




Programma di sostenibilità del turismo svizzero.

Glossario.

Giugno 2023, v.0.3.

Contatto

Ufficio Swisstainable
Federazione svizzera del turismo
Finkenhubelweg 11
3012 Berna
swisstainable@stv-fst.ch
+41 31 307 47 48

 Seguici su LinkedIn

Assenza di barriere	Prodotti, servizi o strutture sono «privi di barriere» se vi si può accedere quanto più possibile in maniera illimitata, indipendentemente dall'eventuale presenza di limitazioni o di patologie. Il concetto è sinonimo dell'espressione ormai obsoleta «accessibile ai disabili». ¹
Autenticità	Autenticità significa genuinità, sincerità, integrità, credibilità, sicurezza, attendibilità, verità, affidabilità. Nel turismo, autenticità significa genuinità delle esperienze, delle conoscenze, dei luoghi turistici, delle usanze, del folclore o anche il contatto tra i turisti e la popolazione locale. ²
Biodiversità	La biodiversità comprende le diverse forme di vita (specie animali, vegetali, funghi, batteri), i diversi habitat in cui vivono le specie (ecosistemi come il bosco o i corsi d'acqua), e la varietà genetica all'interno di queste specie. ³
Circuiti regionali / creazione di valore aggiunto	Per creazione di valore aggiunto a livello regionale si intende la totalità delle prestazioni economiche di una regione e dei benefici generati nella stessa regione, detratte le prestazioni importate da altre regioni. I circuiti regionali possono essere rafforzati se si tengono in considerazione gli operatori a livello regionale. Così un franco di valore aggiunto rimane all'interno di più circuiti della stessa regione. ⁴
Condizioni di lavoro eque	Secondo la Commissione Europea, le condizioni di lavoro eque comprendono i seguenti quattro campi: <ul style="list-style-type: none"> • Condizioni di occupazione: ad es. una descrizione accurata del tipo, dell'entità e della durata del lavoro • Salari e stipendi: ad es. salari minimi, indennità per famiglie • Tutela del lavoro: ad es. tutela in caso di infortuni sul lavoro e di malattie professionali • Dialogo sociale: coinvolgimento degli occupati⁵
Contratti collettivi nazionali di lavoro	I contratti collettivi nazionali di lavoro vengono negoziati tra le organizzazioni dei datori di lavoro e quelle dei lavoratori. Essi regolamentano le condizioni di lavoro, come ad esempio le disposizioni in merito ai contratti individuali, i diritti e i doveri delle parti contraenti, come pure le disposizioni normative (salario, ferie, norme di lavoro, la tutela contro i licenziamenti ingiustificati, ecc.). ⁶
Cultura / eredità culturale	La cultura può essere definita, nel senso più ampio del termine, come ciò che è tipico di una regione. Si tratta quindi della totalità degli aspetti spirituali, materiali, intellettuali ed emotivi che caratterizzano una società o un gruppo sociale. In questo contesto non ci si riferisce solamente all'arte o alla letteratura, ma anche alle forme di vita, ai diritti fondamentali, ai sistemi di valori, alle tradizioni o al credo. La cultura fa parte dell'«offerta originaria», presente a livello locale anche senza il turismo (ad es. la lingua, le usanze, l'architettura, ecc.), ma che tuttavia esercita un'attrazione sui turisti. La cultura è però al tempo stesso parte integrante dell'«offerta derivata», ovvero di quei servizi e di quelle strutture culturali nate specificamente per il turismo (ad es. eventi, musei). ⁷

1 Stiftung MyHandicap. Bedeutung von Barrierefreiheit. Online verfügbar unter:

<https://www.myhandicap.ch/barrierefrei-wohnen/barrierefreiheit/>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

2 Wertesysteme: <https://www.wertesysteme.de/authentizität/C3%A4/>

Vester, Heinz-Günter: „Authentizität 1: Theoretische Abgrenzung“. In: Mörth, Ingo / Steckenbauer, Georg Christian (2018): „VU Grundlagen der Freizeit- und Tourismussoziologie: Texte zu Theorie und Empirie.“ S.1-2.

3 BAFU. Faktenblatt 1 Biodiversität – Definition und Bedeutung: <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/17883.pdf>

4 Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Wertsch%C3%B6pfung_\(Wirtschaft\)#Regionale_Wertsch%C3%B6pfung](https://de.wikipedia.org/wiki/Wertsch%C3%B6pfung_(Wirtschaft)#Regionale_Wertsch%C3%B6pfung)

5 Europäische Kommission (2016). Faire Arbeitsbedingungen. Online verfügbar unter:

https://ec.europa.eu/commission/fair-working-conditions_de, zuletzt aktualisiert am 04.01.2021, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

6 SECO, Staatssekretariat für Wirtschaft: Gesamtarbeitsverträge. Online verfügbar unter:

https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Arbeit/Personenfreizugigkeit_Arbeitsbeziehungen/Gesamtarbeitsvertraege_Normalarbeitsvertraege.html

7 UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (1983). Weltkonferenz über Kulturpolitik. Schlussbericht der von der UNESCO vom 26. Juli bis 6. August 1982 in Mexiko-Stadt veranstalteten internationalen Konferenz. Hrsg. von der Deutschen UNESCO-Kommission.

Cultura urbanistica / qualità culturali urbanistiche	La cultura urbanistica descrive l'insieme delle prestazioni umane che modificano l'ambiente naturale o costruito. La cultura urbanistica va molto al di là della realizzazione e della conformazione dei singoli edifici (architettura), e comprende anche la progettazione dei luoghi, l'arte nell'edilizia oppure l'arte negli spazi pubblici. Le aziende possono contribuire a mantenere o a sviluppare ulteriormente le qualità culturali urbanistiche, in particolare negli investimenti. ¹
Efficienza delle risorse	Per efficienza delle risorse si intende l'impiego efficiente delle risorse naturali come il suolo, l'acqua o l'aria. L'obiettivo è ottenere il maggior vantaggio possibile con il minore sfruttamento possibile delle risorse. Meno materiali si utilizzano per il conseguente profitto, migliore sarà l'efficienza delle risorse. ²
Emissioni nocive per il clima / gas serra	Tra le emissioni nocive per il clima si possono citare, secondo il Protocollo di Kyoto, i seguenti gas serra: il diossido di carbonio (CO ₂), il metano (CH ₄), il gas esilarante (N ₂ O) e i gas serra fluorurati (gas F) come gli idroclorofluorocarburi (HCFC), i clorofluorocarburi (CFC) e l'esfluoruro di zolfo (SF ₆). In natura, questi gas serra si trovano nell'atmosfera in piccole concentrazioni. Dall'inizio del secolo scorso la percentuale di questi gas è tuttavia aumentata notevolmente a causa delle attività umane. ³
Energie / fonti di energia rinnovabili	In generale si intende per energie rinnovabili quelle forme di energia ricavate in modo naturale al fine di mettere a disposizione l'energia finale sfruttabile, oppure disponibili direttamente sotto forma di energia finale. Fanno parte delle energie rinnovabili l'energia idrica, quella solare e quella eolica. ⁴
Esigenze specifiche degli ospiti	Per esigenze specifiche degli ospiti si intendono le necessità che si orientano alle esigenze e alle aspettative specifiche di determinati gruppi di ospiti, come ad es. anziani, famiglie, persone di altre culture, persone con disabilità o altre abitudini alimentari o incompatibilità alimentari.
Gestione degli stakeholder	Per gestione degli stakeholder si intende il confronto continuo e orientato all'obiettivo di un'impresa con i suoi stakeholder. Fanno parte di questo concetto l'identificazione degli stakeholder, l'analisi degli stakeholder in riferimento ai relativi obiettivi, motivi e impostazioni e la comunicazione con gli stakeholder, ovvero lo scambio continuo di informazioni tra l'impresa e gli stakeholder. ⁵
Gestione dei parcheggi	Per gestione dei parcheggi si intende la gestione dell'utilizzo dei parcheggi, per lo più tramite pedaggio, con l'obiettivo di conciliare l'offerta con la domanda, oppure di ridurre l'incidenza del traffico. Questi obiettivi possono essere raggiunti anche mediante criteri di ripartizione. ⁶
Gestione dei reclami / dei feedback	La gestione dei feedback (detta anche gestione dei reclami) è espressione di orientamento all'ospite e si riferisce al dialogo esauriente con gli ospiti. Si compone di cinque fasi: 1) diventare consapevoli dell'importanza del reclamo, 2) stimolare il reclamo, 3) riceverlo in maniera consapevole, 4) elaborarlo e 5) valutarlo e analizzarlo. La gestione dei feedback comprende

UNESCO-Konferenzberichte, Nr. 5, S. 121. München: K. G. Saur.

Müller, H.R., (2008). Freizeit und Tourismus. Eine Einführung in Theorie und Politik. Berner Studien zu Freizeit und Tourismus, Heft. 41. Universität Bern.

1 Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Baukultur>

2 ifu hamburg (2021): Was ist Ressourceneffizienz? Definition, Ziele und Methodik. Online verfügbar unter <https://www.ifu.com/ressourceneffizienz/>, zuletzt aktualisiert am 28.12.2020, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

3 Umweltbundesamt.de: <https://www.umweltbundesamt.de/themen/klima-energie/klimaschutz-energiepolitik-in-deutschland/treibhausgas-emissionen/die-treibhausgase>

4 Strom.ch: <https://www.strom.ch/de/energiewissen/erneuerbare-energien>

5 t2informatik: <https://t2informatik.de/wissen-kompakt/stakeholdermanagement/#:~:text=Sie%20ist%20die%20Basis%20f%C3%BCr,die%20Grundlage%20f%C3%BCr%20die%20Stakeholderkommunikation.>

6 Mobilservice: <https://www.mobilservice.ch/de/home/praxis/parkplatzbewirtschaftung-in-unternehmen-63.html>

	l'intera gamma della comunicazione ed è aperta ai suggerimenti, agli apprezzamenti e alla critica costruttiva. ¹
Incaricato/a della sostenibilità / team della sostenibilità	L'incaricato/a della sostenibilità è la persona che ha l'incarico di fungere da coordinatore/coordinatrice nell'ambito della sostenibilità. Il suo compito principale è il controllo della gestione della sostenibilità o dei provvedimenti di sostenibilità dell'impresa. Oltre al collegamento in rete e al coordinamento, rientrano nelle sue mansioni centrali anche la comunicazione interna ed esterna, il rendere visibili le attività di sostenibilità collegandole tra loro ed eventualmente la gestione del processo di certificazione. Queste funzioni possono essere organizzate anche in un team della sostenibilità, distribuendo opportunamente le mansioni.
Incompatibilità alimentari	Per incompatibilità alimentari si intendono tutti i disturbi che si verificano in reazione all'assunzione di alimenti. Ci si riferisce soprattutto alle reazioni allergiche o ad altri meccanismi come le intolleranze alimentari (ad es. l'intolleranza al lattosio). ²
Life balance	Il life balance si riferisce all'equilibrio individuale in particolare tra la vita lavorativa e quella privata. Per le imprese è inteso anche come strumento per ottenere una maggiore produttività, una maggiore attrattività del datore di lavoro, un maggiore coinvolgimento e una maggiore motivazione dei collaboratori e una più lunga vita lavorativa. Per i collaboratori, il life balance è sinonimo di una qualità più armoniosa del lavoro e della vita, una maggiore capacità del lavoro di dare senso alla vita, la riduzione dello stress, l'aumento del benessere e il tentativo di organizzare la vita in modo da ridurre i conflitti tra vita lavorativa e vita privata, conciliando maggiormente entrambi gli aspetti. ³
Liquidità	La liquidità rappresenta la valutazione della solvibilità di un'impresa. Se un'impresa è liquida, significa che dispone di sufficienti mezzi per adempiere ai propri obblighi di pagamento. ⁴
Mobilità / offerte di mobilità / forme di mobilità rispettose dell'ambiente	Per mobilità rispettosa dell'ambiente si intendono le forme di mobilità che comportano un inquinamento ambientale proporzionalmente minore. Oltre ai trasporti pubblici ne fanno parte tra l'altro anche la mobilità elettrica, il car-pooling o la mobilità lenta (Human Powered Mobility). ⁵
Mobilità lenta / mezzi di trasporto individuali	Per mobilità lenta si intende la locomozione a piedi, su ruote o rotelle, azionati dalla forza muscolare umana (Human Powered Mobility). Ci si riferisce in particolare alla mobilità pedonale, alle escursioni, agli spostamenti in bicicletta e in mountain-bike e alla locomozione con mezzi simili a veicoli, come ad es. i pattini in linea. ⁶

1 Wikipedia:

<https://de.wikipedia.org/wiki/Feedbackmanagement#:~:text=Das%20Enterprise%20Feedback%20Management%20ist,Relationship%20Management%20und%20des%20Marketing.&text=Das%20Feedbackmanagement%20ist%20Ausdruck%20der,Wort%20melden%20darf%2C%20ja%20soll.>

2 Beobachter Gesundheit. Nahrungsmittelunverträglichkeit. Online verfügbar unter:

<https://www.beobachter.ch/gesundheit/krankheit/nahrungsmittelunvertraeglichkeit-lebensmittelunvertraeglichkeit>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

3 hrmbbooks.ch (2021). Work-Life-Balance. Massnahmen und Konzept. Online verfügbar unter:

<https://www.hrmbbooks.ch/work-life-balance-massnahmen-und-konzept>, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

4 Sage: <https://www.sage.com/de-de/blog/lexikon/liquiditaet/>

5 Umweltbundesamt.de: <https://www.umweltbundesamt.de/themen/verkehr-laerm/nachhaltige-mobilitaet>

6 UVEK. Leitbild Langsamverkehr:

https://www.astra.admin.ch/dam/astra/de/dokumente/langsamverkehr/lv_m104_leitbildlangsamverkehrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf.download.pdf/lv_m104_leitbildlangsamverkehrentwurf2002schwarz-weiss-version.pdf

Ospitalità	Nel rapporto tra ospite e gestore/titolare di una struttura ricettiva si possono generare emozioni positive grazie alla capacità di coinvolgimento, alla gentilezza, alla cordialità, alla generosità o alla stima. Ospitalità significa che il gestore/titolare della struttura ricettiva garantisce il benessere ed il comfort degli ospiti. Gastfreundschaft bedeutet, dass der Gastgeber das Wohlbefinden und den Komfort der Gäste sicherstellt. In quest'ambito è importante rispettare appieno l'ospite e venire incontro alle sue esigenze. Un'autentica ospitalità porta ad una maggiore soddisfazione complessiva degli ospiti e quindi ad una loro maggiore fidelizzazione. ¹
Ottimizzazione nel rispetto del clima	L'ottimizzazione nel rispetto del clima prevede la riduzione al minimo delle emissioni di gas serra – in particolare quelle di CO ₂ – mediante risparmi (aumento dell'efficienza o rinuncia), oppure utilizzando al loro posto le energie rinnovabili, in modo da contribuire positivamente alla riduzione dell'effetto serra. ²
Pari opportunità	Nelle società moderne, pari opportunità si riferisce al diritto di parità di accesso alle opportunità della vita. Ne fanno parte in particolare il divieto di discriminazione, ad esempio sulla base del sesso, dell'età, della religione, dell'appartenenza culturale, delle disabilità o dell'estrazione sociale, così come stabilito nei diritti umani.
Parti interessate	Le parti interessate (dette anche stakeholder) sono tutti i gruppi interni ed esterni di persone interessati direttamente o indirettamente dalle attività aziendali. Delle parti interessate interne fanno parte i titolari, il Management o i collaboratori, di quelle esterne fanno parte i finanziatori esterni, i fornitori, gli ospiti, i competitor, le autorità o in generale la popolazione. ³
Qualità dei servizi	La qualità dei servizi comprende tutti i fattori che influiscono sulla valutazione effettuata dall'ospite del servizio di un operatore. Ci si riferisce soprattutto all'affidabilità, alla competenza specifica e a quella nella fornitura delle prestazioni, alla cortesia e alla collaborazione, all'empatia e all'ambito materiale. Un'elevata qualità del servizio contribuisce in maniera decisiva alla soddisfazione degli ospiti e al loro passaparola. ⁴
Redditività / redditività economica	La redditività è un importante indicatore economico-aziendale, e viene definita per lo più come il rapporto in percentuale tra l'utile generato e il capitale impiegato. Se si osserva solo una parte del capitale impiegato si parla di redditività del capitale proprio o del capitale di terzi. Se invece al contrario si presuppone l'utile generato dal fatturato si parla di redditività del fatturato. La redditività economica è data se un'impresa raggiunge una redditività sufficiente nel corso di un lungo periodo di tempo.
Requisiti organizzativi	Per requisiti organizzativi si intendono principalmente le risorse del personale. Possono indicare inoltre anche le risorse finanziarie o gli aspetti organizzativi, come ad esempio la costituzione di un gruppo di lavoro o l'adeguamento di processi decisionali.
Requisiti specifici delle associazioni mantello	Le associazioni mantello centrali possono definire determinati standard minimi o requisiti specifici. Le informazioni al proposito sono disponibili direttamente presso le associazioni coinvolte.

1 Gastfreundschaft-Zentralschweiz: <http://gastfreundschaft-zentralschweiz.ch/>

2 BAFU: <https://www.bafu.admin.ch/bafu/de/home/themen/klima/inkuerze.html>

3 Wirtschaftslexikon Gabler:

<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/anspruchsruppen-27010>

4 Business-wissen.de: <https://www.business-wissen.de/hb/was-zeichnet-servicequalitaet-aus/>

Servizi della comunità dei trasporti	Per servizi della comunità dei trasporti si intendono le offerte all'interno di una comunità dei trasporti. A rendere il servizio maggiormente user-friendly contribuiscono ad esempio il numero di collegamenti (frequenza), l'armonizzazione dei diversi vettori di trasporto (collegamenti) o gli abbonamenti congiunti.
Sostanze nocive per l'ambiente	Sono nocive per l'ambiente quelle sostanze o preparazioni (ad es. miscele, detersivi o prodotti per la protezione delle piante) che se disperse nell'ambiente hanno o possono avere come conseguenza il pericolo immediato o successivo per una o più componenti ambientali (ad es. acque, suolo, aria o piante). ¹
Strategia aziendale/commerciale	Per strategia si intende in economia il comportamento previsto a medio e a lungo termine (quattro anni e più) da parte dell'impresa per il raggiungimento dei suoi obiettivi. La strategia aziendale/commerciale delinea le modalità con cui l'impresa intende raggiungere i propri obiettivi a medio e a lungo termine. ²
Sviluppo del territorio	Lo sviluppo del territorio comprende tutta la progettazione degli spazi dell'amministrazione pubblica della Confederazione, dei Cantoni e dei comuni in tutti gli ambiti rilevanti per il territorio: circolazione stradale, edilizia residenziale, ambiente, economia, sport, cultura, ecc. Uno sviluppo sostenibile del territorio concilia le esigenze sociali e quelle economiche per quanto riguarda il territorio con le sue funzioni rilevanti dal punto di vista ambientale. Le aziende possono contribuire a sviluppare il territorio così come auspicato dal punto di vista sociale, in particolare negli investimenti. ³
Trasporti multimodali	I sistemi di trasporto sono definiti multimodali (o multiopzionali) se agli utenti vengono messi a disposizione per le loro concrete esigenze di mobilità almeno due diversi mezzi di trasporto. È quindi necessario combinare i diversi mezzi di trasporto nel modo più semplice possibile. ⁴
Volatilità dei gruppi di ospiti e dei mercati	La volatilità è la misurazione statistica delle fluttuazioni lungo un determinato periodo di tempo. Gruppi di ospiti e mercati caratterizzati da una grande volatilità sono soggetti a rapide variazioni, mentre quelli con una ridotta volatilità hanno una maggiore stabilità. Gli ospiti abituali sono in linea di massima più fedeli, e quindi meno volatili. ⁵
Zone protette	Le zone protette sono in generale aree dedicate alla tutela della natura, del paesaggio, della flora e della fauna. Esempi al riguardo sono i biotopi e i paesaggi palustri, le zone di divieto di caccia, le riserve faunistiche e le zone protette, oppure le zone dichiarate patrimonio mondiale dell'UNESCO. ⁶

1 Amt für Natur und Umwelt Graubünden (2021): Umweltgefährdende Stoffe. Hg. v. Kanton Graubünden. Online verfügbar unter: https://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/ekud/anu/dokumentation/glossar/Seiten/Umweltgefaehrdennde_Stoffe.aspx, zuletzt geprüft am 04.01.2021.

2 Wikipedia: [https://de.wikipedia.org/wiki/Strategie_\(Wirtschaft\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Strategie_(Wirtschaft))

3 Raumentwicklungen.ch, <https://raumentwicklungen.ch/news/22/raumplanung-raumentwicklung-definition.html#:~:text=Die%20Raumentwicklung%20umfasst%20alle%20r%C3%A4umlichen,Funktionen%20im%20Raum%20aufeinander%20ab.>

4 Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/Multimodaler_Verkehr

5 Wikipedia: <https://de.wikipedia.org/wiki/Volatilit%C3%A4t>

6 Wikipedia: https://de.wikipedia.org/wiki/Schutzgebiete_in_Natur-_und_Landschaftsschutz

Editore

Ufficio Swisstainable
Federazione svizzera del turismo
Finkenhubelweg 11
3012 Berna
swisstainable@stv-fst.ch
+41 31 307 47 48

 Seguici su LinkedIn

Concept | Paternità dell'opera

Partner scientifico: Scuola Universitaria Professionale di Lucerna

Prof. Dr. Fabian Weber, Prof. Dr. Jürg Stettler

Esperto consultivo

Prof. em. Dr. Hansruedi Müller, Università di Berna

Svizzera Turismo

Letizia Elia | Samuel Wille | Helena Videtic

Copyright

Federazione svizzera del turismo | Svizzera Turismo, tutti i diritti riservati.

Aggiornato a giugno 2023

Ufficio

STV FST

Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

Ideazione & marketing

Svizzera Turismo.



Partner scientifica

HSLU Lucerne University
of Applied Sciences
and Arts

Partner

GASTRO SUISSE

HotellerieSuisse

**Parahotellerie
Schweiz**

RDK

KONFERENZ DER REGIONALEN TOURISMUSDIREKTOREN DER SCHWEIZ (RDK)
CONFÉRENCE DES DIRECTEURS D'OFFICES DE TOURISME RÉGIONALES DE SUISSE (CDR)
CONFERENZA DEI DIRETTORI DEGLI UFFICI REGIONALI SVIZZERI DEL TURISMO (CDR)
CONFERENZA DALLI DIRECTURS REGIONALS SVIZZERS DAL TURISSEM (CDR)

Schweizer Alpen-Club SAC
Club Alpin Suisse
Club Alpino Svizzero
Club Alpin Svizzer



**SRV
FSV** Schweizer Reise-Verband
Fédération Suisse du Voyage
Federazione Svizzera di Viaggi

Sellbahnen Schweiz
Remontées Mécaniques Suisses
Funivie Svizzere
Penticularas Svizras

SWISS SNOWSPORTS



VÖV UTP Verband öffentlicher Verkehr
Union des transports publics
Unione dei trasporti pubblici

**VSSU
AESN
AASN** Verband Schweizerischer Schiff- und Seenachrichten
Association des entreprises suisses de navigation
Associazione delle aziende svizzere di navigazione

VSTM/ASMT Verband Schweizer TourismusmanagerInnen
Association Suisse des Managers en Tourisme
Associazione svizzera dei managers del turismo
Associazione svizra dells managers del turissem

**zoosuisse
zoosuisse**