



Auto-valutazione, Mappatura delle Risorse e Strumenti di Ideazione

Una Guida per l'Auto-Valutazione della Sostenibilità delle Prestazioni,
l'Individuazione delle Risorse per il Miglioramento e lo Sviluppo di Iniziative di
Sostenibilità

Versione 2.0 - Marzo 2019

Sustainable Tourism through Networking and Collaboration

Questa pubblicazione è stata sviluppata dal consorzio del progetto ERASMUS + “Sustainable tourism through networking and collaboration - Sustain-T” / 2017-1-ES01-KA202-038128/, coordinato dalla Università Autonoma di Barcellona, in Spagna. Essa riflette il punto di vista degli autori, e la Commissione Europea non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Autore(i) (s):

Coautore(i) (s):

Contributore(i):

Contatti:

Sito web: www.sustain-t.eu

Twitter: [@SustainTProject](https://twitter.com/SustainTProject)

Facebook: <https://www.facebook.com/SustainTproject/>



Questa pubblicazione è sotto una licenza Creative Commons Attribuzione-Non commerciale-NoDerivatives 4.0 Licenza Internazionale



Erasmus + Disclaimer

Questo progetto è stato finanziato con il sostegno della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Contenuti

Strumento di Auto-Valutazione della Sostenibilità.....	3
Gruppi target e obiettivi	3
Autovalutazione delle performance di sostenibilità	3
Questionario di autovalutazione	5
Strumento online di Auto-valutazione.....	11
Feedback sui Risultati di Autovalutazione	11
Strumento Resource-Mapping.....	17
Gruppi target e obiettivi	17
Utilizzo dello Strumento	17
Base concettuale: classificazione delle risorse	18
Albero delle Risorse	19
Strumento online per la Mappatura delle Risorse.....	25
Strumento ideazione.....	28
Gruppi target & Obiettivi	28
Base concettuale: processo di problem solving.....	28
Esemplare Caso di studio	32
Iniziative di sostenibilità comune.....	36
Strumento di Ideazione online.....	38
Riferimenti	38



Strumento di Auto-Valutazione della Sostenibilità

Gruppi target e obiettivi

Lo strumento per l'Autovalutazione della Sostenibilità è progettato per le micro e piccole imprese nel settore del turismo. L'obiettivo dello strumento è quello di aiutare le PMI turistiche a determinare le loro prestazioni nelle principali aree del turismo sostenibile. Si concentra sulle politiche e le pratiche interne dell'impresa. Rivela dove le pratiche esistenti sostengono il turismo sostenibile e dove è necessario migliorare.

Lo strumento si basa sui criteri di settore del Global Sustainable Tourism Council (GSTC) (Hotels & Tour Operators, V3 - 21 dicembre 2016). Questi criteri forniscono una comprensione comune del significato del "turismo sostenibile" e rappresentano i requisiti minimi che qualsiasi impresa turistica dovrebbe ispirare a soddisfare. Secondo i criteri GSTC, lo strumento di auto-audit è strutturato intorno alle seguenti quattro sezioni:

- Pianificazione della sostenibilità e gestione sostenibile nel settore del turismo
- Massimizzare i benefici sociali ed economici del turismo sostenibile per le comunità locali
- Massimizzare i benefici del turismo sostenibile per il patrimonio culturale
- Ridurre gli impatti negativi del turismo sull'ambiente

I criteri e gli indicatori di ogni sezione sono adattati per essere più utilizzabili per le micro e piccole imprese del turismo.

Lo strumento è rappresentato da un questionario, in cui ogni domanda (in base ai criteri e agli indicatori GSTC) è associata alle seguenti metriche:

Scala	Metrica	Descrizione
4	Sì	Si sono compiuti progressi sufficienti verso il completamento di questo compito
3	In larga misura	Si sono compiuti solidi progressi nell'attuazione di questo compito
2	In piccola parte	Il lavoro concettuale e di pianificazione iniziale relativo a questa attività è appena iniziato
1	No	L'attuazione di questo compito non è ancora stata avviata
0	Non applicabile	Questa attività non è correlata alle mie operazioni

Autovalutazione delle performance di sostenibilità

Lo strumento per l'Autovalutazione della Sostenibilità può essere utilizzato sia come parte della formazione Sustain-T nel contesto di operazioni reali di micro e piccole imprese del turismo. Il curriculum formativo previsto dal progetto Sustain-T prevede di effettuare l'autovalutazione delle



performance di sostenibilità come primo passo della formazione. Ha lo scopo di aiutare gli studenti a riflettere sulla sostenibilità della loro impresa, identificare le aree di ridotta performance, e mettere a fuoco le seguenti attività di apprendimento di esplorazione di possibili soluzioni per il miglioramento della sostenibilità. I moduli Sustain-T da 1 a 4 sono correlati con le aree di autovalutazione e spiegare in maniera chiara e concisa modo diverse possibilità di integrare le pratiche sostenibili nel funzionamento economico di imprese turistiche. Al di là della portata della formazione,

Esecuzione dell'autovalutazione prevede le seguenti fasi:

1. Comprendere i criteri e gli indicatori nello strumento di auto-valutazione.
2. Rispondere alle domande scegliendo la metrica più appropriata, ovvero il grado di conformità dell'indicatore da parte dell'organizzazione (vedere la tabella precedente).
3. Pensare alle prove che hai a disposizione per sostenere le tue risposte. Le prove possono includere qualsiasi documento che dimostri la conformità con l'indicatore.
4. Se si utilizza la versione cartacea dello strumento, calcolare il punteggio e leggere il feedback di valutazione, relativo al punteggio ricevuto. Se si utilizza la versione online dello strumento, basta cliccare sulle relative opzioni di risposta, inviare le risposte e leggere il feedback, il sistema genererà per voi.
5. Se i risultati dell'autovalutazione mostrano che si sottoperforma in determinate aree di sostenibilità, seguire i suggerimenti nel feedback e impegnarsi con i materiali didattici per ottenere idee su un possibile miglioramento delle prestazioni di sostenibilità della vostra azienda.
6. Impostare le priorità e pianificare le azioni di miglioramento che è possibile implementare in un determinato periodo di tempo (breve, medio o lungo termine). Alcuni criteri per stabilire le priorità possono includere:
 - l'importanza dell'azione;
 - l'urgenza dell'azione;
 - risorse disponibili per investire nell'azione.Utilizzare lo strumento Sustain-T Resource-Mapping per identificare le risorse disponibili.
7. Sviluppare un piano d'azione con obiettivi, attività, budget, pianificazione e responsabilità e metti in pratica il tuo piano. Monitora e misura i risultati delle tue azioni di miglioramento. Utilizza lo strumento di ideazione Sustain-T per lo sviluppo collaborativo di iniziative di miglioramento della sostenibilità.
8. Effettuare una seconda autovalutazione per vedere come sei riuscito a migliorare le tue prestazioni di sostenibilità.



Questionario di autovalutazione

CRITERI	INDICATORI	METRICA				
		Sì	In larga misura	In piccola parte	No	N/D
SEZIONE A:	PIANIFICAZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ E GESTIONE SOSTENIBILE					
A1 Sistema di gestione della sostenibilità	La vostra azienda ha implementato un Sistema di Gestione della Sostenibilità? Un buon sistema dovrebbe affrontare le questioni ambientali, sociali, culturali ed economiche, così come la qualità dei servizi, diritti umani, salute e sicurezza, dei rischi e la gestione delle crisi. Esso dovrebbe includere anche un processo di monitoraggio continuo miglioramento.					
A2 Coinvolgimento del personale	La vostra azienda fornisce i dipendenti con orientamento e formazione per quanto riguarda i loro ruoli e le responsabilità per l'attuazione del Sistema di Gestione della Sostenibilità?					
A3 Segnalazione e comunicazione	La vostra azienda comunica le sue politiche di sostenibilità, le azioni e le prestazioni a clienti e altri soggetti interessati e cercare di incoraggiare il loro sostegno?					
A4 esperienza del cliente	La vostra azienda monitorare la soddisfazione del cliente con i suoi prodotti e servizi, compresi gli aspetti della sostenibilità, e tenere traccia delle azioni correttive?					
A5 Promozione accurata	La vostra azienda fornisce informazioni accurate e trasparente per quanto riguarda i suoi prodotti e servizi, incluse le azioni di sostenibilità, nei materiali promozionali e di comunicazione di marketing?					
A6 Impatto degli edifici sui dintorni	La vostra azienda ha considerato paesaggio, la scelta del luogo, la progettazione, la pianificazione l'accesso e / o di utilizzazione dei suoi edifici e infrastrutture?					

CRITERI	INDICATORI	METRICA				
		Sì	In larga misura	In piccola parte	No	N/D
A7 Pratiche e materiali sostenibili	La vostra azienda ha utilizzato localmente materiali appropriati e sostenibili, le pratiche e l'artigianato nella costruzione, progettazione e / o decorazione dei suoi edifici e locali?					
A8 Accessibilità	Sono i siti e gli edifici vostra azienda possiede, gestisce o ha influenza su accessibile a tutti, comprese le persone con bisogni speciali?					
	Sono le attività turistiche offerte dalla propria società accessibile a tutti, comprese le persone con bisogni speciali?					
	La vostra azienda fornisce informazioni chiare e precise sul livello di accessibilità delle sue offerte?					
A9 Informazioni e interpretazione	La vostra azienda fornisce ai clienti informazioni circa l'ambiente naturale, la cultura e il patrimonio del territorio / visitato?					
	La vostra azienda informare i clienti riguardo al comportamento adeguato in ambito locale / visitato?					
A10 Coinvolgimento della destinazione	La vostra azienda è coinvolta con la pianificazione del turismo sostenibile e la gestione nella destinazione, in cui esistono tali opportunità?					
SEZIONE B:	MASSIMIZZARE I BENEFICI SOCIALI ED ECONOMICI DEL TURISMO SOSTENIBILE PER LE COMUNITÀ LOCALI					
B1 Sostegno alla comunità	La vostra azienda supporta iniziative / progetti relativi alle infrastrutture e lo sviluppo sociale della comunità locale?					
B2 Occupazione locale	La vostra azienda impiega residenti preferibilmente locali?					

CRITERI	INDICATORI	METRICA				
		Sì	In larga misura	In piccola parte	No	N/D
B3 Acquisti locali	La vostra azienda acquistare beni e servizi principalmente da parte delle imprese di proprietà locale?					
B4 Imprenditori locali	Il vostro partner di società con gli imprenditori locali per la commercializzazione e la vendita di prodotti e servizi sostenibili?					
B5 Sfruttamento e molestie	La vostra azienda attuare una politica contro ogni forma di sfruttamento, discriminazione e molestie?					
B6 Pari opportunità	La vostra azienda offre pari opportunità di lavoro per tutti?					
B7 Lavoro dignitoso	La vostra azienda rispetta i diritti del lavoro, norme e regolamenti di lavoro?					
Servizi comunitari B8	La vostra azienda fornisce una formazione regolare per i propri dipendenti?					
B9 Mezzi di sostentamento locali	La vostra azienda ha istituito un meccanismo di feedback / reclami per le comunità locali?					
B1 Sostegno comunitario	La vostra azienda è orientata a prendere in considerazione l'accesso locale al sostentamento nei suoi processi decisionali (Risorse idriche, l'accesso ai luoghi, ecc.)?					
SEZIONE C:	MASSIMIZZANDO I BENEFICI DEL TURISMO SOSTENIBILE AI BENI CULTURALI					
C1 Interazioni culturali	La vostra azienda di gestire e promuovere le visite a siti culturali e comunità autoctone nel rispetto delle linee guida accettate e le buone pratiche esistenti?					

CRITERI	INDICATORI	METRICA				
		Sì	In larga misura	In piccola parte	No	N/D
C2 Protezione del patrimonio culturale	La vostra azienda supporta la protezione del patrimonio culturale locale?					
C3 Presentazione cultura e patrimonio culturale	La vostra azienda incorporare arte, artigianato, patrimonio e tradizioni culturali locali nella sua offerta?					
C4 Uso di artefatti	La vostra azienda presta la dovuta attenzione agli artefatti storico e archeologico che non sono venduti, scambiati o visualizzati, ad eccezione di quanto consentito dalla legge?					
SEZIONE D: RIDURRE L'IMPATTO DEL TURISMO SULL'AMBIENTE						
D1 Conservazione delle risorse						
D1.1 Acquisti preferibili per l'ambiente	La vostra azienda adotta una politica di acquisto scritta e acquisti effettivi di prodotti alimentari, bevande, beni di consumo e altri materiali che favoriscono chiaramente i prodotti locali e / o ecologicamente sostenibili?					
D1.2 Acquisti efficienti	La politica di acquisti della vostra azienda favorire merci riutilizzabili, a rendere e riciclati, se disponibili, e richiedono di evitare imballaggi il più possibile?					
D1.3 Conservazione dell'energia	La vostra azienda effettua un regolare monitoraggio del totale di energia consumata per fonte per l'attività turistica specifica (guest-notte, i visitatori, ecc.)?					
D1.4 Conservazione dell'acqua	La vostra azienda effettua un regolare monitoraggio del volume totale d'acqua utilizzata per fonte per l'attività turistica specifica (guest-notte, i visitatori, ecc.)?					

CRITERI	INDICATORI	METRICA				
		Sì	In larga misura	In piccola parte	No	N/D
D2 Riduzione dell'inquinamento						
D2.1 Emissioni di gas a effetto serra	La vostra azienda calcola le emissioni totali dirette e indirette di gas ad effetto serra e monitorare l'impronta di carbonio (emissioni vs offset) per l'attività turistica o guest-notte?					
	La vostra azienda attua misure per ridurre o evitare l'aumento annuale dei gas serra e le emissioni da fonti controllate?					
D2.2 Trasporti	La vostra azienda informare i clienti, personale e fornitori su misure pratiche / opportunità per ridurre le emissioni di gas serra legate ai trasporti?					
D2.3 Acque reflue	È disposto delle acque reflue sia per una comunale o ad un governo ha approvato sistema di trattamento?					
D2.4 Rifiuti solidi	La vostra misura dell'azienda e tipo di record e quantità di rifiuti solidi smaltiti e riciclati?					
D2.5 Sostanze nocive	La vostra azienda cerca di ridurre al minimo l'uso di sostanze chimiche nocive da loro sostituzione con alternative ecocompatibili?					
	Sono le sostanze chimiche, utilizzate nella / dalla vostra azienda, conservati e trattati in conformità con gli standard appropriati?					
D2.6 Riduzione dell'inquinamento	La vostra azienda ha una politica specifica in luogo che favorisce la riduzione al minimo del rumore, la luce, l'acqua e l'inquinamento atmosferico, il deflusso, erosione e contaminazione del suolo?					

CRITERI	INDICATORI	METRICA				
		Sì	In larga misura	In piccola parte	No	N/D
D3 conservazione della biodiversità, ecosistemi e paesaggi						
D3.1 Conservazione della biodiversità	La vostra azienda allocare una percentuale del suo bilancio annuale per supportare qualsiasi progetto / iniziativa in materia di protezione delle aree naturali o la conservazione della biodiversità?					
D3.2 Specie invasive	Se ci sono erbacce, animali selvatici, o agenti patogeni (specie esotiche invasive) presenti sul sito in cui l'azienda opera, è la vostra azienda partecipa ad un programma per limitare la loro diffusione e, preferibilmente, controllare o sradicare la loro? Commenta paesaggistica del sito e prendere in considerazione la fattibilità e l'uso di specie autoctone.					
D3.3 Visite a siti naturali	Se la vostra azienda opera su ecosistemi naturali, ce l'ha un programma in atto per minimizzare gli impatti e, se necessario riabilitare il disturbo della sua attività?					
D3.4 Interazioni con la fauna selvatica, raccolta e commercio	La vostra azienda rispetta locale per le leggi internazionali per qualsiasi raccolta, il consumo, esposizione, vendita, o il commercio di fauna selvatica?					

Strumento online di Auto-valutazione

La versione online dello strumento di auto-valutazione è accessibile attraverso il sito web del progetto e la piattaforma di e-learning. Lo strumento è strutturato in quattro sezioni, come indicato nel questionario. Esso contiene tutte le domande dalla versione del testo e offre opzioni di risposta simili alle metriche nella tabella precedente.

Al fine di effettuare l'autovalutazione con l'aiuto dello strumento, si deve solo spuntare una risposta rilevante per ogni domanda. Il sistema non permette di passare alla sezione successiva senza rispondere a tutte le domande nella sezione corrente.

Lo strumento online calcola automaticamente il punteggio di autovalutazione e gli dà come percentuale del punteggio massimo per sezione e per l'intero questionario. Le domande non applicabili non sono conteggiate nelle domande numero totale, utilizzati per il calcolo del punteggio di autovalutazione.

I risultati di autovalutazione sono mostrati in una forma di un diagramma, indicando chiaramente le prestazioni in ogni area della sostenibilità. I risultati quantitativi sono completati con le risposte pervenute dai feedback, che evidenzia gli aspetti di potenziale miglioramento e fornisce collegamenti a rispettivi materiali di apprendimento.

Feedback sui Risultati dell'Autovalutazione

Valutazione generale e raccomandazioni

La vostra organizzazione è una <*campione / realizzatore di successo / seguace / principiante / principiante*> sostenibile. Hai raggiunto il punteggio di ...% nella autovalutazione della sostenibilità.
<prosegue con il testo relativo sotto>

gamma Score	Livello di prestazioni	Descrizione
100% - 90%	Eccellente	<i>Campione</i>
89% - 70%	Buono	<i>Realizzatore di successo</i>
69% - 50%	Media	<i>Seguace</i>
49% - 30%	Giusto	<i>Principiante</i>
29% - 0%	Povero	<i>Novizio</i>

Novizio (0-29%)

Valutazione complessiva:



Vi è una chiara necessità per la vostra azienda di migliorare le condizioni e i prerequisiti per raggiungere una performance sostenibile. Sei all'inizio di un processo da medio a lungo termine per sviluppare politiche e pratiche interne verso una maggiore sostenibilità. A questo punto, può essere utile per voi cercare una consulenza esterna su come migliorare la sostenibilità della vostra azienda.

Raccomandazioni:

Le fasi di miglioramento della sostenibilità possono variare da azienda ad azienda. Nell'elenco sottostante, abbiamo raccolto alcune raccomandazioni, che hanno aiutato altre imprese turistiche micro e piccole che hanno avuto un livello comparabile di performance di sostenibilità.

- ▶ A breve termine: ciò che l'azienda può fare subito
 - Assicurare delle giuste competenze: Valutare di quali competenze la vostra azienda è dotata nelle aree di: pianificazione e gestione della sostenibilità; minimizzare gli impatti e massimizzare i benefici della vostra attività turismo sull'ambiente naturale e sociale; e garantire la sostenibilità economica della vostra azienda.
 - Rete a livello locale, regionale e / o nazionale: Confrontati con i tuoi locali reti di organizzazione di gestione di destinazione o di turismo / associazioni che promuovono la sostenibilità del turismo *(Se necessario, siamo in grado di includere collegamenti a reti pertinenti / associazioni per paese partner da qualche parte sulla piattaforma di progetto o al sito web)*. Chiedere loro consigli, imparare dalla loro esperienza, e valutare le possibilità di miglioramento della sostenibilità.
 - Valutare risorse: Usa lo strumento di mappatura delle risorse di Sustain-T per valutare le risorse aziendali, che la vostra azienda ha da investire nel miglioramento della sostenibilità.
- ▶ A medio e lungo termine: cosa la vostra azienda può fare all'interno di uno a tre anni
 - Sviluppare una strategia: avviare il processo interno di cambiamento verso un miglioramento della sostenibilità con un progetto "I nostri obiettivi di turismo sostenibile".
 - Aderire a uno standard di sostenibilità del turismo: Implementare un sistema di certificazione, che aiuterebbe la vostra azienda a migliorare le prestazioni e promuovere la sostenibilità.
 - Educare il vostro personale: Fornire periodici di formazione on-the-job in materia di sostenibilità rilevanti per i vostri nuovi ed esistenti dipendenti.

Inoltre, vorremmo suggerire di impegnarsi con i moduli di apprendimento disponibili su Sustain-T, che offrono una breve presentazione di concetti teorici, best practice e casi di studio relativi alla sostenibilità di un'impresa turistica. *(Se possibile, il sistema dovrebbe elencare i moduli più importanti o unità a seconda dei risultati dell'autovalutazione.)*

Principiante (30-49%)

Valutazione complessiva:

La tua azienda ha fatto un paio di primi passi verso una performance sostenibile. Tuttavia, c'è ancora un sacco di spazio per ulteriori miglioramenti. Sei all'inizio di un processo di medio-lungo termine per



sviluppare politiche e pratiche interne verso una maggiore sostenibilità. A questo punto, si dovrebbe pensare che sarebbe utile per la vostra azienda lavorare insieme ad un consulente esterno che potrebbe suggerire modi per migliorare la sostenibilità della vostra azienda turismo.

Raccomandazioni:

Le fasi di miglioramento della sostenibilità possono variare da azienda ad azienda. Nell'elenco sottostante, abbiamo raccolto alcune raccomandazioni, che hanno aiutato altre imprese turistiche micro e piccole che hanno avuto un livello comparabile di performance di sostenibilità.

- ▶ A breve termine: ciò che l'azienda può fare subito
 - Accertare le vostre competenze: Valutare quali competenze la vostra azienda è dotata nei settori della pianificazione e gestione della sostenibilità, riducendo al minimo gli impatti e massimizzare i benefici della vostra attività turismo sull'ambiente naturale e sociale, garantire la sostenibilità economica della vostra azienda.
 - Rete a livello locale, regionale e / o nazionale: Valutare i contatti e links vostra azienda ha con gli enti di gestione delle destinazioni locali o reti di turismo / associazioni che promuovono la sostenibilità del turismo. Provare a costruire sulle relazioni esistenti o stabilire nuovi contatti con le reti rilevanti, al fine di esplorare le possibilità di miglioramento della sostenibilità.
 - Valutare risorse: utilizzare lo strumento di risorse-mapping di Sustain-T per valutare le risorse aziendali, che la vostra azienda ha da investire nel miglioramento della sostenibilità.
- ▶ A medio e lungo termine: cosa la vostra azienda può fare all'interno di uno a tre anni
 - Sviluppare ulteriormente la vostra strategia: rafforzare il vostro processo interno di cambiamento verso un miglioramento della sostenibilità con un progetto "I nostri obiettivi di turismo sostenibile".
 - Aderire a uno standard di sostenibilità del turismo: Migliorare le prestazioni e promuovere la sostenibilità attraverso l'implementazione o l'ulteriore sviluppo di un sistema di certificazione.
 - Educare il vostro personale: Fornire periodici di formazione on-the-job in materia di sostenibilità rilevanti per i vostri nuovi ed esistenti dipendenti.

Inoltre, vorremmo suggerire di impegnarsi con i moduli di apprendimento Sustain-T, che offre una breve presentazione di concetti teorici, best practice e casi di studio relativi alla sostenibilità di un'impresa turistica. *(Se possibile, il sistema dovrebbe elencare i moduli più importanti o unità a seconda dei risultati di autovalutazione.)*

Seguace (50-69%)

Valutazione complessiva:

La vostra azienda ha già fatto passi importanti verso delle performance sostenibili. Si passa attraverso un processo di medio-lungo termine per sviluppare le vostre politiche e pratiche interne verso una maggiore sostenibilità. Tuttavia, si avrà a che fare con ulteriori sfide in questo processo. A questo



punto, si dovrebbe pensare se sarebbe utile per la vostra azienda lavorare insieme ad un consulente esterno che potrebbe fornire o suggerire idee per migliorare la sostenibilità della vostra azienda che opera nel turismo.

Raccomandazioni:

Le fasi di miglioramento della sostenibilità possono variare da azienda ad azienda. Nell'elenco sottostante, abbiamo raccolto alcune raccomandazioni, che hanno aiutato altre imprese turistiche micro e piccole che hanno avuto un livello comparabile di performance di sostenibilità.

- ▶ **A breve termine:** ciò che l'azienda può fare subito
 - **Accertare le vostre competenze:** Valutare quali competenze la vostra azienda è dotata nei settori della pianificazione e gestione della sostenibilità, riducendo al minimo gli impatti e massimizzare i benefici della vostra attività turismo sull'ambiente naturale e sociale, garantire la sostenibilità economica della vostra azienda.
 - **Rete a livello locale, regionale e / o nazionale:** Migliora la collaborazione e l'impegno con gli organi di gestione delle destinazioni locali, le reti di turismo e le associazioni che promuovono la sostenibilità del turismo. Cercate di essere coinvolti in iniziative congiunte e progetti per il miglioramento della sostenibilità.
 - **Valutare il vostro potenziale:** utilizzare lo strumento di risorse-mapping di Sustain-T per valutare le risorse della vostra azienda può accedere e utilizzare per il miglioramento della sostenibilità. Prendere in considerazione sia le risorse aziendali interne e le risorse naturali e culturali esterne. Usa la tua carta di risorse come fonte di ispirazione per nuove iniziative di sostenibilità.
- ▶ **A medio e lungo termine:** cosa la vostra azienda può fare all'interno di uno a tre anni
 - **Sviluppare ulteriormente la vostra strategia:** rafforzare il vostro processo interno di cambiamento verso un miglioramento della sostenibilità con un progetto "I nostri obiettivi di turismo sostenibile".
 - **Sviluppare ulteriormente le vostre competenze del personale:** Assicurarsi che on-the-job training fornito ai dipendenti contribuisce a obiettivi di sostenibilità della vostra azienda. Se assumete nuovo personale, volutamente selezionare quelli che potrebbero colmare le lacune nelle competenze richieste per il miglioramento della sostenibilità.
 - **Sviluppare ulteriormente la gestione del progetto:** usare un efficace metodo di project management per lo sviluppo e l'attuazione di iniziative di sostenibilità esclusivo o congiunto.

Inoltre, vorremmo suggerire di impegnarsi con i moduli di apprendimento Sustain-T, che offre una breve presentazione di concetti teorici, best practice e casi di studio relativi alla sostenibilità di un'impresa turistica. È inoltre possibile utilizzare il Sustain-T Ideazione strumento per pianificare iniziative di sostenibilità. *(Se possibile, il sistema dovrebbe elencare i moduli più importanti o unità a seconda dei risultati di autovalutazione.)*

Di successo (70-89%)



Valutazione complessiva:

La vostra azienda ha già costruito una solida base per performance sostenibile. I criteri di sostenibilità interne e le pratiche sono avanzati. Tuttavia, sono necessari ulteriori miglioramenti. A questo punto, si dovrebbe decidere il miglioramento delle quali settori specifici della sostenibilità possono richiedere la collaborazione con un consulente esterno dotato di conoscenze e competenze rilevanti.

Raccomandazioni:

Le fasi di miglioramento della sostenibilità possono variare da azienda ad azienda. Nell'elenco sottostante, abbiamo raccolto alcune raccomandazioni, che hanno aiutato altre imprese turistiche micro e piccole che hanno avuto un livello comparabile di performance di sostenibilità.

- ▶ A breve termine: ciò che l'azienda può fare subito
 - Espandere le reti: Migliorare la collaborazione e l'impegno con le reti e le associazioni che promuovono la sostenibilità del turismo locali, regionali, nazionali ed internazionali. Cercate di essere coinvolti in iniziative congiunte e progetti per il miglioramento della sostenibilità.
 - Capitalizzare i vostri successi: Valutare i vostri successi e pensare quali opportunità nuova per la vostra azienda che possono istigare.
 - Sostenere l'iniziativa individuale: Organizzare una competizione tra i membri del team per la raccolta di idee per nuove iniziative di sostenibilità (motto è "Il nostro contributo alla sostenibilità del turismo").
- ▶ A medio e lungo termine: cosa la vostra azienda può fare all'interno di uno a tre anni
 - Migliora la tua gestione del progetto: usare un efficace metodo di project management per lo sviluppo e l'attuazione di iniziative di sostenibilità esclusivo o congiunto.
 - budget Piano strategico: Rivalutare tutte le attività previste per l'anno prossimo affari in vista di loro contributo al raggiungimento dei vostri obiettivi "turismo sostenibile".
 - Usa la tua reputazione: Migliorare l'immagine della vostra azienda al fine di fornire l'idea di essere un'impresa nel rispetto dei principi del turismo sostenibile. Profitto dal vostro buon nome e volutamente impegnano con gli organismi di finanziamento per creare nuove opportunità di miglioramento della sostenibilità.

Inoltre, vorremmo suggerire di guardare attraverso i moduli di apprendimento Sustain-T, che offre una breve presentazione di concetti teorici, best practice e casi di studio relativi alla sostenibilità di un'impresa turistica. È inoltre possibile utilizzare il Sustain-T Resource-Mapping e strumento Ideazione di progettare nuove iniziative di sostenibilità. *(Se possibile, il sistema dovrebbe elencare i moduli più importanti o unità a seconda dei risultati di autovalutazione.)*

Campione (90-100%)

Valutazione complessiva:

La vostra azienda ha una solida base per la performance sostenibile. I criteri di sostenibilità interne e le pratiche sono a buon punto. Tuttavia, valutare in quali aree della vostra azienda può migliorare la



sua attuale posizione. Prendere in considerazione la collaborazione con un consulente esterno che potrebbe suggerire soluzioni per migliorare ulteriormente la sostenibilità.

Raccomandazioni:

Le fasi di miglioramento della sostenibilità possono variare da azienda ad azienda. Nell'elenco sottostante, abbiamo raccolto alcune raccomandazioni, che hanno aiutato altre imprese turistiche micro e piccole che hanno avuto un livello comparabile di performance di sostenibilità.

- ▶ A breve termine: ciò che l'azienda può fare subito
 - Espandere le reti: Migliorare la collaborazione e l'impegno con le reti e le associazioni che promuovono la sostenibilità del turismo locali, regionali, nazionali ed internazionali. Cercate di essere coinvolti in iniziative congiunte e progetti per il miglioramento della sostenibilità.
 - Capitalizzare i vostri successi: Valutare i vostri successi e pensare quali opportunità nuova per la vostra azienda che possono istigare.
 - Sostenere l'iniziativa individuale: Organizzare una competizione tra i membri del team per la raccolta di idee per nuove iniziative di sostenibilità (motto è "Il nostro contributo alla sostenibilità del turismo").
- ▶ A medio e lungo termine: cosa la vostra azienda può fare all'interno di uno a tre anni
 - budget Piano strategico: Rivalutare tutte le attività previste per l'anno prossimo affari in vista di loro contributo al raggiungimento dei vostri obiettivi "turismo sostenibile".
 - Usa la tua reputazione: Migliorare l'immagine della vostra azienda posizionandolo come un'impresa nel rispetto dei principi del turismo sostenibile. Profitto dal vostro buon nome e volutamente impegnano con gli organismi di finanziamento per creare nuove opportunità di miglioramento della sostenibilità.

Inoltre, vorremmo suggerire di guardare attraverso i moduli di apprendimento Sustain-T, che offre una breve presentazione di concetti teorici, best practice e casi di studio relativi alla sostenibilità di un'impresa turistica. È inoltre possibile utilizzare lo strumento di risorse-mapping di Sustain-T e lo strumento Ideazione per progettare nuove iniziative di sostenibilità. *(Se possibile, il sistema dovrebbe elencare i moduli più importanti o unità a seconda dei risultati di autovalutazione.)*

Raccomandazioni specifiche / feedback per le sezioni saranno sviluppati dopo il test pilota



Strumento di Mappatura delle Risorse

Gruppi target e obiettivi

Lo strumento di Mappatura delle Risorse mira ad assistere le PMI del settore turistico nell'identificazione delle risorse disponibili per migliorare le loro prestazioni sulla sostenibilità. Fornisce la possibilità di visualizzare le singole risorse a disposizione di un'impresa e di visualizzare una mappa completa delle risorse di tutte le aziende che collaborano tra loro.

Gli obiettivi specifici dello strumento sono di aiutare le PMI del turismo a:

- Riflettere sulle risorse che si possiedono o che si possono utilizzare per sviluppare e attuare una specifica iniziativa di sostenibilità unica o congiunta;
- Visualizzare le risorse disponibili in una forma tabellare;
- Adottare idee per iniziative di sostenibilità;
- Analizzare le risorse e determinare quelle che potrebbero essere investite o utilizzate per migliorare le prestazioni di sostenibilità;
- Unire le risorse delle organizzazioni che collaborano (nel caso in cui alcune entità decidano di lavorare insieme) con l'obiettivo di condividere le risorse necessarie per lo sviluppo e l'attuazione di un'iniziativa di sostenibilità.

Con l'iniziativa della sostenibilità comprendiamo qualsiasi iniziativa che mira a contribuire al funzionamento sostenibile di un'impresa turistica (pratiche commerciali sostenibili) e/o a fornire prodotti turistici sostenibili (esperienze) ai clienti. Un'iniziativa di sostenibilità dovrebbe beneficiare di un'impresa turistica garantendo il ritorno sugli investimenti in questa iniziativa e la comunità ospitante, sostenendo il sostentamento della popolazione locale e proteggendo l'ambiente naturale e la cultura per le generazioni future.

Utilizzo dello Strumento

Lo strumento di Mappatura delle Risorse è uno strumento prezioso sia nel contesto della formazione di Sustain-T, che nel contesto di operazioni reali di micro e piccole imprese del turismo.

Come parte della formazione di Sustain-T, la mappatura delle risorse dovrebbe facilitare il raggiungimento dei risultati di apprendimento previsti (come previsto nel programma Sustain-R). Questo esercizio dovrebbe essere preceduto da:

- autovalutazione delle performance di sostenibilità delle PMI (realizzato con l'aiuto dello strumento di auto-valutazione);
- un workshop introduttivo al corso Sustain-T;
- apprendimento a distanza dei moduli 1-4, che coprono tutti i pilastri del turismo sostenibile.



L'esercizio delle risorse di mappatura dovrebbe essere attuato nel mezzo della formazione, quando gli studenti sono pronti a riflettere sulle risorse, la loro impresa possiede e può investire in misure di sostenibilità per colmare le lacune individuate nella fase di auto-valutazione.

La mappatura delle risorse è seguita da:

- sessioni di brainstorming in loco e on-line dedicate alla generazione di idee e allo sviluppo di importanti iniziative esclusive e/o congiunte di sostenibilità;
- apprendimento a distanza dei moduli 5 e 6, che coprono i temi di innovazione, la collaborazione e il networking nel settore del turismo;
- autovalutazione finale delle performance della sostenibilità delle PMI finalizzata a un monitoraggio continuo dei risultati conseguiti.

Lo strumento di Mappatura delle Risorse può essere utilizzato anche fuori dal contesto della formazione Sustain-T. Non v'è alcun obbligo di svolgere l'auto-valutazione o per studiare i moduli, al fine di accedere allo strumento. Dopo la registrazione sulla piattaforma Sustain-T, ogni utente avrà un accesso libero e diretto a tutti gli elementi della piattaforma, tra cui lo strumento di Resource-Mapping. Un utente può scegliere di creare una mappa delle risorse, senza impegnarsi con gli altri materiali del progetto.

Base concettuale: classificazione delle risorse

Lo strumento Resource-Mapping presenta un "albero" di risorse, rilevante per il miglioramento della sostenibilità. Le risorse sono suddivise in "risorse aziendali" - quelli che l'impresa ha, e "risorse naturali" e "risorse culturali" – quelle a cui un'impresa può accedere e utilizzare per l'attuazione di un'iniziativa di sostenibilità.

Risorse aziendali possono essere classificate in attività e in capitale umano. Le attività includono tali risorse come i fondi, terreni, edifici, veicoli, attrezzature, materie prime, prodotti finiti, i diritti di proprietà intellettuale, ecc. Le risorse umane sono costruiti su conoscenze, abilità e competenze del personale impiegato da un'impresa. Le competenze rilevanti per il miglioramento della sostenibilità più in generale possono includere la gestione organizzativa, la gestione ambientale, il funzionamento e la gestione di attrazioni turistiche.

Alcune iniziative di sostenibilità utilizzano solo le risorse aziendali. Ad esempio, un hotel di famiglia rurale decide di utilizzare una parte delle sue entrate (fondi, risorse aziendali materiali) per comprare un paio di biciclette e affittarli ai loro ospiti per il ciclismo intorno e scoprire l'area locale. In questo modo, l'hotel avrebbe incoraggiare i clienti ad utilizzare una modalità di trasporto meno inquinanti, favorendo così un comportamento ecologico. Se un membro del personale dell'hotel conosce bene l'ambiente e potrebbe accompagnare i propri ospiti in suggestive piste ciclabili, l'attuazione di questa iniziativa sarebbe contare sulla risorsa immateriale delle imprese, in particolare sulla conoscenza locale del dipendente.

Diamo inoltre immaginare, che il proprietario dell'hotel o manager sa che una foresta vicina, situato in un tempo relativamente breve distanza in bicicletta, è un habitat naturale per uccelli rari. Il proprietario dell'hotel ha potuto mettersi in contatto con l'organo di gestione di destinazione locale



(amministrazione locale) per valorizzare questa attrazione turistica. I proprietari potrebbero contribuire alla prenotazione del by habitat, ad esempio, la raccolta dei rifiuti e la creazione di mangiatoie per uccelli e bagni. Ciò fornirebbe incentivi per più uccelli di stabilirsi lì, aumentando così la popolazione della specie nella zona. L'amministrazione locale, a sua volta, potrebbe raccomandare una persona locale - biologo o ornitologo, che potrebbe fornire ulteriori informazioni sulla popolazione di uccelli, così come su modelli di comportamento non invasive di potenziali visitatori.

Intraprendendo tale iniziativa, l'hotel che contribuirebbe alla conservazione della biodiversità in ambito locale e ottenere il ritorno sugli investimenti, prendendo i turisti a questo sito. In aggiunta alle risorse aziendali, come i fondi, materiali, manodopera e competenze, l'attuazione di questa iniziativa richiederebbe l'accesso alle risorse naturali (boschi, specie di uccelli), infrastrutture (piste ciclabili), competenze di professionisti esterni (ad es. ornitologi).

Dal momento che molte iniziative di sostenibilità nel settore del turismo possono contare su l'accesso alle risorse naturali e culturali del territorio, lo strumento di Mappatura delle Risorse che include queste categorie di risorse in esubero. Le risorse naturali, caratterizzati da Tool, comprendono: paesaggio, acqua, energia, flora e fauna, la produzione eco-alimentare e del patrimonio naturale protetto. Risorse culturali includono: patrimonio culturale e storico, risorse etno-sociali e artistiche, le infrastrutture e le attrezzature. Queste risorse sono ulteriormente divise in attrazioni turistiche (ad esempio le montagne, coste, parchi) e le attività ricreative connesse (ad esempio trekking, nuoto, avvistamento della fauna selvatica).

Albero delle Risorse

A. Risorse aziendali

A.1. Asset

A.1.1. Fondi

A.1.1.a. Contanti ed equivalenti dei contanti	Si prega di specificare ¹
A.1.2.b. Depositi a breve termine	<...> ²
A.1.3.c. Investimenti	<...>
A.1.4.d. Sovvenzioni e donazioni	<...>
A.1.5.e. Altre risorse	<...>

A.1.2. Inventario

A.1.2.a. Materie prime	Si prega di specificare
A.1.2.b. Lavori in corso	<...>
A.1.2.c. Prodotti finiti	<...>
A.1.2.d. Altre risorse	<...>

¹ Lo strumento dovrebbe consentire agli utenti di specificare le risorse all'interno delle categorie o delle sottocategorie, ad esempio per menzionare la quantità di risorse di cassa che una PMI turistica potrebbe allocare per un'iniziativa di sostenibilità, per specificare le materie prime possedute, per citare specifici siti sotto le sottocategorie di "risorse naturali" e "culturali".

² L'indicazione <a0></a0> viene utilizzato per ripetere Per favore, specificare



A.I.3. Altri asset

- A.I.3.a. Terreno <...>
- A.I.3.b. Edifici <...>
- A.I.3.c. Impianti (macchinari) e attrezzature <...>
- A.I.3.d. Veicoli <...>
- A.I.3.e. Proprietà intellettuale (diritti di autore, marchi, segreti commerciali, marchi) <...>
- A.I.3.f. Altre risorse <...>

A.II. Capitale umano (conoscenze e competenze del personale connesso a :)

A.II.1. Gestione e pianificazione organizzativa

- A.II.1.a. Leggi e regolamenti (in termini di salute, sicurezza, lavoro, e aspetti ambientali)
- A.II.1.b. Accessibilità dei prodotti e dei servizi
- A.II.1.c. Cambiamento organizzativo
- A.II.1.d. Marketing e attività promozionali
- A.II.1.e. Collegamento in rete con gli organismi di gestione delle destinazioni e altre parti interessate

- A.II.1.f. Altre risorse <...>

A.II.2. Gestione ambientale

- A.II.2.a Sistemi di gestione della sostenibilità
- A.II.2.b. Conservazione delle risorse naturali
- A.II.2.c. Riduzione dell'inquinamento
- A.II.2.d. Conservazione della biodiversità, ecosistemi e paesaggi
- A.II.2.e. Altre risorse <...>

A.II.3. Funzionamento e gestione delle attrazioni turistiche

- A.II.3.a. Guida ai tour culturali e storici
- A.II.3.b. Guida a cavallo (escursionismo, ciclismo, equitazione)
- A.II.3.c. Istruttore di benessere (SPA e fitness)
- A.II.3.d. Guida alla gastronomia e al tour del vino
- A.II.3.e. Altre risorse <...>

B. Risorse naturali (comprese le attività ricreative associate):

B.I Paesaggio

B.I.1. Altezze e montagne

- B.I.1.a. Campeggio
- B.I.1.b. Escursionismo a piedi
- B.I.1.c. Ciclismo
- B.I.1.d. Roccia
- B.I.1.e. Parapendio
- B.I.1.f. Carsi e grotte / Speleologia
- B.I.1.g. Sciare
- B.I.1.h. Altre risorse / attività <...>

Si prega di specificare



<i>B12. Coste e linee costiere</i>	Si prega di specificare
B.1.2.a. Spiagge (sole e bagni)	
B.1.2.b. Fondali marini (snorkeling e le immersioni)	
B.1.2.c. Dune di sabbia (sabbia boarding, slittino su sabbia)	
B.1.2.d. Altre risorse / attività	<...>
 <i>B13. Pianure</i>	Si prega di specificare
B.1.3.a. Ecoturismo su base comunitaria	
B.1.3.b. Altre risorse / attività	<...>
 <i>B14. Aree umide</i>	<...>
B.1.4.a. Avvistamento della fauna selvatica	
B.1.4.b. Osservare gli uccelli	
B.1.4.c. Altre risorse / attività	<...>
 <i>B.II. Acqua</i>	
<i>B.II.1. Oceani e mari</i>	<...>
B.II.1.a. Fare surf	
B.II.1.b. Yachting	
B.II.1.c. Altre risorse / attività	<...>
<i>B.II.2. Fiumi e torrenti</i>	<...>
B.II.2.a. Canottaggio e rafting	
B.II.2.b. Kayak e canoa	
B.II.2.c. Pesca	
B.II.2.d. Altre risorse / attività	<...>
<i>B.II.3. Laghi e stagni</i>	<...>
B.II.3.a. Canottaggio, kayak, canoa	
B.II.3.b. Pesca	
B.II.3.c. Altre risorse / attività	<...>
<i>B.II.4. Minerali (caldo) sorgenti e pozzi</i>	<...>
B.II.4.a. Attività SPA (balneari e impacchi di fango)	
B.II.4.b. Altre risorse / attività	<...>
<i>B.II.5. Acqua piovana</i>	<...>
B.II.5.a. raccolta dell'acqua piovana per un secondo uso (irrigazione del giardino, lavaggio auto, piscine o spa, servizi igienici, vampate di calore)	
B.II.5.b. Altre risorse / attività	<...>
 <i>B.III. Energia</i>	
<i>B.III.1. Energia rinnovabile</i>	
B.III.1.a. Biomasse e biocarburanti	
B.III.1.b. Energia solare	
B.III.1.c. Energia eolica	



- B.III.1.d. Energia idroelettrica
- B.III.1.e. Energia geotermica
- B.III.1.f. Energia dalle maree e dalle onde
- B.III.1.fi Divulgare l'energia rinnovabile (ad esempio attraverso l'informazione con opuscoli disponibili nei vostri locali)
- B.III.1.f.ii. Dimostrando (i vostri) impianti di energia rinnovabile per i turisti
- B.III.1.f.iii. Educare i turisti su come avrebbero potuto contribuire alla conservazione dell'energia
- B.III.1.f.iiii. Altre risorse / attività <...>

B.III.2. Energia non rinnovabile

- B.III.2.a. Combustibili (petrolio)
- B.III.2.b. Gas naturale
- B.III.2.c. Carbone
- B.III.2.d. Energia nucleare
- B.III.2.e. Altre risorse / attività <...>

B.IV. Flora e fauna

B.IV.1. Specie floreali autoctone ed endemiche (Foreste, parchi, giardini botanici)

- B.IV.1.a. Visite didattiche Si prega di specificare
- B.IV.1.b. Wildlife avvistamento
- B.IV.1.c. Altre risorse / attività <...>

B.IV.2. Animali domestici e selvatici, tra cui razze indigene (foreste, parchi, aziende agricole, della pesca)

- B.IV.2.a. Avvistamento della fauna selvatica
- B.IV.2.b. Osservazione degli uccelli
- B.IV.2.c. Manutenzione o la costruzione di acqua o cibo abbeveratoi per la fauna selvatica o domestici animali
- B.IV.2.d. Animali / alimentazione dei pesci
- B.IV.2.e. Basato sulla comunità eco-turismo
- B.IV.2.f. Altre risorse / attività <...>

B.V. Eco-produzione alimentare

B.V.1. Coltivazione di piante

- B.V.1.a. Frutteti Si prega di specificare
- B.V.1.b. Vigneti <...>
- B.V.1.c. Giardini per la coltivazione di ortaggi <...>
- B.V.1.d. Altre risorse / attività <...>

B.V.2. Allevamento di animali

- B.V.2.a. Latte crudo e prodotti di diario
- B.V.2.b. Carne cruda & carne lavorata
- B.V.2.c. Uova
- B.V.2.ci Allevamento di colture e specie endemiche
- B.V.2.c.ii. Fornire prodotti locali ai turisti (degustazione di prodotti)



B.V.2.c.iii. Offrendo l'agricoltura e il giardinaggio esperienza per i turisti
B.V.2.c.iii. Altre risorse / attività <...>

B.VI. patrimonio naturale protetto

B.VI.1. Parchi, paesaggi e monumenti

B.VI.1.a. Parchi nazionali

Si prega di specificare

B.VI.1.b. Parchi naturali

<...>

B.VI.1.c. Riserve severe

<...>

B.VI.1.d. Paesaggi protetti

<...>

B.VI.1.e. Monumenti naturali

<...>

B.VI.1.f. Altre risorse / attività

<...>

B.VI.2. Apprendere, contemplare e partecipare

B.VI.2.a. Imparare a conoscere il patrimonio naturale

<...>

B.VI.2.b. Contemplare la natura durante le escursioni o in bicicletta <...>

B.VI.2.c. La partecipazione a campagne di raccolta dei rifiuti

<...>

B.VI.2.d. La raccolta di erbe, bacche e funghi (se consentito)

<...>

B.VI.2.e. Altre risorse / attività

<...>

C: Risorse culturali:

C.I. Patrimonio storico culturale

C.I.1. Edifici e paesaggio

C.I.1.a. Unità monumentali

Si prega di specificare

C.I.1.b. Siti archeologici

<...>

C.I.1.c. Aree Memorial ed edifici

<...>

C.I.1.d. Edifici sacri

<...>

C.I.1.e. Paesaggio / architettura da giardino

<...>

C.I.1.f. Altre risorse

<...>

C.I.2. Apprendimento e osservazione

C.I.2.a. Imparare a conoscere la cultura e la storia locale

C.I.2.b. Contemplando o partecipando a riti sacri

C.I.2.c. Contemplando o partecipare a ricostruzioni di eventi storici

C.I.2.d. Altre attività

<...>

C.II. Risorse etno-sociali

C.II.1. Folclore

<...>

C.II.1.a. Imparare a ballare (danze tradizionali)

C.II.1.b. Imparare a conoscere la musica tradizionale (tradizionali concerti: musica & canzoni)

C.II.1.c. Contemplando o partecipare a ricostruzioni di storie di folclore

C.II.1.d. Altre risorse / attività

<...>

C.II.2. Costumi nazionali

<...>

C.II.2.a. Fotografia in costumi nazionali

C.II.2.b. Altre risorse / attività

<...>



<i>C.II.3. Artigianato</i>	<...>
C.II.3.a. Imparare a conoscere e sperimentare i mestieri tradizionali	
C.II.3.b. L'arte dei souvenir	
C.II.3.c. Altre risorse / attività	<...>
<i>C.II.4. Gastronomia</i>	<...>
C.II.4.a. la cucina tradizionale di degustazione e bevande	
C.II.4.b. Vivere la cottura	
C.II.4.c. Altre risorse / attività	<...>
<i>C.III. Risorse artistiche</i>	
<i>C.III.1. Arti</i>	
C.III.1. Musica (Sale da concerto)	<...>
C.III.2. Drama (Teatri)	<...>
C.III.3. Letteratura (Biblioteche)	<...>
C.III.4. Pittura e scultura (gallerie e musei)	<...>
C.III.5. Altre risorse / attività	<...>
<i>C.III.2. Architettura</i>	
C.III.2.a. Visitando teatri, musei, ecc.	<...>
C.III.2.b. itinerari a piedi	<...>
C.III.2.c. Altre risorse / attività	<...>
<i>C.IV. Infrastrutture e attrezzature</i>	
<i>C.IV.1. Housing, pasti, sacrali e impianti sportivi</i>	
C.IV.1.a. Alberghi e pensioni	<...>
C.IV.1.b. Casette verdi e eco villaggi	<...>
C.IV.1.c. Ristoranti tradizionali, caffè, bar	<...>
C.IV.1.d. Templi religiosi (chiese, moschee, ecc.), i monasteri, luoghi di culto	<...>
C.IV.1.e. Parchi sportivi, arene, corse di cavalli, arene di ghiaccio, arene, palestre	<...>
C.IV.1.f. Altre risorse / attività	<...>
<i>C.IV.2. Impianti industriali</i>	
C.IV.2.a. Fornitori di energia rinnovabile	<...>
C.IV.2.b. Riparazione, il riutilizzo, rigenerazione, di ristrutturazione, servizi di riciclaggio	<...>
e strutture	<...>
C.IV.2.c. Sistemi di trattamento delle acque reflue	<...>
C.IV.2.d. Impianti di smaltimento dei rifiuti	<...>
C.IV.2.e. Altre risorse / attività	<...>
<i>C.IV.3. Trasporti</i>	
C.IV.3.a. Trasporto pubblico	<...>
C.IV.3.b. Trasporti puliti o ecosostenibili (veicoli elettrici, biciclette)	<...>



C.IV.3.ba Noleggio di auto e bici; scanalature di parcheggio per le biciclette; servizi di riparazione di biciclette

C.IV.3.bb Altre risorse / attività <...>

C.IV.4. Itinerari

C.IV.4.a. Percorsi escursionistici e ciclabili in aree diverse <...>

C.IV.4.b. Itinerari religiosi <...>

C.IV.4.d. Altre risorse / attività <...>

Strumento online per la Mappatura delle Risorse

Lo strumento online per la mappatura delle risorse è un dispositivo interattivo che potrebbe aiutare a creare una mappa mentale delle risorse, che l'azienda ha o può potenzialmente accedere e utilizzare per il miglioramento della sostenibilità. Esso consente di selezionare le risorse disponibili cliccando sulle voci suggerite nelle categorie. La pagina iniziale dello strumento mostra solo le principali categorie di risorse (foto 1). Le altre categorie si svolgono in un menu a discesa e appaiono sulla mappa delle risorse di un solo un'impresa se selezionato.

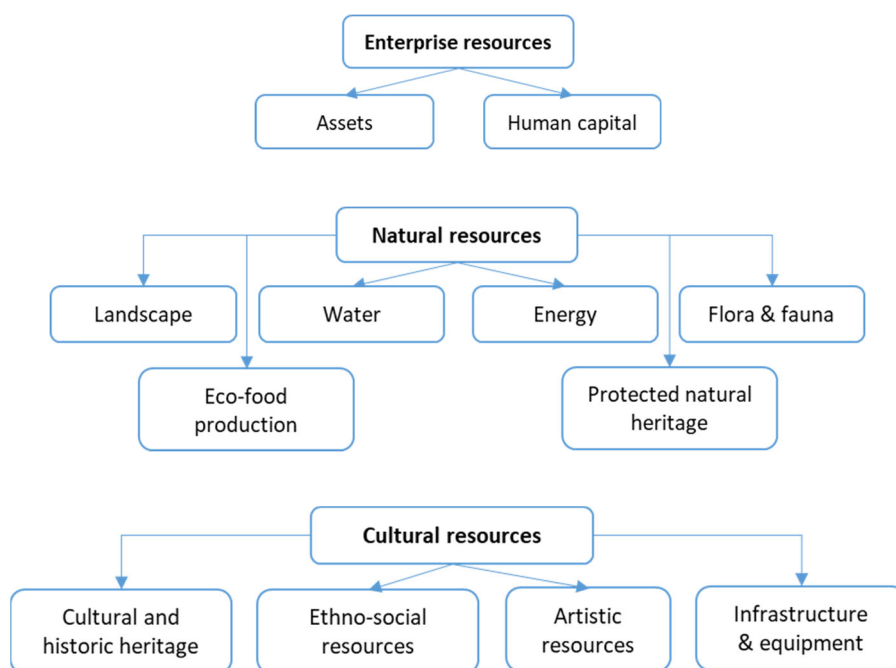


Fig.1 Le principali categorie della struttura delle risorse ad albero

Anche se lo strumento include un elenco di categorie di risorse generiche e oggetti (come mostrato nella sezione precedente), permette di personalizzare la vostra mappa delle risorse menzionando particolari risorse della vostra azienda ha o può accedere. Cioè, il sistema prevede la possibilità di specificare le risorse. Ad esempio, se si sceglie una “casetta verde” come una risorsa, è possibile indicare quello specifico lodge che avete in mente menzionando il suo nome e la posizione in un campo separato.



Così, al fine di creare la propria mappa delle risorse, come primo passo è necessario selezionare e specificare le risorse disponibili per la vostra impresa. Il sistema dovrebbe generare una mappa mentale in una forma di tavolo, strutturato secondo le categorie di risorse e compresi gli oggetti risorsa selezionata.

La mappa mentale vi fornirà un elenco completo delle risorse della vostra impresa ha o può accedere. Da un lato, essa può servire come fonte di ispirazione per concepire idee per iniziative di sostenibilità. D'altra parte, può rappresentare un buon strumento di pianificazione contribuendo a controllare due volte le risorse che avete a disposizione per investire in una particolare iniziativa e che cosa avete bisogno di sollecitare da altrove, per esempio, attraverso la costruzione di alleanze verdi e collaborando con altre aziende, locali gli organi di gestione delle destinazioni, o altre entità.

Se collaborate con altre società o organizzazione per lo sviluppo di un'iniziativa congiunta di sostenibilità, può essere necessario analizzare tutte le risorse disponibili per la vostra alleanza. Per facilitare questo processo, lo strumento permette di fondere le mappe delle risorse delle PMI che collaborano come singoli in una mappa collettiva. Riflettendo su tale carta consentirebbe di prendere decisioni circa la condivisione delle risorse, aumentando così la fattibilità e l'efficienza dei progetti di sostenibilità comuni.

Le caratteristiche principali e le funzioni dello strumento interattivo includono:

- Mostrare le categorie principali dello schema di albero delle risorse (pagina iniziale);
- Aprire le categorie in un menu a discesa e mostrare le sottocategorie, quando un utente fa clic su una categoria principale (o posiziona il puntatore del mouse su di essa);
- Consentire la selezione delle risorse facendo clic sugli elementi suggeriti nelle categorie di risorse incluse nello schema di albero delle risorse;
- Consentire agli utenti di introdurre nuovi elementi di risorsa, non inclusi nell'elenco di elementi nello schema di albero delle risorse (ad esempio una casella Altro sotto gli elementi di risorsa esistenti);
- Consentire la personalizzazione dell'albero delle risorse (mappa): prevedere lo spazio in cui un utente deve immettere il nome (e, se pertinente, posizione) di un particolare elemento della risorsa di cui dispone o può accedere (ad esempio una casella per digitare un testo, accanto a un elemento risorsa).
- Generare una mappa delle risorse sotto forma di un albero delle risorse (o una mappa mentale, o qualsiasi altra forma grafica che è tecnicamente possibile programmare);
- Se tecnicamente possibile, individuare risorse geografiche e culturali tangibili (siti) su una mappa, utilizzando nomi e località che gli utenti inseriscono nella loro mappa delle risorse (ad esempio collegando lo strumento a Google Maps); generare una mappa geografica con posizioni individuate delle risorse disponibili;
- Consentire agli utenti di scaricare le proprie mappe;
- Consentire agli utenti di salvare le proprie mappe nei propri profili personali;
- Consentire all'utente di scegliere altri utenti con cui condividere la propria mappa (per una possibile collaborazione/sviluppo congiunto di iniziative di sostenibilità);



- Consentire a un utente di unire la mappa delle risorse con le mappe di (un)altri utenti selezionati (ad esempio, sovrapporre la mappa; mostrare tutti gli elementi di risorse che questi utenti hanno; indicare il proprietario di una particolare risorsa con l'aiuto di codifica a colori o stili di testo diversi: per: per ad esempio, lasciare che la risorsa ripetuta sia in modalità testo normale e risorse uniche - in grassetto e/o in colori diversi a seconda del proprietario/utente);
- Reindirizzare gli utenti allo strumento di auto-audit e allo strumento di ideazione.

La descrizione delle caratteristiche e delle funzioni dovrà essere riveduta dopo che lo strumento è stato sviluppato.



Strumento di Ideazione

Gruppi target & Obiettivi

Lo strumento di ideazione mira ad aiutare le PMI turistiche a abbinare i risultati dell'autocontrollo con la mappa delle risorse prodotte. Dovrebbe portare a comprendere in che modo le aree di sostenibilità in cui l'impresa sta sottoperformando potrebbero essere migliorate utilizzando le risorse disponibili. Questo strumento dovrebbe anche facilitare la collaborazione delle MEM nel processo di idea di iniziative comuni di turismo sostenibile.

Gli obiettivi specifici dello strumento sono di sostenere le PMI turistiche nel:

- Concepire idee per iniziative esclusive o congiunte di sostenibilità ambientale;
- Formulare le sfide del turismo sostenibile, cercando di gestirle utilizzando le risorse che si hanno a disposizione;
- Sviluppare, raffinare, valutare ed infine attuare iniziative, affrontando le sfide identificate e mirando al miglioramento della sostenibilità;
- Collaborare con altre imprese turistiche (o altre parti interessate) nello sviluppo e nell'attuazione di iniziative congiunte in materia di sostenibilità.

Base concettuale: processo di problem solving

Una guida attraverso il processo di sviluppo di un'iniziativa di sostenibilità, lo Strumento di Ideazione si articola intorno ad alcune principali fasi del processo di problem solving. E spiega ogni passaggio attraverso domande riflettenti una società di turismo dovrebbe cercare di rispondere nel perseguimento di migliorare la propria performance di sostenibilità.

Step.1 Identificare il divario tra la situazione attuale e desiderato

Come primo passo, è necessario comprendere la situazione attuale e valutare l'attuale livello di performance di sostenibilità della vostra azienda. Un buon modo per farlo è quello di utilizzare la T-Sustain strumento di auto-controllo. Questo strumento consente di analizzare i punti di forza e di debolezza di un'impresa del turismo in relazione alla gestione della sostenibilità e dell'impatto delle attività del turismo sulla comunità, beni culturali e ambiente naturale. L'esercizio di autovalutazione potrebbe innescare la comprensione del contrasto tra la situazione attuale e desiderato e servire come punto di partenza per il miglioramento.

La comprensione della situazione attuale dovrebbe aiutare a definire l'obiettivo e rappresentano una sfida per migliorare le performance di sostenibilità della vostra azienda. L'obiettivo dovrebbe indicare la portata del risultato vostra azienda vuole raggiungere. La sfida dovrebbe rappresentare una domanda, risposta che aiuterà a generare una varietà di soluzioni per raggiungere il vostro obiettivo.

Domande sulla Fase.1



- Ci sono degli svantaggi in materia di gestione della sostenibilità e nel modo in cui la vostra azienda si impegna con la comunità locale, il patrimonio culturale e / o per l'ambiente naturale?
- Quali sono questi inconvenienti? Quali sono le cause della vostra sottoperformance in tale (i) area di sostenibilità (s)?
- Cosa vorresti migliorare? Che cosa i clienti vogliono a migliorare?
- Cosa si potrebbe fare per migliorare la soddisfazione del cliente con il vostro prodotto o servizio, allo stesso tempo, contribuire agli obiettivi del turismo sostenibile?
- Che risultato si vuole raggiungere, migliorando la performance di sostenibilità? Qual è l'obiettivo del miglioramento previsto?

Cercare di formulare un obiettivo SMART *:

* Specific	<i>Che cosa si vuole realizzare?</i>
Measurable	<i>Come farete a sapere che si è compiuto?</i>
UNchievable	<i>Come si può realizzare?</i>
RElevant	<i>Ne vale la pena?</i>
Time-bound	<i>Quando si può realizzare?</i>

Fase.2 Generazione e idee selezione

Come passo successivo, si dovrebbe generare idee che potrebbero offrire possibili soluzioni per la vostra sfida. C'è una grande varietà di tecniche di generazione delle idee³: Il brainstorming, mind mapping, elencando attributi, e molti altri. Non importa quale tecnica viene utilizzata, si dovrebbe elencare tutte le idee che vengono in mente, perché anche i pensieri ridicoli a volte può portare a soluzioni eccellenti. Può essere utile coinvolgere soggetti esterni – i tuoi clienti, fornitori, esperti, etc.- nel processo di generazione di idee. Queste persone tendono a portare una nuova prospettiva, migliorando così il flusso di idee creative.

Quando l'elenco delle idee è pronto, si dovrebbe valutare. Si può considerare la misura in cui le idee: è probabile che per risolvere il problema; sono suscettibili di essere attuate; sono accettati dai membri del vostro team; montare i vincoli organizzativi. Si dovrebbe prendere ogni idea, abbinare ai vostri criteri, e vedere quanto bene li incontra. Le idee potrebbero essere lanciate, per esempio, da 0 a 3, con tre indicando una partita perfetta. Una volta terminato, selezionare l'idea con il punteggio più alto. L'idea che meglio corrisponde ai tuoi criteri, sarebbe meglio risolvere il tuo problema e ti permettono di raggiungere il tuo obiettivo.

Domande Fase.2

³ [io creoprogetto / 2011-1-BG1-LEO05-05031](#) / offre un insieme di tecniche di generazione delle idee, integrate con le linee guida di implementazione e casi di studio. Il materiale è disponibile in bulgaro, tedesco, inglese, sloveno e spagnolo.



- Che cosa potrebbe aiutare a risolvere il problema (sfida)?
 - Genera il maggior numero possibile di idee
 - Coinvolgere altre persone nel processo: i vostri colleghi, clienti, partner, ecc
 - Annotare tutte le idee che avete
- Qual è la migliore opzione che avrebbe aiutato a raggiungere il tuo obiettivo?
 - Tornate al vostro obiettivo e sviluppare criteri per valutare le vostre idee
 - Punteggio tue idee per vedere come si corrispondono ai tuoi criteri
 - Selezionare l'idea con il punteggio più alto

Fase.3 Convalida dell'idea selezionata

Convalida l'idea selezionata comporta l'esecuzione di un'analisi finanziaria. Questa analisi suggerisce giustapposizione sostenuti costi di investimento e costo di mantenimento con un utile netto atteso dal nuovo flusso di entrate generate. Il risultato di tale analisi potrebbe essere espresso come un periodo di recupero, cioè il tempo necessario per recuperare i fondi utilizzati in investimenti.

I costi dovrebbero includere i costi di impianti e macchinari, materiali e risorse, del lavoro, e il capitale necessari per l'attuazione idea. E' importante pensare a come molti dei relativi costi possibili. Ad esempio, se la vostra idea comporta alcun cambiamento tecnologico o di processo, sarebbe necessaria la formazione del vostro personale? Quanto alla formazione costerebbe? Qual è il costo di un calo della produttività durante il periodo di formazione? Quali costi saranno sostenuti quando viene implementato l'idea, ad esempio, sarà ulteriore necessità del personale da impiegare?

Per calcolare l'utile netto si dovrebbe prendere in considerazione eventuali ulteriori entrate, l'idea sarebbe di generare sia direttamente che indirettamente. Come esempio di entrate dirette, si può pensare di calpestio aggiuntivo specificamente connessi con la vendita di un nuovo o migliore offerta turistica. Indiretta entrate supplementari potrebbe emergere se i clienti, che hanno già acquistato la nuova offerta, decidono di provare anche alcuni dei vostri prodotti o servizi tradizionali.

A parte la stima dei profitti netti, si dovrebbe fare degli sforzi per stimare altri vantaggi vostra azienda potrebbe ottenere dalla realizzazione dell'idea selezionata. I vantaggi potrebbero essere entrambi (ad esempio ulteriori flussi di entrate, la riduzione dei costi) finanziari e non finanziari (ad esempio, una migliore brand equity attraverso l'impatto positivo sulla comunità e l'ambiente).

Infine, si dovrebbe confrontare il valore dei costi per il valore dei benefici, e prendere una decisione di implementare l'idea se i benefici superano i costi. Se i costi appaiono significativamente più alto rispetto ai benefici, o se il periodo di recupero è troppo lungo, l'idea può essere considerata invalida. Se è così, un'altra idea da Step.2 deve essere scelto e convalidato.

Domande Fase.3

- Quali risorse avete bisogno per realizzare la vostra idea / raggiungere il tuo obiettivo?



- Fuori da questo elenco di risorse, che cosa hai e che cosa avete bisogno di sollecitare da altrove?
 - *Lo strumento di Sustain-T per la Mappatura delle Risorse* avrebbe aiutato a identificare le risorse aziendali che possiedi, risorse culturali e naturali è possibile accedere, al fine di attuare la vostra iniziativa di sostenibilità
- Qual è il costo delle risorse necessarie per l'attuazione della vostra idea?
- Quali benefici vorresti ottenere come risultato di realizzare le vostre idee? Qual è il valore stimato di questi benefici?
- Come fattibile è per implementare la tua idea entro il lasso di tempo impostato nel vostro obiettivo e utilizzando le risorse disponibili?
- È il periodo di ammortamento accettabile per la vostra azienda?

Fase.4 Implementare l'idea

Una volta che la decisione di attuare l'idea è presa, si dovrebbe sviluppare un piano d'azione globale. Rappresentando un elenco di attività, il piano d'azione fornisce un quadro per il completamento del processo di problem solving. Aiuta a strutturare ed eseguire le attività necessarie in un ordine sensato. Il piano d'azione dovrebbe specificare le risorse (tempo, materiale, lavoro, capitale) necessari per l'esecuzione di ogni attività, il termine ultimo previsto per le attività di completamento, e gli indicatori che attestano l'adempimento dei compiti.

Infine, è necessario valutare la misura in cui l'attuazione dell'idea ha aiutato l'azienda a raggiungere il suo obiettivo e migliorare le sue performance di sostenibilità.

Domande per la Fase.4

- Quali attività avete bisogno di intraprendere e quali compiti avete bisogno di realizzare al fine di attuare la tua idea?
- Quali risorse sono necessarie al fine di eseguire ogni compito?
- Quali sono i tempi per l'attuazione di ogni attività?
- Quali indicatori aiuterebbe a misurare la qualità delle attuate attività / mansioni e ha raggiunto risultati?
- Come si misura l'impatto dell'iniziativa implementato sulla performance di sostenibilità della vostra azienda?

Considerate tali impatti come, ad esempio, una migliore gestione aziendale, il miglioramento dei dipendenti e la soddisfazione del cliente, il miglioramento della brand equity attraverso ridotto impatto negativo sulla comunità e l'ambiente, acquisizione accelerata di nuovi clienti e un aumento delle entrate.



Vediamo come questo processo di problem solving opera attraverso il seguente caso di studio.

Esemplare Caso di studio

Il caso dell' Illusive Garden: come trovare acqua nelle montagne⁴

Contesto e obiettivi

Immaginate un ristorante rustico bello e tranquillo, ospitato in uno chalet di 300 anni fa, fatto di pietra, vecchi registri ben invecchiati, e tegole in ardesia per il tetto. Arroccato su una roccia, in una pittoresca vallata e piuttosto famoso rafting, questa struttura a conduzione familiare ha tutto. Un accogliente sala di mangiare pieno di vecchi ricordi, un giardino pieno di profumi di montagna, una cucina recentemente rinnovata, che vanta un grande chef, e un team ronzio di quattro giovani cuochi. E' un luogo ideale per le famiglie e gli escursionisti che per lo più vengono a pranzo, e una calamita per coloro che stanchi di avventura dopo una giornata di bianchi elegantoni rafting città che per lo più vengono a cena presto. La coppia amore occasionale completa la clientela tipica, che frequenta questo luogo alla moda.

Il ristorante è stato in possesso di Pietro e Margaret Tomeo per oltre 5 anni. E già si è fatto un nome per sé stesso. È un luogo self-service, dove la gente ordina al bar, ottiene il loro cibo e bevande e il più delle volte, andare a sedersi in giardino, in modo che possano godere della suggestiva vista - l'unica cosa classificare questo posto come un must per i turisti venire in questa zona. Il giardino rigoglioso e ben curato è l'orgoglio di Margaret. Durante la primavera, l'estate e l'autunno tutti i tavoli in giardino sono di solito pieno.

Fuori stagione, in inverno, quando arrivare in cima alla collina diventa un po' ingombrante, il ristorante si trasforma in uno di quei solitari, out-of-a-fiaba in cerca chalet di montagna, situato ai piedi delle vette drammatiche circostanti esso. I turisti, che arrivano, sono del tipo solitario. Sono per lo più coppie, che amano la quiete del paesaggio invernale. In questo periodo dell'anno il giardino è coperto da una casa di vetro appositamente progettato. I clienti possono ancora visitare e fare una breve passeggiata, ma non ci sono tavoli. Durante questo periodo, devono mangiare in sala.

Tendente al giardino è il dovere principale di Margherita, le sue due figlie più giovani, Victoria e Maria, e suo fratello, Martin. Hanno iniziato a lavorare sul giardino solo tre anni fa, ma hanno già costruito una grande squadra. Margherita si prende cura delle piante e Martin usa il suo camion per procurarsi tutto ciò che serve dalla città: fertilizzanti, semi, attrezzature da giardino, ecc. Vittoria e Maria sono inestimabili come promotori. Si nutrono delle reti sociali immagini di volti sorridenti e belle piante di produzione propria, utilizzando così in più turisti, quando gli affari scorre lento. Se solo potessero aumentare il filmato giardino e hanno aperto tutto l'anno, questo sarebbe sicuramente trarre molto di più persone e migliorare in modo significativo i loro guadagni.

⁴Questo caso di studio è di fantasia. Essa non si basa su un caso di una vera e propria impresa. Nomi, personaggi, aziende, luoghi, eventi, e gli incidenti sono i prodotti della fantasia degli autori.



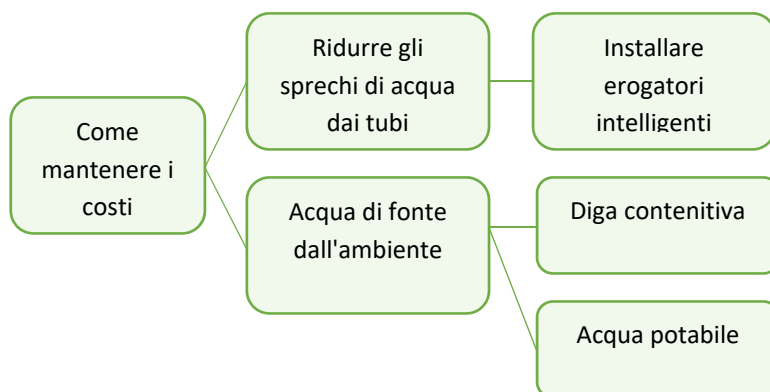
Aumentare lo spazio del giardino significherebbe portare in più piante. E questo è il loro unico vero problema. Dal momento che lo chalet si trova nella zona interna protetta del bacino idrografico della città vicina di, approvvigionamento acqua dall'ambiente è severamente vietato. Così, il team di giardino è stato abbeverare gli impianti con acqua dolce dai tubi. Questa è stata una proposta piuttosto costoso, perché l'acqua lassù può venire solo con l'aiuto di una pompa d'acqua, in esecuzione su energia elettrica. E l'unico modo, possono ottenere energia elettrica è quello di eseguire il generatore diesel. Quindi, è giunto il momento per loro di capire come affrontare questo problema.

Vogliono provare a fonte più acqua, in modo da poter irrigare una superficie più grande, che consentirebbe loro di aumentare il filmato del giardino e lasciano la loro principale fonte di vantaggio competitivo, i tavoli per la cena, in giardino per tutto l'anno. Allo stesso tempo, sanno che la loro azienda è a corto di capitale e liquidità di lavoro è stretto in questo momento. Trascorrere una notevole quantità di denaro non è economicamente sostenibile. Così, si misero il seguente obiettivo:

- Obiettivo:
Entro la fine di incremento giardino d'inverno filmati duplice, ma mantenere i costi di acqua a bada.
- Sfida:
Come per mantenere i costi di acqua al minimo, aumentando al contempo le riprese del duplice giardino?

Generazione di idee

Una volta che la famiglia si riuniva intorno a un tavolo da pranzo a pensare come potrebbero rispondere alla sfida. Sono arrivati con un paio di idee.



La selezione di un'idea

L'installazione di un sistema di irrigazione intelligente è costosa. Il sistema da solo costerebbe circa 4.000 euro. L'installazione costerebbe altri 1.200 euro e le classi, Margherita deve prendere al fine di imparare come farlo funzionare, sarebbero altri 630 euro. Il sistema di irrigazione aumenta l'area di irrigazione efficace circa il 80% e sarebbero ancora avere il loro generatore diesel esecuzione, quindi potrebbe



produrre energia elettrica per la pompa dell'acqua. Il tempo di installazione è di 5 giorni. Durante questo tempo, il giardino avrebbe dovuto essere chiuso per gli ospiti.

Se scelgono di scavare la propria acqua di pozzo, darà loro una fonte d'acqua indipendente. Poiché la falda in montagna è a basse profondità, il pozzo dovrebbe essere profondo soli 6 piedi. Essi potrebbero scavare il bene da soli, senza l'uso di attrezzature pesanti. Lungo le pareti del pozzo con gli anelli del cast in cemento costerà loro circa EUR 1500. Perforazione e rivestimento del pozzo vorrebbero parecchie settimane di lavoro. Durante questo periodo Pietro e suo fratello avrebbero dovuto rinunciare completamente gli altri loro compiti di lavoro. Il ristorante avrebbe dovuto lavorare a bassa capacità e servire solo bevande. Inoltre, scavando pozzi d'acqua nella zona protetta, lo chalet si trova su, è contro le regole, perché avrebbe messo a rischio di contaminazione della rete idrica della città.

La raccolta dell'acqua piovana è una tecnologia collaudata. Un sistema di raccolta, completo di grondaie, tubi e un serbatoio di acqua non potabile 4.200 litri costerebbe circa 3.500 euro, il costo di installazione sarebbe di circa 800 euro. Può essere messo in atto in 3 o 4 giorni, con le imprese ancora in corso come di solito.

Criteri di selezione Voto: 0-3	idee		
	Sistema di irrigazione	Pozzo d'acqua	Acqua piovana
Il rispetto di leggi e regolamenti	3	0	3
Accessibilità	1	-	2
Efficacia dei costi	2	-	3
Totale:	6		8
Decisione:	Produrre acqua piovana		

Convalida l'idea

Piove certamente molto in montagna. Con una media di 150 giorni di pioggia nell'area, acqua piovana sarebbe una fonte di acqua affidabile. l'acqua piovana raccolta, se fatto correttamente, non sarebbe disturbare la fragile ecosistema che circonda lo chalet. Sarebbe risparmiare i soldi per la famiglia Tomeo, ma sarebbe anche aiutarli a mantenere il loro ambiente più pulito e consentire loro di espandere il proprio business. Se potessero raccogliere l'acqua piovana prima che cada a terra e diventa di proprietà delle opere d'acqua della città, che dovrebbe avere un sacco di approvvigionamento.

Se potessero farlo, avrebbero bisogno di almeno 200 litri di acqua per il giardino da solo ogni giorno. Un altro luogo ideale, dove potevano usarlo, è per i servizi igienici. Lavaggio e sanificazione, soprattutto durante la stagione, è stato anche aumentando i loro costi in modo significativo. La quantità media di acqua, utilizzata per ogni ospite in stagione, è di circa 4 litri. Fuori stagione si va fino a 5 litri. Nella stagione chalet vanta circa 90 persone al giorno, mentre fuori stagione questo numero scende a 40 in media. Le cifre di squadra con l'ampliamento del giardino che sarebbe in grado di attrarre altre 10



persone in bassa stagione. Il picco di utilizzo del sistema sarebbe durante l'estate, quando piove solo una volta ogni 6 giorni. Ciò significa che a settimana in bassa stagione avrebbero bisogno di 1400 litri per l'irrigazione e 2520 litri per la sanificazione e l'uso servizi igienici. Ciò fa un totale di 3920 litri di stagione e 3150 litri fuori stagione. Considerando la capacità di stoccaggio morti serbatoio 80 litri, questo darebbe loro riserva da 200 a 970 litri. Basterebbe per irrigare il giardino, anche se non c'è pioggia durante l'estate per un periodo di 8 giorni. In inverno, l'acqua supplementare potrebbe essere utilizzata per scongelare le aree esterne.

Dal momento che il sistema utilizza la gravità per irrigare e lavare le toilette, i costi di manutenzione annui sarebbero piuttosto basso. Il serbatoio dell'acqua viene fornito con una garanzia di 10 anni e la sua durata di vita è di 20 anni. Tubi e grondaie dovrebbero essere rinnovato ogni 5-6 anni e tubi ogni 3 anni. Totale costo di mantenimento annuale, compresa la formazione di un fondo di reinvestimento per il serbatoio dell'acqua scende a 440 euro.

L'off-season occupa solo un terzo dell'anno. Peter e Margaret costruito una grande squadra e non vorrebbe perdere i loro dipendenti ai concorrenti. I proprietari del ristorante mantengono il loro personale pienamente utilizzate anche in inverno, quando il numero di ospiti è significativamente più basso. Pertanto, accogliere il business aggiuntivo di 10 ospiti al giorno in bassa stagione non richiederebbe l'impiego di personale aggiuntivo.

Tenendo presente il costo per metro cubo di acqua fresca di EUR 1.8, il consumo medio di carburante del generatore diesel elettrico di 0,6 litri per ora di lavoro e la sua quotidiana necessaria applicazione di due ore, così come il costo di mantenimento annuale di 80 euro, il numero di settimane di stagione di 35 e fuori stagione settimane di 17, dato il margine netto medio di profitto per ospite in-stagione di EUR 3,20 e fuori stagione di 3,80 e un prezzo del diesel di picco di 1,50 EUR, il risparmio potenzialità del sistema raccolta dell'acqua piovana è il seguente:

Ulteriore profitto netto annuale (bassa stagione):

17 settimane x 7 giorni x 10 persone x 3.8 euro = 4522 euro

I risparmi sui costi per non usare una fornitura ad hoc di acqua fresca:

52 settimane x (1,4 m³ x 1.8 euro + 14 ore x 0,6 litri x 1,50 euro) + 80 EUR mantenimento = euro 866

Totale beneficio finanziario annuale: euro 4522 + euro 866 = euro 5388

L'investimento iniziale nel sistema di acqua piovana raccolta e costo di mantenimento primo anno:

4300 euro + 440 euro = 4740 euro

=> Il sistema di raccolta dell'acqua piovana si ripagherà entro il primo anno di funzionamento.

Ulteriori vantaggi comprendono: la conservazione di acqua fresca tubo, aumentato il valore della marca attraverso la proiezione di un'immagine positiva dell'azienda sostenibile



Implementare l'idea

Costruire il sistema di raccolta delle acque richiederebbe la famiglia Tomeo per attuare le seguenti attività:

Compito	Risorse	Scadenza	Indicatori
Acquista e installare il sistema di raccolta delle acque piovane	Finanziaria: euro 4740 Tempo: 4 giorni Lavoro: outsourcing, costi di installazione incluso nel valore di investimento iniziale	XX.XX.XXXX	Sistema è installato ed è pienamente operativo
Insegnare al personale come utilizzare il sistema di raccolta	Tempo: 2 giorni Responsabile: Peter e Margaret	XX.XX.XXXX	Il sistema funziona correttamente
Attivare controlli sufficienti in atto al fine di monitorare investimento e risparmio	Tempo: in corso Responsabile: Peter e Margaret	termine di 12 mesi	La spesa per investimenti è recuperata entro 12 mesi
Mettere tavoli e sedie in giardino	Tempo: 1 giorno Responsabile: Martin	XX.XX.XXXX	Tavoli e sedie sono in giardino e sono pronti per accogliere gli ospiti
Definire le politiche di social media	Tempo: in corso compito che richiede 1 ora di impegno al giorno Responsabile: Vittoria e Maria	XX.XX.XXXX	Il numero di visitatori delle pagine di social network; maggior numero di off-season ospiti

Iniziative di sostenibilità comune

Il caso di studio di cui sopra illustra come una società di turismo poteva concepire, pianificare e implementare una esclusiva iniziativa, che mira a contribuire ad un funzionamento più sostenibile della società e comporta l'investimento di sole risorse aziendali. Altri tipi di iniziative di sostenibilità, in particolare quelli che mira a fornire una completa esperienza di turismo per i clienti, possono richiedere la collaborazione con altre aziende del turismo in tutta la catena di approvvigionamento del turismo, enti di gestione di destinazione, le ONG e la comunità locale.

Ad esempio, mettiti nei panni di un piccolo proprietario impresa, la gestione di un punto di noleggio biciclette in una zona rurale. Hai numero sufficiente di biciclette con un'occupazione media di due ore al giorno. I turisti che vengono a zona solito affittare biciclette per un breve tragitto attraverso la



campagna. Si vuole aumentare il tasso di occupazione dei veicoli triplice, incoraggiando i clienti a utilizzare le biciclette per almeno sei ore al giorno. Offrendo una gita in bicicletta al vicino villaggio sarebbe una buona soluzione. Ma come è possibile farlo da soli?

L'attuazione di tale iniziativa può richiedere cooperare con una varietà di soggetti interessati. La segnaletica percorso può avere bisogno di essere approvato dall'autorità locale. Potrebbe essere necessario impiegare una guida locale per viaggi di gruppo, coinvolgerà alberghi locali e l'ufficio informazioni turistiche per la promozione della vostra nuova offerta, d'accordo con un ristorante al villaggio di destinazione per accogliere i vostri clienti per una cena tradizionale appositamente preparato e, diciamo, una master class in panificazione. La collaborazione con il ristorante sarebbe reciprocamente vantaggiosa, in quanto sarebbe aiutarvi a fornire una gita quasi una giornata intera per i vostri clienti e aiutare il ristorante aumentare il numero dei loro ospiti. Inoltre, si può accettare di condividere le risorse necessarie per la marcatura di percorso e per la promozione di questa nuova offerta.

Tale iniziativa avrebbe anche portare benefici per la comunità e per l'ambiente. turisti incoraggiando e sostenendo bicicletta nella zona rurale renderebbe utilizzano una modalità ecocompatibile di trasporto, riducendo così le emissioni di gas serra. Noleggiare una guida locale sosterrrebbe l'occupazione locale, e che presentano le tecniche di panificazione contribuirebbero alla conservazione delle tradizioni e la cultura locale.

Questo esempio illustra la cooperazione in un'iniziativa di sostenibilità congiunta che coinvolge diversi attori sparsi lungo la filiera del turismo: hotel, ristorante, punto di noleggio di biciclette, ufficio informazioni turistiche, l'autorità locale. La partnership con altre imprese turistiche o organizzazioni a destinazione, i cui servizi sarebbe bene integrare le proprie offerte, ha un senso, perché apre opportunità di co-creazione e co-promozione di prodotti turistici, che potrebbero offrire ai clienti autentica, un'esperienza di alta qualità.

A seconda del tipo di iniziativa di sostenibilità, la partecipazione a un'impresa comune potrebbe aiutare la vostra azienda: ridurre i costi di transazione e di ottenere economie di scala e di scopo; garantire l'accesso a risorse complementari; condividere i costi di produzione, distribuzione e commercializzazione; condividere conoscenze, con un conseguente miglioramento della comprensione del mercato, le nuove tendenze e nuovi modelli di comportamenti turistiche, e nella creazione di nuovi servizi competitivi (Borodako & Kožić, 2016).

Oltre alle prestazioni singole imprese potrebbero guadagnare dalla cooperazione, che coinvolge operatori del turismo in iniziative di sostenibilità comuni potrebbe avere un impatto positivo sulla immagine della destinazione, in cui i partner operano. Questo sarebbe poi aumentare l'attrattiva della destinazione per i turisti, beneficiando così tutte le imprese locali.

Se si desiderasse intraprendere un'iniziativa congiunta di sostenibilità, si dovrebbe incorporare un'altra dimensione al processo di problem solving abbiamo descritto sopra. Prova a riflettere sulle seguenti domande:



Domande riflettenti per Iniziative di Sostenibilità Congiunte

- Quali sono le aziende, le organizzazioni o istituzioni che hanno bisogno di impegnarsi con il fine di attuare la tua idea? Non giocano ruoli diversi (dal tuo) nella catena del turismo?
- Se aveste bisogno di impegnarvi con le imprese operanti nello stesso sotto-settore del turismo come si fa (a dirlo ai vostri concorrenti diretti), si potrebbe garantire che i benefici della collaborazione sono superiori ai rischi potenziali per non perdere il vantaggio competitivo?
- Quale contributo vuoi cercare da parte loro?
- Quali vantaggi avrebbe l'attuazione della vostra idea voi e ai vostri potenziali partner offrire?
- Come ci si avvicina a vostri potenziali partner?
- Hai bisogno di firmare un accordo che disciplini il coinvolgimento dei partner nell'iniziativa?
- Come si coordinerà / gestire / facilitare lo sviluppo congiunto e l'attuazione dell'iniziativa? Quali strategie di comunicazione e risoluzione dei conflitti vuoi mettere in atto?

Strumento di Ideazione online

Lo strumento di Ideazione interattivo, accessibile attraverso il sito web Sustain-T e la piattaforma e-learning, potrebbe facilitare la vostra collaborazione con altre aziende nel processo di sviluppo o implementazione di un'iniziativa di sostenibilità. Essa permetterebbe agli utenti registrati di inviare una sfida e crowdsourcing soluzioni potenziali, che potrebbero essere attuate o da un'impresa da soli, o in collaborazione con altri operatori del settore. Lo strumento potrebbe anche fornire una possibilità di commentare e votare per le idee, facilitando così il processo di prendere una decisione su quale idea (s) / iniziativa (s) di intraprendere.

Una descrizione più dettagliata delle funzionalità della ideazione strumento interattivo verrebbe fornita, quando viene sviluppato lo strumento interattivo.

Riferimenti

1. *Assessing and Developing: Your Tourism Resources*. Department of Human and Community Development, University of Illinois at Urbana-Champaign.
URL: <http://www.communitydevelopment.uiuc.edu/tourism/intro.html>
2. Borodako, K., Kožić, I. (2016). Cooperation Patterns in the Tourism Business: The Case of Poland. *Prague Economic Papers*. Volume 25, Number 02, 2016. pp. 160-174.
3. *CORRIE project, 2015-1-BG01-KA202-014280*. (2018). How to set up a local network of responsible tourism companies. URL: <http://corrie.baatbg.org/>. Accessed on October 31, 2018.



4. Knezevic, R. (2008). Contents and assessment of basic tourism resources. *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 14, No. 1, pp. 79-94.
5. Watanabe, K. (2009). *Problem Solving 101: A Simple Book for Smart People*. Penguin Group, New York.

