico.

Se, da un lato, impegnarsi per l'ottenimento di un marchio di qualità significa offrire al turista un punto di riferimento immediatamente comprensibile sulla qualità ospitale, dall'altro diventa difficile per le imprese operare scelte tra le diverse possibilità offerte nel campo della certificazione della qualità delle proprie iniziative in ambito turistico (EMAS; ECOLABEL; VISIT; ecc.)

A livello italiano poche sono le esperienze e i progetti attuati su tali argomenti, per lo più avviati su iniziativa spontanea di singoli, in assenza di un quadro normativo nazionale di riferimento.

Tra queste, di particolare interesse risultano alcune iniziative proposte da associazioni di operatori, di categoria e no-profit:

- Il progetto "Quality Hotels" delle Camere di Commercio: promotori dell'iniziativa sono anche le quattro province di Belluno, Verona, Vicenza, Padova, che d'accordo con gli albergatori hanno istituito una commissione che sulla base di criteri condivisi dai partecipanti al progetto effettua una valutazione per l'assegnazione del marchio. Alcuni aspetti valutati: accessibilità/posizione, parcheggio, aree comuni, ristorante, bar, servizi complementari al cliente.

- La rete di strutture ricettive impegnate nella difesa dell'ambiente costruita da Legambiente Italia, riconosciuta dall'Organizzazione Mondiale del Turismo: nata sulla costa adriatica, di intesa con le associazioni di albergatori ed enti locali, stabilisce una o più verifiche annuali degli standards di qualità raggiunti dalle strutture ricettive.

- Un interessante esempio di proposta si riscontra nei "Codici di condotta del WWF per l'industria turistica" che, in breve, prevedono di:
  - sostenere l'integrazione tra la conservazione dell'ambiente e lo sviluppo turistico,
  - sostenere la conservazione della biodiversità,
  - utilizzare naturali risorse in modo sostenibile,
  - minimizzare il consumo, la produzione dei rifiuti e l'inquinamento,
  - considerare le culture e le opinioni locali,
  - rispettare i siti storici,
  - fornire benefici alle comunità locali,
  - educare e formare il personale a sostenere il turismo sostenibile,
  - assicurare che il turismo sia educativo,
  - osservare le regole.

3. Il Nuovo ruolo della Conferenza del turismo

Considerata la situazione esistente, dalla quale emerge la necessità di un coordinamento nel quadro generale dello sviluppo del turismo sostenibile, un compito importante che la Conferenza Nazionale del Turismo può svolgere è quello di definire le linee di indirizzo, da promuovere a livello interregionale, finalizzate alla sensibilizzazione

sulla sostenibilità del settore turismo, inteso come protagonista nel panorama economico nazionale.

All'interno della proposizione generale di un modello di turismo sostenibile dove risulta evidente che la sostenibilità nel settore passa attraverso la qualità dei servizi, delle imprese e del territorio, la Conferenza del Turismo individua alcune necessità di fondo:

- la necessità della creazione e del mantenimento di un costante flusso di conoscenze/informazioni di qualità relative al sistema turistico italiano, che possa fornire materiali attendibili per le prassi pianificatorie/gestionali presenti e future del turismo sostenibile, contribuendo a creare scenari evolutivi utili a supportare le decisioni e a rivedere le strategie;

- la necessità di fornire alle Pubbliche Amministrazioni e al sistema delle PMI, in tema di sviluppo turistico sostenibile, una serie di strumenti innovativi che aumentino la razionalità e la coerenza interna dei processi di programmazione e gestione, per un migliore utilizzo delle risorse, per la soddisfazione delle migliori aspettative dei visitatori, nel rispetto delle comunità locali.

- la necessità di tenere in debito conto l'estrema diversificazione dei contesti turistici italiani, che offrono alla fruizione le proprie risorse ambientali e culturali con un'amplissima graduazione di scelte metodologiche e operative e di conseguenti "ritorni", in termini economici e di immagine. Il che comporta che la sostenibilità del turismo va gestita, su scala regionale, con estrema attenzione alla capacità locale di rispondere con efficacia e continuità alle istanze generali provenienti dal dibattito anche internazionale in corso, nato dalla consapevolezza diffusa dei limiti delle risorse e dello sviluppo. Ciò mette in evidenza anche l'esigenza di tradurre gli obiettivi generali del turismo sostenibile in metodologie e strumenti concreti applicabili ai diversi contesti in cui l'esperienza turistica può realizzarsi nella realtà italiana (città d'arte, destinazioni balneari, destinazioni montane, aree protette).

- la necessità di potenziare le azioni di cooperazione internazionale con i paesi in via di sviluppo puntando alla diffusione di adeguati modelli per l'insediamento di attività turistiche sostenibili tali da coinvolgere, sin dalla fase progettuale, le realtà locali e garantire la tutela attiva delle identità dei luoghi e delle culture

4. Le proposte della Conferenza del Turismo

- **Sensibilizzare alla sostenibilità tramite:**
  - la verifica della diffusione, dell'incentivazione e dell'armonizzazione di pratiche di sostenibilità nelle iniziative della Pubblica Amministrazione
  - la diffusione dei sistemi di certificazione ambientale (EMAS – Ecolabel – ISO 14001) e sociali (SA 8000) nei confronti delle PMI del settore e del territorio attraverso l'individuazione di strutture referenti all'interno dei singoli organismi pubblici competenti sul turismo, a scala regionale e locale, che supportino gli enti locali e le imprese nei processi di certificazione;
  - la convocazione semestrale, presso il Coordinamento delle Regioni, di un Tavolo Tecnico sulla Sostenibilità Turistica aperto ai contributi delle Associazioni di categoria e rappresentative. Questo Tavolo realizza annualmente il Report sullo Stato della Sostenibilità Turistica in Italia, provvisto di una sintetica lettura interpretativa delle dinamiche in atto (*Mappa delle criticità turistiche*). Tale documento potrà rappresentare lo strumento utile ai fini della messa a punto di una metodologia di analisi per la "misurazione" della sostenibilità del turismo condivisa dalle diverse componenti regionali e quindi applicabile in modo omogeneo alle diverse realtà delle destinazioni turistiche italiane. Questa impostazione consentirà di fissare specifici target verificabili periodicamente dal Tavolo Tecnico.
  - la creazione di un'area dedicata alla sostenibilità turistica all'interno di un Sito WEB, che raccolga i materiali, le iniziative e l'eventuale manualistica orientati alla sostenibilità, che vengono prodotte da organismi internazionali, statali, regionali e locali, e dove si consente un accesso semplificato e rapido alle banche dati disponibili;
  - la concreta incentivazione delle collaborazioni partenariali fra differenti realtà regionali italiane ed internazionali al fine di intraprendere iniziative innovative, anche nell'ambito dei correnti Programmi di utilizzo dei Fondi Strutturali Europei, e la loro diffusione come buone pratiche;
  - il coordinamento delle attività formative in materia di turismo a livello regionale, al fine di favorire l'omogeneità dei profili dell'offerta formativa, l'innalzamento della qualità e la diversificazione delle competenze in ingresso nel mercato del lavoro turistico;
  - la partecipazione coordinata e attiva al seminario annuale *Euromeeting: Regioni europee e Turismo sostenibile*, al fine di partecipare al dibattito internazionale sulle problematiche dell'applicazione a livello regionale e locale dei temi del turismo e della sostenibilità e presentare buone pratiche.

- **Promuovere e condividere su scala regionale:**
  - criteri omogenei di premialità a favore delle imprese per l'adozione di sistemi di certificazione della qualità ambientale e della responsabilità sociale;
  - criteri omogenei di promozione e incentivazione delle destinazioni turistiche per l'applicazione di sistemi di certificazione ambientale e territoriale e per l'adozione di buone pratiche di sostenibilità;
  - la formazione di strumenti di coordinamento tra le Regioni, specificamente indirizzati a incentivare la certificazione ambientale delle destinazioni e delle imprese turistiche (secondo gli standards europei e internazionali più recenti);
  - l'integrazione del fattore ambiente e di target definiti di sostenibilità nelle politiche e nei programmi di sviluppo turistico, per garantire, nel tempo, una gestione adeguata delle risorse territoriali e ambientali.
  - l'integrazione delle dinamiche del settore turistico nelle politiche economiche, sociali e infrastrutturali che incidono sull'assetto dei territori e sull'organizzazione delle comunità ospitanti, per consentire una corretta valutazione dell'effettiva "capacità di carico" delle destinazioni turistiche in presenza dei prevedibili flussi turistici.