



PER UN TURISMO SOSTENIBILE CERTIFICATO

Guida ai vantaggi dello standard internazionale GSTC per strutture ricettive.

Certificare il turismo sostenibile

Con gli effetti della crisi climatica oggi sempre più visibili e devastanti, e spesso accompagnati da disagi di tipo sociale ed economico, impegnarsi in un percorso a lungo termine per minimizzare i propri impatti negativi sul pianeta è diventato una prerogativa per qualsiasi settore economico. Il turismo è un fenomeno complesso collegato strettamente alle risorse naturali e sociali di un territorio e connesso in modo trasversale a diversi settori economici, il che lo pone in una situazione di maggior rischio.

Per questi motivi, **al sistema turistico è riconosciuto un ruolo cruciale** nel guidare questa trasformazione verso l'applicazione di **nuovi modelli di gestione sostenibili**.

Questa maggior attenzione del mercato turistico verso un'offerta sostenibile ha reso anche i **consumatori molto più consapevoli** della propria scelta: molti turisti ora hanno a disposizione diversi strumenti e una certa sensibilità per capire se l'offerta è realmente rispettosa dell'ambiente o se si tratta di un'azione di *green washing*.

La corretta comunicazione della sostenibilità viene incentivata anche dall'Unione Europea, la cui recente proposta di legge impone alle aziende di comprovare le affermazioni relative agli aspetti o alle prestazioni ambientali dei loro prodotti in maniera scientifica e verificabile (COM 2023/0085).

Per comunicare in maniera credibile al mercato la sostenibilità di un'offerta turistica, lo strumento più riconosciuto è quello della certificazione. L'ottenimento di una **certificazione di sostenibilità** testimonia che tutta la gestione della vostra struttura ricettiva è conforme ad alti standard sociali e ambientali e quindi riconosce in maniera ufficiale ed autorevole i vostri sforzi nella lotta alla crisi climatica e verso lo sviluppo locale.

Cos'è il greenwashing?

Strategia di comunicazione o di marketing perseguita da aziende, istituzioni, enti che presentano come ecosostenibili le proprie attività, cercando di occultarne l'impatto ambientale negativo.

(Treccani)



A cura di Etifor S.r.l. Società Benefit



Etifor è uno spin-off dell'Università di Padova

Le certificazioni come strumento di mercato

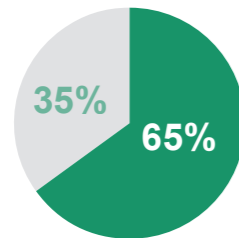
I benefici di aver ottenuto una certificazione di sostenibilità non riguardano soltanto l'ambiente e la comunità ma anche l'economia della struttura ricettiva.

La presenza di una certificazione è arrivata a costituire un importante **fattore di competitività** per le imprese turistiche: questo strumento permette di differenziare la propria offerta dalla concorrenza e può arrivare a far ricadere la scelta del turista sulla propria struttura. Secondo uno studio sul turismo sostenibile in Italia realizzato da Deloitte nel 2022, infatti, la maggioranza degli italiani sembra essere propensa a **pagare un premium price** per alloggiare in strutture con chiare politiche di sostenibilità: il 52% degli intervistati dichiara di essere disposto a spendere dal 5 al 10% in più, mentre il 19% si spingerebbe fino al 15-20% in più. Questa disponibilità di spesa aggiuntiva deve essere però supportata da informazioni accurate e affidabili in merito alle iniziative di sostenibilità della struttura.

La certificazione offre all'impresa un miglior posizionamento non solo verso i turisti ma anche verso altri portatori d'interesse; ad esempio è un efficace **strumento di employer branding**, in quanto contribuisce a migliorare la propria reputazione nei confronti del personale, ad acquisire nuovi talenti e a fidelizzare i dipendenti. Particolare attenzione alle pratiche di sostenibilità viene data anche dagli intermediari, come le piattaforme di ricerca di Booking.com e Google, che hanno creato appositi sistemi e programmi per riconoscere e dare risalto alle strutture impegnate nella sostenibilità. Infine, l'importanza di investire in un percorso verso la sostenibilità è riconosciuta anche dalle più recenti **politiche pubbliche** a livello regionale, nazionale e internazionale, che prevedono **rilevanti programmi di supporto e finanziamento** anche per il sistema turistico.

65%

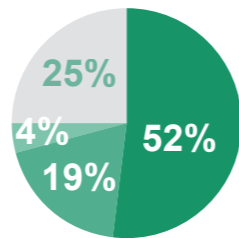
preferirebbero soggiornare in una struttura ricettiva con una certificazione o un marchio sostenibile



I viaggiatori stanno diventando più responsabili in un contesto di crescente ansia per il clima. Di conseguenza, cercano una garanzia credibile quando prenotano la propria esperienza di viaggio. (Booking.com, 2023)

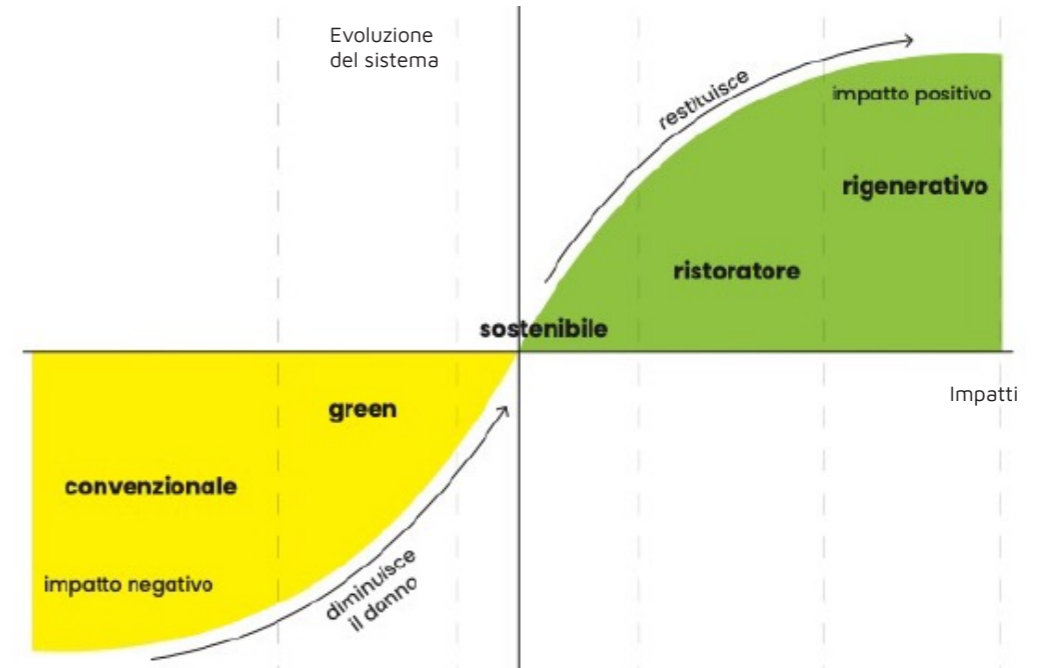
75%

sarebbe disposto a pagare un prezzo maggiore per alloggiare in una struttura ricettiva con chiare politiche di sostenibilità così suddivisi:



52% spenderebbe 5-10% in più
19% spenderebbe 15-20% in più
4% spenderebbe fino al 30% in più

I viaggiatori sono disposti ad investire un valore aggiunto nella spesa per l'alloggio, per premiare le strutture che apportano dei cambiamenti concreti verso una maggiore sostenibilità. (Deloitte, 2022).



Nei nuovi modelli di gestione sostenibile del turismo, la sostenibilità diventa il prerequisito di partenza irrinunciabile. Si punta poi a sviluppare un turismo rigenerativo, in grado di generare impatti sociali e ambientali positivi. (Sphera, 2021)



Il Global Sustainable Tourism Council

In ambito turistico esistono numerosi schemi e iniziative specifiche per certificare il turismo sostenibile, ma che presentano molti limiti, come ad esempio l'applicazione a un territorio ristretto, l'incapacità di cogliere le diverse caratteristiche strutturali di ciascuna categoria aziendale o la focalizzazione esclusiva sugli aspetti ambientali, oltre a una frequente autoreferenzialità. Questo porta a problemi di efficienza e di efficacia sia nella comunicazione al turista che nell'effettivo conseguimento di impatti positivi.

Per creare un linguaggio comune e definire univocamente il concetto di turismo sostenibile in tutti i suoi aspetti, l'organizzazione non governativa del **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** ha definito e gestisce uno **standard internazionale** basato su criteri di sostenibilità applicabile a tutti gli operatori del sistema turistico: strutture ricettive, tour operator e destinazioni.

I **criteri di sostenibilità** che formano lo standard GSTC sono stati definiti, a seguito di circa 10 anni di lavoro, consultando operatori in tutto il mondo e tenendo conto delle etichette di sostenibilità già esistenti a livello internazionale. Per questi motivi lo standard GSTC è considerabile uno **schema di certificazione tra i più completi al mondo**, pensato su misura per il sistema turistico.



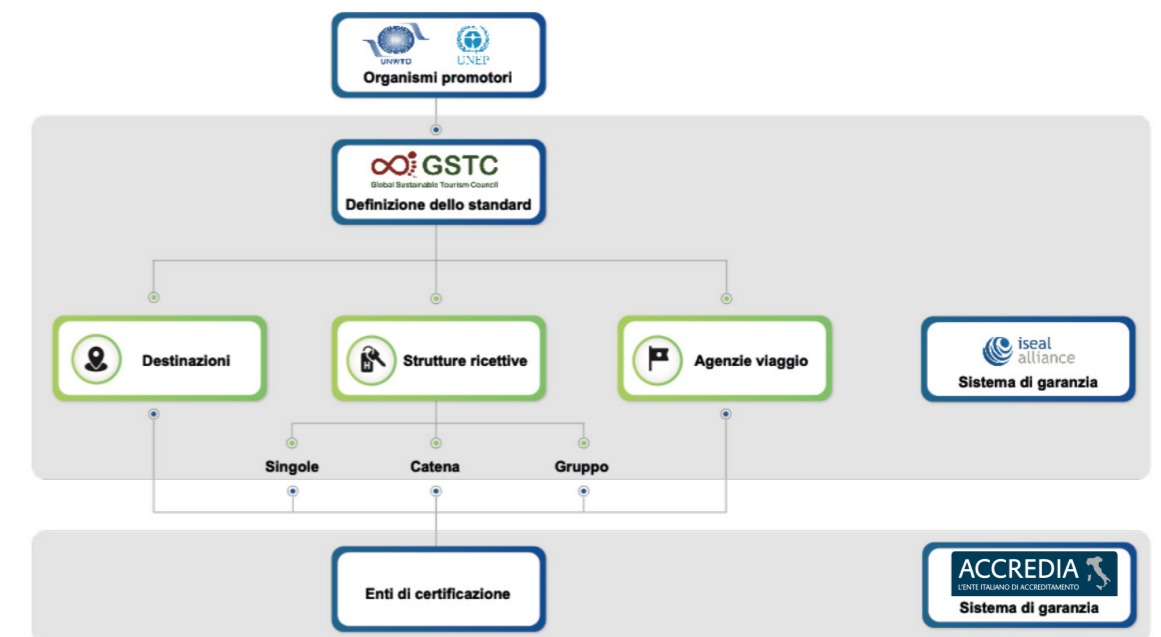
Il **GSTC** è un'organizzazione indipendente no-profit, nata nel 2007 da un'iniziativa delle agenzie delle Nazioni Unite per l'Ambiente (UNEP) e per il Turismo (UNWTO), registrata negli Stati Uniti ma presente in tutto il mondo, con lo scopo di promuovere la sostenibilità e la responsabilità sociale nel turismo.

Scopri di più su www.gstccouncil.org

Schema di certificazione di parte terza

Uno dei caratteri distintivi più importanti di questo standard rispetto alle altre etichette di sostenibilità è rappresentato dal meccanismo di **certificazione di parte terza**. Questo significa che le verifiche di conformità ai requisiti definiti dallo standard GSTC vengono condotte da un **ente di certificazione indipendente e accreditato**. L'accREDITAMENTO assicura che l'ente certificatore agisca con imparzialità, trasparenza e competenza.

La certificazione di parte terza si differenzia quindi da una certificazione di parte prima (auto-dichiarazione dell'impresa) o di parte seconda (l'ente prepara sia il dossier che rilascia la certificazione) perché prevede un ruolo distinto tra chi supporta l'azienda nella preparazione della documentazione per l'Audit, e l'Auditor stesso.



Schema della certificazione di parte terza GSTC



I pilastri della certificazione GSTC

I criteri dello standard GSTC considerano **tutte le sfere della sostenibilità** (non solo quello ambientale) e sono organizzati intorno a quattro temi principali. Ogni criterio rappresenta un obiettivo a cui puntare ed è accompagnato da degli indicatori di performance che suggeriscono, più nello specifico, come raggiungerlo.

4 PILASTRI:

- 1. Aspetti gestionali:** dimostrare una gestione sostenibile della propria impresa.
- 2. Aspetti socioeconomici:** valutare i benefici sociali ed economici per le comunità mediante il coinvolgimento dei soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nell'attività della struttura.
- 3. Aspetti culturali:** puntare all'accrescimento del patrimonio culturale, massimizzando i benefici su di esso e minimizzando gli impatti negativi.
- 4. Aspetti ambientali:** ridurre gli impatti negativi sull'ambiente e massimizzare quelli positivi.

Al fine di ottenere la certificazione e dimostrare il proprio impegno, è fondamentale fornire evidenza delle azioni e delle attività virtuose che la struttura sta mettendo in pratica o che dovrà implementare a favore della sostenibilità.

SEZIONE A. GESTIONE SOSTENIBILE



Sistema di gestione



Esperienza del cliente



Conformità legale



Coinvolgimento del personale

SEZIONE B. ASPETTI SOCIO-ECONOMICI



Imprenditori locali

Supporto alla comunità



Pari opportunità



Lavoro dignitoso

SEZIONE C. PATRIMONIO CULTURALE



Interazioni culturali



Protezione del patrimonio culturale

SEZIONE D. IMPATTI AMBIENTALI



Preservare la biodiversità



Benessere degli animali



Efficienza energetica



Rifiuti solidi

Panoramica delle tematiche affrontate dalla certificazione GSTC

I Vantaggi per le strutture certificate GSTC

Intraprendere un percorso di responsabilità sociale e ambientale è un primo passo importante per **differenziare la propria offerta turistica** in ottica sostenibile e **rispondere alle esigenze di turisti** sempre più consapevoli. La **certificazione** da parte di un ente indipendente accreditato GSTC è lo strumento più efficace per fornire una prova concreta e autorevole di questo percorso: una **garanzia di qualità** che porta molteplici vantaggi.

Vantaggi della certificazione GSTC:

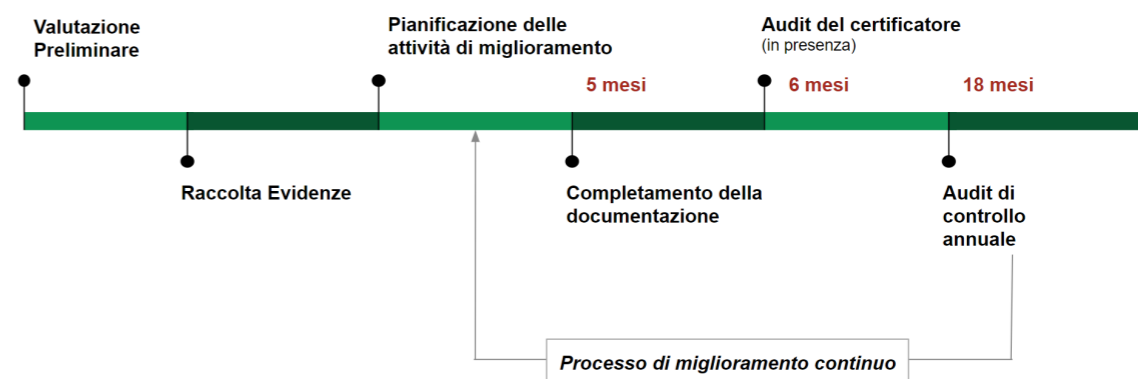
- Lo standard è **ricosciuto a livello internazionale** da istituzioni, turisti e dai principali intermediari. Il GSTC si pone l'obiettivo di favorire l'accesso al mercato alle destinazioni e agli operatori certificati, infatti la certificazione rientra tra quelle riconosciute da Booking.com e Google per la sostenibilità delle strutture ricettive e che quindi possono apparire all'interno del profilo della struttura nella piattaforma. Inoltre, grandi tour operator internazionali come TUI Group e American Express Global Business Travel (AMEX GBT) promuovono le realtà certificate GSTC.
- L'adozione di questo standard permette di entrare in un **network di innovatori con attori e partner internazionali**. Diverse agenzie nazionali hanno già adottato questo schema come parte della loro politica turistica. In Italia lo standard è promosso dal nuovo **GSTC Italy Working Group** che si pone l'obiettivo di incoraggiare e supportare l'adozione dei criteri da parte delle aziende e delle destinazioni del nostro paese e di creare una rete di buone pratiche tra i soggetti certificati, attraverso l'organizzazione di eventi annuali.
- Lo schema di certificazione **nasce dal mondo del turismo e si rivolge al turismo**, rivolgendosi a tutta la filiera (destinazioni, strutture ricettive e tour operator). I criteri e gli indicatori sono quindi specifici per ogni categoria e danno indicazioni concrete sugli obiettivi da perseguire, rappresentando quindi una vera e propria linea guida per ogni soggetto turistico che voglia intraprendere un percorso di sostenibilità.
- Il percorso per aderire a questo standard guida verso un **miglioramento della gestione dell'azienda** e una sempre **maggior efficienza**. Infatti, l'attuazione di investimenti volti a migliorare la sostenibilità della struttura si traducono in una significativa riduzione non solo dei consumi ma anche dei costi operativi e di gestione. A questo si aggiunge la possibilità di migliorare il rapporto con i propri collaboratori, definendo una visione comune e una mission al quale tutti possono contribuire in modo significativo.

Il **GSTC Italy Working Group** è un network di organizzazioni italiane che implementano e promuovono standard internazionali di sostenibilità per il turismo definiti da GSTC. Il gruppo è formato da: Etifor | Valuing Nature, APT Valsugana, IDM Südtirol, Consorzio di Promozione Turistica del Tarvisiano, Coop. Turistica San Vigilio/San Martin - Dolomites, Ecoluxury Travel Srl, Viaggi dell'Elefante, Soc. Coop. Turistica Alta Badia, Stefania Zanuso, Territori Sostenibili, Ekita, Hospitality Team Srl Soc. Benefit.

Cosa fare per certificarsi

Cosa significa impegnarsi in un percorso verso la certificazione GSTC?

Di seguito gli step necessari per entrare nel circuito delle imprese turistiche certificate:



1. Valutazione preliminare: valutazione preliminare per analizzare punti di forza e punti di debolezza della struttura ricettiva rispetto allo standard.

2. Raccolta evidenze: la struttura verrà informata sulla tipologia di evidenze che dovrà fornire all'ente certificatore e provvederà alla raccolta e alla catalogazione di queste ultime, necessarie a dimostrare il rispetto dei criteri della certificazione GSTC.

3. Pianificazione delle attività di miglioramento: si faranno delle attività per ideare e pianificare azioni virtuose e buone pratiche per risolvere le criticità che potrebbero ostacolare il processo di certificazione.

4. Completamento della documentazione: supporto finale del consulente per ordinare tutte le informazioni raccolte e arrivare pronti alle giornate di Audit con il certificatore.

5. Audit del certificatore: fase finale con Audit dell'Ente di certificazione accreditato presso le strutture aderenti e stesura del documento di certificazione.

6. Audit di controllo annuale: viene ripetuto ogni anno per i tre anni di durata del certificato da parte dell'ente certificatore per monitorare il miglioramento continuo delle performance della struttura.

La durata del processo dipende dal livello di preparazione della struttura e può essere stimato con più precisione durante la fase di audit. Contatta una realtà di consulenza o il GSTC Italy Working Group per avere più dettagli.

Sienna, prima città italiana certificata per il turismo sostenibile

La città di Siena ha intrapreso il percorso per ottenere la certificazione secondo i criteri sviluppati dal GSTC per le destinazioni turistiche, diventando a febbraio 2023 **la prima città italiana ad essere certificata come destinazione per il turismo sostenibile**.

Il principale obiettivo è stato quello di avviare un processo per portare il turismo a servizio del territorio e della sua comunità, generando benefici di varia natura, che nei prossimi anni si potranno estendere anche al "sistema territorio" nel suo insieme.

A seguito del calo dei flussi turistici dovuti alla pandemia, nella fine del 2021 l'Amministrazione Comunale ha deciso di incoraggiare la ripresa incentrandola sui **principi dello sviluppo sostenibile**, che fanno parte della cultura senese. La partecipazione attiva e il forte legame con l'ambiente sono pratiche consolidate a Siena, ed era chiara la necessità di portarle avanti anche nella gestione del turismo. La certificazione della destinazione secondo lo standard GSTC è stata individuata a questo scopo come **strumento di guida** per prevenire degli impatti negativi e massimizzare i benefici derivanti dai flussi turistici, ma anche per riconoscere l'impegno della città e dei suoi operatori e permettere di differenziare l'offerta di Siena nel mercato delle destinazioni turistiche.

Come le strutture ricettive, anche le destinazioni che vogliono ottenere la certificazione GSTC devono dimostrare il proprio impegno in tutti e quattro i pilastri della sostenibilità. Nel concreto, il percorso della certificazione ha portato all'implementazione di un **sistema di gestione sostenibile della destinazione**, che considera gli aspetti ambientali, sociali e culturali del turismo cittadino, e alla stesura di un piano d'azione che guiderà la definizione di una vera e propria strategia di gestione della destinazione.

Perché la nuova strategia per lo sviluppo del turismo senese rispondesse alle esigenze del territorio, è stato portato avanti un **processo partecipativo** con diversi incontri che hanno coinvolto rappresentanti del settore pubblico e privato, nonché di associazioni e contrade. I partecipanti si sono confrontati sui punti di forza e di debolezza della destinazione e hanno potuto esprimere le loro aspirazioni rispetto ai vari aspetti della sostenibilità del turismo a Siena. Al contempo, le riflessioni condivise sull'impatto del turismo hanno aumentato la consapevolezza di come tutti i soggetti coinvolti devono contribuire a questo importante percorso.

L'ottenimento della certificazione porta con sé un obiettivo più ampio: innescare un cambiamento in come viene pensato e gestito il turismo, che per essere sostenibile non può essere fine a se stesso. Il turismo deve sostenere la comunità locale, salvaguardare il patrimonio culturale, creare sinergie a tutela dell'ambiente e nell'adattamento ai cambiamenti climatici: a tal fine si sta sviluppando un piano strategico di misure concrete per gestire i 4 pilastri di sostenibilità GSTC, basato sugli esiti degli incontri partecipativi e sui dati raccolti.

Questo piano sarà una linea guida per la nuova **Cabina di regia del turismo**, responsabile dell'organizzazione turistica della città, che dovrà agire coordinandosi con tutti gli stakeholder del territorio. Tra questi, le **strutture ricettive** ricoprono un ruolo

fondamentale: la cabina di regia avrà anche il compito di coinvolgere e incoraggiarle a migliorare le loro performance di sostenibilità, anche attraverso il percorso verso la certificazione di sostenibilità GSTC.

Per la città questo è l'avvio di un percorso di miglioramento continuo che punta ad estendere le buone pratiche avviate con un raggio d'azione sempre più ampio.

La destinazione Siena può includere nella sua comunicazione il logo ufficiale del GSTC, a cui viene associato un codice di identificazione univoco e il logo dell'ente di certificazione. Esporre questo certificato rafforza il proprio impegno verso turisti e stakeholder, sottolineando che la destinazione ha raggiunto un livello di pratiche sostenibili verificato in modo indipendente.



Parola agli operatori

Abbiamo chiesto ad alcuni operatori di raccontarvi la loro esperienza di realtà certificata GSTC.



Walter Holzer
Proprietario del
Berghotel a Sesto (BZ)

*"Per noi la sostenibilità non è una religione né uno strumento di marketing, ma un **atteggiamento** e per questo deve essere vissuta in maniera concreta e trasparente. Comportarsi in maniera sostenibile significa fare **scelte pratiche e concrete**, senza fare a meno di nulla ma anche senza spreco, e questa pratica in hotel risulta sempre vincente sul lungo termine, sia perché contribuisce alla conservazione di patrimoni ambientali e culturali tangibili ed intangibili, sia perché può portare ad un rilevante risparmio di risorse. La certificazione - siamo il primo hotel in Italia certificato GSTC - per noi è stato un importante riconoscimento, è un **marchio di credibilità e di qualità**, che trasmette concretamente i valori della sostenibilità. Questo ci aiuta a promuovere a livello internazionale il nostro impegno nell'attuare i più alti standard di sostenibilità nel settore turistico e speriamo che questa visibilità porti molti altri hotel e destinazioni a seguire la nostra strada."*

*"Siamo orgogliosi di aver intrapreso questo importante progetto, che rappresenta il nostro impegno per il miglioramento continuo negli anni. La certificazione GSTC è solamente l'inizio e non il punto di arrivo della nostra azienda turistica. La certificazione ci dà l'opportunità di promuovere un turismo più sostenibile e quindi di **contribuire alla protezione del nostro territorio**, sia collaborando attivamente con le istituzioni e le associazioni locali, sia impegnandoci in attività di compensazione per preservare le nostre foreste. In questo obiettivo vogliamo coinvolgere attivamente i nostri clienti e collaboratori: trasmettiamo a loro l'importanza del rispetto delle foreste, fonte di vita e importante patrimonio naturale che richiama ogni anno numerosi ospiti nella nostra destinazione. Coinvolgendo sempre più persone nella protezione dell'ambiente, speriamo di riuscire a **garantire un futuro alle generazioni che verranno**, lasciandoli un pianeta sano in cui vivere ma anche una destinazione rigogliosa in cui i nostri figli potranno ancora vivere di turismo."*



Tamara Call
Proprietaria
dell'Excelsior Dolomites
Life Resort a San Vigilio
di Marebbe (BZ)



Daniele Nannetti
Amministratore
Delegato di Villa
Petriolo a Cerreto Guidi
(FI)

*"Il progetto di Villa Petriolo dalla sua nascita è stato fondato sulla sostenibilità a tutto tondo, che è il fulcro del nostro sistema di gestione. Ottenere la certificazione GSTC - siamo la prima azienda agricola certificata GSTC in Europa - è stato un **importante riconoscimento** del lavoro che facciamo tutti i giorni. Inoltre, seguire le linee guida dello standard GSTC ci ha aiutato moltissimo a implementare, efficientare e supportare la nostra visione di sostenibilità a 360°. Siamo partiti certificando qualcosa che già esisteva ma questo ci ha portati ad una **maggiore efficienza di tutto il nostro sistema di gestione**. Decidere di seguire la certificazione, non solo per ottenere una medaglia, ci ha portato a migliorare il nostro impatto a livello di sostenibilità ambientale e sociale ma anche a livello di revenue, in quanto la maggior efficienza ha portato a maggiori guadagni, migliorando quindi anche la sostenibilità economica di tutto il nostro progetto."*



Abbiamo chiesto a chi lavora ogni giorno con le certificazioni di raccontare la propria esperienza con lo standard GSTC.



Mauro Masiero
Ricercatore
dell'Università degli
Studi di Padova,
Responsabile scientifico
di Etifor e Presidente di
FSC® Italia

"A fronte della crescente attenzione verso le tematiche ambientali e, più in generale, della sostenibilità negli ultimi decenni sono emerse **decine di schemi, standard, marchi ed etichette**. Dietro tale pluralità si celano però realtà molto diverse per contenuti, procedure, trasparenza e affidabilità. Un'indagine condotta nel 2020 per conto della DG Ambiente della Commissione Europea ha evidenziato come oltre la metà delle dichiarazioni ambientali danno informazioni vaghe, fuorvianti o prive di fondamento, e non prevedono sistemi di verifica oppure prevedono sistemi di verifica molto deboli.

Nello specifico del settore "turismo", il database Standard Map curato dall'International Trade Centre (ITC) identifica attualmente 43 diversi schemi e iniziative di sostenibilità. Di questi, solo 12 sono standard esclusivamente pensati per il settore turistico, tra i quali non tutti offrono il medesimo livello di credibilità o non assicurano la copertura di un ventaglio simile di criteri. Il risultato è quello di un panorama frammentato e dalla scarsa efficacia.

In tale contesto l'esperienza del **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** spicca per elementi di innovazione e originalità, grazie all'ampio respiro con cui sono stati sviluppati i criteri. GSTC è inoltre l'unico standard del settore turismo membro dell'Alleanza Internazionale ISEAL, che raccoglie le principali iniziative di certificazione volontaria e indipendente specializzate in ambito sociale e ambientale quali ad esempio Fairtrade (Commercio Equo & Solidale) e il Forest Stewardship Council (FSC).

Se standard internazionali completi e credibili costituiscono un'essenziale base di partenza, il valore del sistema GSTC non si esaurisce in essi, e si estende necessariamente anche alle modalità di attuazione e verifica degli stessi. GSTC assicura controlli e verifiche indipendenti da parte di enti di certificazione accreditati secondo procedure internazionali gestite da Assurance Service International (ASI). Questo significa regole e modalità di controllo chiare, coerenti e uniformi in tutte le certificazioni GSTC, a garanzia tanto degli operatori quanto degli utenti delle realtà certificate. Le strutture certificate dallo standard GSTC godono del più alto livello di credibilità disponibile e possono dimostrare ai propri stakeholder che la loro gestione guarda al futuro e non solo al presente."



Stefano Ravelli
APT Valsugana Lagorai
e Presidente del GSTC
Italy Working Group

"Con la destinazione Valsugana abbiamo intrapreso il percorso verso la certificazione di sostenibilità nel 2017, identificandola come un **elemento unico e distintivo** per la promozione della destinazione sul mercato.

In realtà, questo percorso ci ha portato molto altro, trasformandosi in un'evoluzione verso la **sostenibilità a livello territoriale**. È stato chiaro fin da subito che non era un percorso che potevamo intraprendere da soli, ma che era necessario confrontarsi con i diversi stakeholder locali. Lo sviluppo di un percorso verso la sostenibilità ci ha dato la possibilità di conoscerci meglio e di creare delle **nuove forme di collaborazione** con i soggetti pubblici e privati che operano nella stessa destinazione, anche non legati strettamente al contesto turistico, per portare avanti dei progetti insieme e realizzare obiettivi comuni.

In questo contesto, la presenza di strutture certificate dà maggior forza alla destinazione e rendere la certificazione ancora più coerente. Allo stesso tempo, la destinazione stessa può dare grande forza alle strutture che vogliono certificarsi: da una parte, può dare un grande **supporto durante il percorso verso la certificazione**, accogliendo nel network di relazioni creato e aiutandole a raggiungere i propri obiettivi; dall'altra parte, la destinazione ha interesse a dare **maggiore visibilità alle strutture** che si impegnano nella sostenibilità in quanto rappresentano a pieno la visione della destinazione."

