Living Labs Report

CSR4 TOURISM

Living Labs: metodologia e risultati

3° risultato di progetto, attività 1

Febbraio 2024

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Riepilogo

Questo documento presenta i risultati dei Living Lab organizzati nell'ambito del progetto CSR4Tourism. Lo scopo dei Living Labs era quello di co-creare soluzioni con le parti interessate del turismo alle sfide ESG identificate nel settore del turismo. Living Labs è una metodologia di ricerca che non è solo centrata sull'utente ma anche "portata dagli utenti" consentendo così la formulazione, la prototipazione e la validazione di soluzioni complesse in un ambiente di vita reale sfaccettato. Questo documento spiega anche la metodologia e fornisce le informazioni di contatto nel caso in cui si voglia partecipare o organizzare un Living Lab.

Contenuto

1. Introduzione **2**
2. Metodologia: come organizzare un Living Lab **3**
3. Living Lab CSR4T **6**
3.1 Informazioni sui Living Lab 6
3.2 Sfide ESG in primo piano e soluzioni proposte 7
3.2.1 Accessibilità dei servizi turistici alle persone con disabilità 9
3.2.2 Diritti del lavoro e condizioni di lavoro: benessere dei lavoratori del settore turistico 11
3.2.3 Responsabilità ambientale: misurazione e riduzione delle emissioni di CO2 nella catena del valore del turismo 14
3.2.4 Impegno sociale: sviluppare una cultura organizzativa della RSI 16
4. Conclusioni **19**
5. Contatti **20**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

1. Introduzione

CSR4Tourism

Nel settore del turismo, la responsabilità sociale delle imprese (RSI) non è ancora oggi pienamente compresa e accettata e, di conseguenza, manca ancora la sua applicazione pratica. Le imprese turistiche, soprattutto quelle piccole e medie, non hanno una piena consapevolezza di cosa sia la RSI, come venga applicata nella pratica e quali siano i benefici che si possono ottenere dalla sua applicazione, in un'ottica di sostenibilità aziendale a lungo termine. Le esperienze passate hanno evidenziato come semplici iniziative promozionali non siano sufficienti per garantire l'effettiva attuazione dei principi di RSI da parte delle imprese. La carenza di professionisti/esperti qualificati, in grado di supportare le piccole e medie imprese turistiche nel comprendere, riconoscere e applicare concretamente i principi della RSI nelle loro specifiche attività imprenditoriali, è uno dei problemi e delle barriere attuali. Sviluppando una piattaforma di e-learning per l'educazione e la formazione delle competenze RSI dei lavoratori nell'ambito turistico, il progetto CSR4Tourism contribuisce direttamente alla sfida sopra menzionata.

Il progetto favorisce il raggiungimento degli obiettivi principali:

- Aiutare le imprese turistiche ad avvicinarsi all'Agenda 2030 e al Turismo Sostenibile rendendole più vicine ai principi, ai pro e contro della RSI e più reattive sia alle questioni interne (gestione delle persone, gestione della diversità, uguaglianza e inclusione, benessere fisico e mentale) che alle emergenze esterne (cambiamento climatico, salute e pressione ambientale, ecc.).
- Contribuire all'innovazione nell'IFP (istruzione e formazione professionale) adottando principi di co-creazione che consentiranno il coinvolgimento di beneficiari diretti/indiretti (imprese turistiche, consulenti RSI e formatori RSI), per prendere parte alla progettazione, erogazione, valutazione/valutazione del percorso formativo, migliorando le proprie competenze trasversali, digitali e verdi;
- Concentrarsi sui processi legati alla formazione sulla RSI tra le PMI del turismo piuttosto che solo sui contenuti, per migliorarne l'accettazione e l'adozione e creare un'azione di maggiore impatto che sia adatta per essere trasferita ad altri attori in tutta Europa
- Sviluppare un nuovo modello operativo per l'IFP formativa di esperti, formatori e consulenti che consentirà la diffusione dell'applicazione dei principi della RSI nel settore del turismo, rispondendo pienamente alle priorità dell'istruzione, della scienza, della tecnologia, della ricerca e dell'innovazione, come fattore chiave per la transizione verso la sostenibilità (Agenda 2030)
- Adottare e applicare un approccio interattivo e partecipativo allo sviluppo dei risultati del progetto, in cui gli utenti finali sono attivamente coinvolti e contribuiscono alla produzione di risultati concreti che rispondono alle reali esigenze del mercato
- Migliorare le competenze dei formatori IFP, acquisendo competenze digitali, in linea con la priorità del programma Trasformazione digitale
- Aggiornamento delle capacità/competenze in materia di RSI, in linea con le priorità del programma Inclusione e diversità, ambiente e lotta al cambiamento climatico

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Cosa sono i Living Lab?
I Living Lab online sono spazi di co-creazione che coinvolgono parti interessate e cittadini a livello dell'UE. Living Labs è una metodologia di ricerca che non è solo centrata sull'utente ma anche "portata dagli utenti" consentendo così la formulazione, la prototipazione e la validazione di soluzioni complesse in un ambiente di vita reale sfaccettato.

I Living Lab (LL) sono definiti come ecosistemi di innovazione aperta e incentrati sull'utente, basati su un approccio sistematico alla co-creazione degli utenti, che integra processi di ricerca e innovazione in comunità e contesti di vita reale. I LL sono un ambiente virtuale in cui le parti interessate possono condividere idee, bisogni, aspettative e potenziali soluzioni a sfide comuni e trovare insieme approcci e azioni innovativi su come adattare e attuare i principi di RSI per rispondere alle sfide sociali, ambientali e aziendali nel mondo. settore del turismo.

In che modo i Living Lab contribuiscono allo sviluppo del turismo sostenibile?
I Living Lab possono svolgere un ruolo importante nella co-creazione di soluzioni che consentano l'attuazione dei principi di RSI nel settore del turismo. In questa "comunità virtuale permanente", le principali parti interessate condividono idee e generano innovazioni che facilitano la responsabilità sociale delle PMI. Coinvolgendo fornitori, produttori e utenti finali nella cooperazione e nella co-creazione, i Living Labs hanno come risultato la RSI, contribuendo così allo sviluppo sostenibile del settore turistico nell'UE.

2. Metodologia: come organizzare un Living Lab

Definizione.
Living Lab è un ambiente virtuale in cui le parti interessate del settore lavorano insieme con l'intento di trovare gli strumenti mancanti e sviluppare innovazioni per l'attuazione dei principi di RSI nel turismo. In questo ambiente virtuale, condividono idee, discutono i bisogni e le aspettative delle loro comunità e fanno brainstorming su potenziali soluzioni.

Scopo.
L'obiettivo è trovare insieme approcci e azioni innovativi su come adattare e attuare i principi della RSI per rispondere alle sfide sociali, ambientali e di governance. I Living Lab aiutano anche a individuare le lacune mancanti e a indicare opportunità di cambiamento nelle politiche, nei servizi di mercato o nel quadro istituzionale.

Requisiti tecnici.
Il Living Lab è organizzato online, utilizzando piattaforme di videoconferenza come Google Meet, Zoom, Microsoft Teams, Skype… Per organizzare e partecipare a un Living Lab è necessaria una connessione

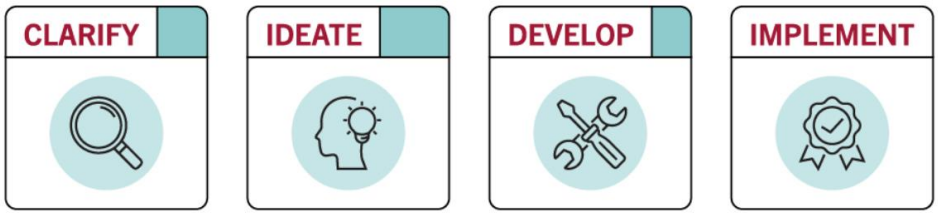
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

internet stabile e l'accesso a una delle piattaforme sopra menzionate. Il Living Lab può essere organizzato anche di persona.

Partecipanti.
Circa 15 principali stakeholder settoriali rilevanti, tra cui: fornitori e formatori di IFP continua, manager di aziende turistiche, rappresentanti della filiera turistica, rappresentanti di organizzazioni turistiche e imprenditoriali e rappresentanti delle autorità pubbliche settoriali locali/regionali e nazionali. I Living Lab vengono creati in ciascun paese del progetto o potrebbero essere internazionali.

Approccio.
Durante i Living Labs, Il Design Thinking viene utilizzato come processo per sviluppare soluzioni alle sfide ESG. Secondo la Harvard Business Review (2022), il design thinking è "un processo di innovazione standardizzato per sviluppare soluzioni creative ai problemi", mentre l'innovazione è definita come un prodotto, processo, servizio o modello di business caratterizzato da due caratteristiche critiche: nuovo e utile. Il Design Thinking può essere applicato in qualsiasi settore a qualsiasi problema.

Processo di pensiero progettuale



Harvard Business School Online

Fonte: Business Insights Blog della Harvard Business School Online

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Passaggio 1: chiarire	Passaggio 2: ideare	Passaggio 3: sviluppo	Passaggio 4: implementare
• restringere il problema • definire la formulazione del problema • chi è l'"utente" - Quali sono i punti critici comuni? Perché hanno bisogno della soluzione? Come ne trarranno beneficio? • identificare gli ostacoli che hanno impedito una soluzione in passato	• fare brainstorming su idee nuove e innovative che risolvano i problemi identificati • pensare fuori dagli schemi • non pensare al "e se" • non porre limitazioni iniziali	• sviluppare concetti criticando una serie di possibili soluzioni dai passaggi precedenti • proporre una soluzione prototipo • descrivere la soluzione e definire come risolve il problema • presentare la soluzione prototipo	• riflettere sul feedback • modificare la soluzione in base al feedback ricevuto • generare la soluzione finale

Durante i Living Labs è stato utilizzato il seguente flusso di lavoro.

1. Introduzione al Living Lab e alle sfide ESG
2. Lavoro nelle sale riunioni (stakeholder del turismo)
3. Presentazione della soluzione prototipale e discussione nella sala principale
4. Modifica nelle sale riunioni in base al feedback
5. Presentazione della soluzione finale
6. Riassunto da parte del moderatore

Materiali.

Presentazione PPT per la moderazione dell'incontro.

Modelli che fungono da guida per i partecipanti attraverso il processo di design thinking.

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3. Living Lab CSR4T

3.1 Informazioni sui Living Lab

Durante il progetto CSR4Tourism sono stati organizzati sei Living Lab in sei paesi: Norvegia, Spagna, Italia, Croazia, Cipro e Bulgaria. In totale 110 stakeholder hanno partecipato allo sviluppo di soluzioni innovative alle sfide ESG emerse durante le precedenti fasi del progetto. I Living Labs sono durati dalle due alle tre ore e hanno identificato 24 strumenti o soluzioni mancanti. I Living Lab sono stati organizzati da settembre 2023 a gennaio 2024 tramite piattaforme di videoconferenza online.

Tabella: partecipanti ai CSR4T Living Labs

Categoria	**Numero di partecipanti**						**Enti e professionisti del turismo**
	Spagna	Norvegia	Italia	Croazia	Cipro	Bulgaria	
Fornitori e formatori di C-IFP, studenti	10	22	6	2	6	4	Universidad Complutense de Madrid, Università di non divulgazione, docenti e studenti, Esperto di destinazioni creative sostenibili, Esperto di sostenibilità, Ricercatore, Attivista, Symplexis, Professionisti individuali, Scuola internazionale di business superiore
Dirigenti di aziende turistiche	1	3	1	6	2	8	TUR4All Travel, Norvegia's Best, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Specialista dell'assistenza clienti turistica, Symplexis, Banistra, Travelatico, Boroinvest, Hotel City Sofia, M-Group, Harmony Group, Hotel Marlin Beach – Ropotamo chance, MPM Hotels, Vitosha Park Hotel, Hotel Avliga – Paradiso 2018

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Rappresentanti della filiera turistica	0	3	0	3	2	0	Norway's best, Fretheim Hotel, Ristorante Fretheim, Ristorante Aegir, Diamantis Masoutis AC, Aegean
Rappresentanti delle organizzazioni turistiche e imprenditoriali	5	3	8	4	4	3	TUR4All Travel, Museo de la Historia de Madrid, NOVOTEL Madrid City Las Ventas, Norwegian's Best, Fretheim Hotel, Fretheim Restaurant, Aegir Restaurant, Specialista di web marketing per l'ospitalità, Imprenditore Direttore della carriera alberghiera e specialista in formazione turistica, imprenditore di B&B, ufficio turistico B4u Travel, Chandris Hotel, Gabriel Café, associazione dei proprietari - Sunny Coats COAST, Consiglio del turismoL - Plovdiv, Associazione turistica regionale "Rhodopi"
Rappresentanti delle Autorità pubbliche di settore locali/regionali e nazionali	0	1	1	0	2	0	Comune di Aurland, Terapista comportamentale e psicologo, NEON (ONG)
Totale	16	32	16	15	16	15	

3.2 Sfide ESG in primo piano e soluzioni proposte

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Lo scopo dei Living Labs era quello di trovare soluzioni e rendere gli stakeholder del turismo più reattivi alle questioni interne (gestione delle persone, gestione della diversità, uguaglianza e inclusione, benessere fisico e mentale) e alle emergenze esterne (cambiamento climatico, protezione ambientale nella catena di fornitura ecc. .).

Le sfide su cui si sono concentrati i Living Labs sono:

- *Accessibilità dei servizi turistici alle persone con disabilità*
- *Diritti del lavoro e condizioni di lavoro: benessere dei lavoratori nel settore turistico*
- *Responsabilità ambientale: misurazione e riduzione delle emissioni di CO2 nella catena del valore del turismo*
- *Impegno sociale: sviluppare una cultura organizzativa RSI*

Le sfide specifiche erano il risultato di precedenti impegni delle parti interessate in PR1 e PR2 e di ricerche documentali sulle sfide più comuni per quanto riguarda il raggiungimento della sostenibilità nel turismo. La sintesi delle idee generate dagli stakeholder del turismo durante i Living Labs può aiutare le imprese ad avanzare verso l'Agenda 2030.

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite

Tabella: sfide ESG affrontate dai Living Lab e loro relazione con gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite

La sfida ESG	**Relazione con gli SDG**
• Accessibilità dei servizi turistici alle persone con disabilità	OSS 10: ridurre le disuguaglianze OSS 11: Città e comunità sostenibili
• Diritti del lavoro e condizioni di lavoro: benessere dei lavoratori nel settore turistico	OSS 3: Buona salute e benessere OSS 8: Lavoro dignitoso e crescita economica
• Responsabilità ambientale: misurazione e riduzione delle emissioni di CO2 nella catena del valore del turismo	OSS 13: Azione per il clima OSS 12: Consumo e produzione responsabili

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

• Impegno sociale: sviluppare una cultura organizzativa RSI	OSS 8: Lavoro dignitoso e crescita economica OSS 17: Partnership per gli obiettivi

Durante i living lab, nell'ambito delle sfide ESG identificate, i partecipanti hanno presentato i problemi specifici che affrontano nella loro attività quotidiana e si sono concentrati sull'identificazione di possibili soluzioni. Questo è il primo passo del processo di design thinking, in cui i partecipanti devono scoprire le cause del problema più generale fino a quando non potranno affermare chiaramente il problema che risolveranno nelle fasi successive.

3.2.1 Accessibilità dei servizi turistici alle persone con disabilità

Anche se l'accessibilità è un diritto umano, molti ristoranti, attrazioni turistiche, siti culturali, trasporti, spazi pubblici e alloggi sono ancora inaccessibili alle persone con disabilità. Le disabilità comprendono disabilità visive e uditive, nonché disabilità fisiche e mentali. Alcuni dei principali ostacoli a una migliore accessibilità includono le barriere fisiche, la mancanza di ausili tecnici e attrezzature per disabili e la mancanza di personale istruito.

Foto: spazi alberghieri inaccessibili alle persone con mobilità ridotta

Fonte: sito web Impulsa Igualdad

	Problemi specifici	**Soluzioni proposte dai partecipanti ai LL**
1.	Mancanza di esperienze turistiche per persone con diversi tipi di disabilità. Solitamente le misure attuate dalle imprese turistiche si concentrano solo sulle infrastrutture, quindi soprattutto sulle barriere fisiche, mentre altre tipologie di disabilità vengono spesso dimenticate.	Una visita guidata al museo inclusiva e l'implementazione di misure di accessibilità che permettano a tutte le persone di vivere l'esperienza. • Consentire ai non vedenti di toccare alcuni oggetti del museo, quando possibile. • Assicurati di includere i sottotitoli per eventuali video educativi o interattivi che potrebbero essere presenti nel museo.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

		• Rendere accessibile la segnaletica (utilizzando pittogrammi, braille).
2.	Può essere difficile identificare le persone con disabilità invisibili. È difficile per i dipendenti sapere come reagire in questi casi e come aiutarli nel miglior modo possibile.	Uno strumento digitale che aiuta i dipendenti a imparare a identificare le disabilità invisibili. L'app Sunflower proposta è una piattaforma di apprendimento interattivo con esperienze VR e moduli gamificati sulle disabilità invisibili. Grazie a webinar dal vivo, badge di certificazione AR e un forum della community, l'app consente agli utenti e alle organizzazioni di creare ambienti inclusivi. Strumenti accessibili garantiscono una base di utenti diversificata, rendendola una risorsa di inclusione completa e di grande impatto.
3.	Scarsa consapevolezza tra i dipendenti del turismo sull'inaccessibilità dei servizi turistici alle persone con disabilità.	Una soluzione in più fasi che comporterà: 1. attività di team building per aumentare la consapevolezza sulle barriere che le persone con disabilità devono affrontare durante il viaggio 2. implementare un programma educativo per i dipendenti su come fornire servizi alle persone con disabilità 3. favorire una trasformazione culturale nel mondo degli affari per promuovere la diversità e l'inclusione
4.	Inaccessibilità dei piccoli alberghi alle persone su sedia a rotelle: come può un albergo adattare le proprie infrastrutture e la propria attività per poter ospitare persone con disabilità?	Un manuale che i piccoli alberghi possano utilizzare come guida per l'adattamento. Nel manuale viene descritto come modificare le camere e le aree comuni (reception, hall, colazione a buffet…) e come educare il personale riguardo all'accoglienza di persone con disabilità. Il manuale sarebbe scritto in un linguaggio chiaro e semplice. Il manuale sarebbe scritto come una guida passo passo e includerebbe immagini, come immagini di spazi adeguatamente progettati e video di corretta interazione tra un addetto alla reception e una persona con disabilità. I proprietari o i gestori degli hotel potrebbero utilizzare questo manuale come una lista di controllo per monitorare i progressi e garantire che vengano apportati tutti gli adattamenti necessari.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5.	Inclusività nelle attività turistiche: le persone con disabilità sono spesso escluse dalle attività turistiche poiché non sono progettate per essere utilizzate da tutte le persone.	Utilizzo della metodologia "Empathy walk" nella progettazione di prodotti e servizi turistici. L'Empathy Walk è una metodologia che permette al progettista di un prodotto o servizio di sperimentare come sarebbe "camminare nei panni di qualcun altro". Entrando in contatto con le persone con disabilità, queste potrebbero modificare il prodotto o il servizio per renderlo più accessibile e inclusivo. Ciò incoraggia il concetto di "design universale", in cui ambienti, prodotti e servizi sono creati per essere accessibili a tutte le persone, indipendentemente dalle loro capacità, promuovendo fin dall'inizio un approccio inclusivo.
6.	Poiché le tipologie di disabilità sono numerose, non tutte le sistemazioni possono adattarsi a tutte le disabilità.	Sviluppo di un'associazione che collega i fornitori di alloggi che si rivolgono a diverse disabilità. Ciò può essere vantaggioso per le PMI in quanto possono completarsi a vicenda concentrandosi su diverse nicchie di persone con disabilità. E questo creerebbe più opzioni per le persone con disabilità e tutte le informazioni verrebbero raccolte e distribuite da questa associazione.

3.2.2 Diritti del lavoro e condizioni di lavoro: benessere dei lavoratori del settore turistico

Sebbene ambienti di lavoro sicuri e sani siano diritti umani fondamentali, i lavori nel settore turistico spesso hanno un impatto negativo sul benessere fisico e mentale dei dipendenti. I lavori di prima linea nel settore del turismo sono caratterizzati da un ambiente lavorativo frenetico con clienti esigenti, carichi di lavoro eccessivi e orari prolungati che possono causare stress e ansia tra i dipendenti. Secondo Krenn (2012), il settore del turismo "soffre di bassi livelli di reddito, bassa soddisfazione salariale, orari di lavoro sfavorevoli, opportunità di carriera molto limitate, un elevato livello di interruzioni di carriera e un utilizzo significativo di lavoratori sovraqualificati". Come stabilito dal principio 10 del pilastro europeo dei diritti sociali, i lavoratori hanno diritto a un elevato livello di protezione della loro salute e sicurezza sul lavoro.

Nella foto: camerieri in un bar

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Fonte: Unsplash, Camille Chan

	Problemi specifici	**Soluzioni proposte dai partecipanti ai LL**
1.	Livelli di stress elevati, soprattutto nel settore alberghiero a causa dei lunghi orari di lavoro e dell'apertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7 dell'hotel.	Le soluzioni proposte includono la creazione di servizi di supporto per la salute mentale. Ciò potrebbe essere fatto sotto forma di un gruppo di supporto o di piccoli incontri mensili per i dipendenti in modo che possano condividere le loro preoccupazioni e imparare di più su alcune tecniche di rilassamento e anche per capire quali sono i punti chiave che devono essere cambiati nella gestione. Un'altra idea, che potrebbe essere particolarmente efficace negli hotel e alcuni partecipanti hanno sottolineato di averlo fatto, è quella di utilizzare la palestra dell'hotel per organizzare un'attività di team building sotto forma di lezioni di yoga, note per ridurre i livelli di stress e migliorare il livello di benessere generale.
2.	Stress legato all'ambiente di lavoro, che affronta vari fattori e situazioni di stress. Il turismo è legato a una comunicazione costante che si riflette sul benessere mentale del personale.	La soluzione, denominata "CalmSpace", dispone di camere anti-stress migliorate con decorazioni rilassanti, arredi confortevoli e servizi aggiuntivi come musica soft e risorse per la meditazione guidata. La disposizione flessibile delle camere soddisfa diverse preferenze e vengono introdotte sessioni di benessere strutturate per fornire opzioni di relax guidate. Le politiche di accesso garantiscono un impatto continuo e positivo sul benessere dei dipendenti, sulla soddisfazione lavorativa e sulla cultura generale del luogo di lavoro.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

3.	La mancanza di equilibrio tra lavoro e vita privata e di equo compenso a causa delle condizioni di lavoro intense e della soppressione dei diritti dei lavoratori, causati dalla supervisione limitata da parte dell'Ispettorato del lavoro e dalla natura dei servizi turistici.	Creare un'applicazione digitale per il monitoraggio delle ore di lavoro tramite tesserini digitali. I dipendenti possono utilizzare i tesserini all'inizio e alla fine del lavoro per registrare le presenze. Il sistema, accessibile su dispositivi mobili, tiene traccia automaticamente degli straordinari, aiuta nelle richieste di ferie e supporta una transizione graduale con risorse di apprendimento continuo. Questa soluzione garantirà la trasparenza, impedirà pratiche di lavoro sleali e garantirà una retribuzione giusta per le imprese dell'UE.
4.	A causa di una gestione irresponsabile che si concentra sulla massimizzazione del profitto, i lavoratori dei bar e dei ristoranti si ritrovano in condizioni di lavoro pessime che influiscono negativamente sulla loro salute fisica e mentale. Lavorano in luoghi dove manca personale, dove gli straordinari sono normali, non hanno giorni di riposo, sono pagati poco e non puntualmente, e devono lavorare in ambienti con scarsi rapporti interpersonali.	Istituzione di uno standard per buone condizioni di lavoro nei bar e nei ristoranti. Uno standard definirebbe "buone condizioni di lavoro", offrirebbe una guida passo passo ai manager su come adattare il luogo di lavoro a vantaggio dei lavoratori e offrirebbe una verifica esterna che si tradurrebbe in un certificato che un luogo di lavoro è sostenibile. Lo standard sarebbe sviluppato e gestito da una ONG finanziata con fondi pubblici. In questo modo il certificato avrebbe avuto bisogno di indipendenza e credibilità. Il certificato rappresenterebbe per i lavoratori stagionali un indicatore del fatto che le condizioni di lavoro sono buone e del fatto che i manager si prenderanno cura del loro benessere fisico e mentale. Bar e ristoranti possono esporre pubblicamente questo certificato nelle proprie strutture e nel sito ufficiale, il che può rappresentare un vantaggio competitivo per i turisti consapevoli e può facilitare il processo di attrazione dei lavoratori. La ONG incaricata della certificazione invierebbe anche clienti segreti per verificare le condizioni di lavoro nei bar e nei ristoranti che hanno ottenuto il certificato. Ci sarebbe un modulo sul sito ufficiale della ONG in cui i dipendenti potrebbero presentare reclami riguardanti le condizioni di lavoro che comporterebbero una visita in loco al bar/ristorante. Se le affermazioni venissero confermate, la certificazione verrebbe annullata.
5.	Accesso limitato alle risorse per la salute mentale	• Programmi di formazione sulla gestione dello stress, sulla resilienza e sulla consapevolezza della salute mentale per tutti i dipendenti.

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

		• Formazione per i manager per riconoscere i segni di problemi di salute mentale e promuovere un ambiente favorevole. • Offrire copertura per la salute mentale come parte dei pacchetti di benefici per i dipendenti.
6.	Con la diffusione dei modelli di lavoro intelligente e a distanza, i lavoratori a distanza possono essere trascurati in termini di iniziative di benessere.	Programmi di benessere virtuale studiati appositamente per i lavoratori remoti in azienda. Questo programma potrebbe includere sessioni di meditazione, lezioni di fitness, laboratori sulla salute mentale e seminari sulla gestione dello stress. Fornendo queste risorse online, i lavoratori remoti possono accedervi da qualsiasi luogo, promuovendo il loro benessere indipendentemente dal luogo in cui si trovano.

3.2.3 Responsabilità ambientale: misurazione e riduzione delle emissioni di CO2 nella catena del valore del turismo

L'impronta di carbonio del turismo rappresenta l'8% delle emissioni globali di gas serra. Oltre alle emissioni generate all'interno delle organizzazioni a causa dell'uso di energia per il lavoro di macchinari, riscaldamento, raffreddamento, trasporti, ecc. su cui le organizzazioni hanno il controllo, la maggior parte delle emissioni di gas serra sono emissioni indirette generate nella catena del valore. Queste emissioni sono difficili da misurare e ridurre perché un'azienda ha poco controllo sul modo in cui vengono generate. Le emissioni nella catena del valore sono quindi responsabilità collettiva dell'industria del turismo e richiedono innovazione e collaborazione per trovare modi per ridurre l'impatto del turismo sull'ambiente.

Foto: Imbarco su un aereo

Fonte: Forum economico mondiale

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

	Problemi specifici	Soluzioni proposte dai partecipanti ai LL
1.	Gran parte delle emissioni globali di CO2 provengono da rifiuti e da una gestione impropria dei rifiuti. Ecco perché è importante occuparsi non solo del riciclo ma anche della riduzione dei rifiuti e dell'implementazione di soluzioni di eco-design. Le catene alberghiere generano una quantità significativa di rifiuti a causa degli standard del settore.	I partecipanti hanno proposto numerose misure a basso costo per i fornitori di alloggi. Questi includono: • Passare ai cosmetici ricaricabili nelle catene alberghiere ed eliminare quelli monouso in plastica • Contenitori per la raccolta differenziata nelle camere dell'hotel • Acquistare articoli in blocco • Transizione alle operazioni di check-in/check-out senza supporto cartaceo • Ottimizzazione delle dimensioni delle porzioni di cibo
2.	Gli hotel e i siti turistici si trovano ad affrontare la duplice sfida delle eccessive emissioni di carbonio e dei notevoli sprechi alimentari. L'elevato consumo energetico del settore e la gestione inefficiente degli alimenti contribuiscono in modo significativo al degrado ambientale. Affrontare questo problema implica l'elaborazione di strategie per ridurre le emissioni attraverso l'ottimizzazione energetica e pratiche sostenibili, nonché l'implementazione di misure efficaci per ridurre al minimo gli sprechi alimentari attraverso una migliore gestione delle scorte e metodi di riciclaggio.	L'"EcoHospitality Innovator" finalizzato è una soluzione di sostenibilità intuitiva e sicura, che si integra perfettamente con diverse strutture alberghiere e sistemi di gestione esistenti. Questo strumento digitale identifica le fonti di consumo energetico e di produzione di rifiuti e identifica le opportunità di riduzione. Un sofisticato modulo di analisi costi-benefici fornisce alle parti interessate informazioni finanziarie, mentre gli strumenti di monitoraggio in tempo reale consentono agli utenti di tenere traccia degli indicatori chiave di prestazione. Progettato per la scalabilità, il sistema accoglie hotel di varie dimensioni, garantendo adattabilità e miglioramento continuo attraverso meccanismi di feedback degli utenti. "EcoHospitality Innovator" si pone come uno strumento all'avanguardia ed efficace per promuovere la sostenibilità nel settore dell'ospitalità.
3.	Maggiore impronta di carbonio del servizio a causa delle emissioni della catena di fornitura.	Spostamento verso opzioni energetiche sostenibili come l'energia solare o eolica per ridurre la dipendenza dai combustibili fossili. Il finanziamento per questa transizione proverrà da fondi di investimento attenti all'ambiente e verrà stabilito un canale di comunicazione collaborativo per navigare e affrontare in modo efficace qualsiasi normativa legale.
4.	Mancano strumenti per misurare e calcolare le emissioni di CO2 degli	Sviluppo di un'app online che gli hotel possono integrare nelle proprie piattaforme di prenotazione o utilizzare

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

	ospiti che viaggiano verso l'hotel. È inoltre necessario incentivare finanziariamente le modalità di trasporto a basse emissioni di carbonio.	come strumento autonomo. Al momento della prenotazione o del processo di check-in, gli ospiti dovranno inserire il proprio indirizzo, che tipo di trasporto viene utilizzato e quali sono i luoghi in cui passano da una modalità all'altra. Sulla base di questa piccola quantità di dati, l'app sarebbe in grado di calcolare le emissioni di gas serra per quell'ospite. Se utilizzata al momento della prenotazione, l'app suggerirebbe opzioni di viaggio più sostenibili per le quali l'ospite riceverebbe uno sconto da un hotel. Dimostrerebbero la loro scelta sostenibile inviando un ticket all'app.
5.	Mancanza di comprensione di come un prodotto o servizio genera emissioni.	Applicare la metodologia di valutazione del ciclo di vita per comprendere e misurare meglio l'impronta di carbonio di un prodotto o servizio. Ciò consente al manager di identificare opportunità per ridurre le emissioni di gas serra modificando la progettazione, ottimizzando i percorsi di trasporto o cambiando fornitore.
6.	Mancanza di collaborazione tra gli attori della catena del valore	Iniziative come la "Filiera Etica Pulita" enfatizzano la progettazione sostenibile del prodotto e gli interventi strutturali per proteggere e preservare l'integrità del territorio.

3.2.4 Impegno sociale: sviluppare una cultura organizzativa della RSI

Il coinvolgimento dei dipendenti è necessario per sviluppare e implementare soluzioni per affrontare le sfide ambientali e sociali, tuttavia la consapevolezza e le competenze in materia di RSI tra i dipendenti sono basse. Sia i manager che i dipendenti non hanno comprensione della sostenibilità, conoscenza della responsabilità sociale delle imprese e competenze correlate necessarie per implementare con successo le iniziative di RSI nella pratica. La cultura organizzativa si riferisce ai valori, alle credenze, ai comportamenti e alle pratiche che modellano l'identità di un'organizzazione (Watkins, 2013) ed è cruciale per il successo della trasformazione del business turistico verso la sostenibilità (Syal et al., 2022). La cultura organizzativa si costruisce attraverso la comunicazione e l'educazione ed è facilitata dalla mentalità, dalle conoscenze e dalle competenze degli individui.

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Foto: costruire cultura organizzativa attraverso la comunicazione e l'educazione

Fonte: Unsplash, Claire Nakkachi

	Problemi specifici	**Soluzioni proposte dai partecipanti ai LL**
1.	Impegno incostante e mancanza di motivazione nell'attuazione dei principi della RSI.	La leadership strategica potrebbe incoraggiare il coinvolgimento dei dipendenti. Ciò comprende: ● volontariato basato sulle competenze, ● eventi di pulizia, ● vendita di economia circolare in ufficio, ● campagne di beneficenza locali, ● iniziative di salute e benessere (fornire accesso a controlli medici, vaccinazioni ed educazione sanitaria).
2.	La consapevolezza e le competenze in materia di RSI tra i dipendenti sono basse. Questo è un problema perché il coinvolgimento dei dipendenti è necessario per sviluppare e implementare soluzioni per affrontare le sfide ambientali e sociali.	"CSR Culture Catalyst" è una soluzione olistica che promuove una solida cultura (RSI). Questa iniziativa include programmi di formazione personalizzati per i dipendenti, canali di comunicazione trasparenti per la responsabilità e piattaforme dedicate per il coinvolgimento della comunità, allineando gli obiettivi aziendali con la responsabilità sociale. Metriche e strumenti di reporting misurano l'impatto tangibile e la collaborazione interfunzionale garantisce che i principi della RSI siano integrati in tutta l'organizzazione. Questo approccio globale mira a incorporare un impegno duraturo nei confronti della responsabilità sociale

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

		all'interno della cultura organizzativa, generando impatti positivi sui dipendenti, sulle comunità e sull'ecosistema aziendale più ampio.
3.	Mancanza di informazioni sui vantaggi dei principi di RSI, che portano un'azienda ad avere un impatto minimo o nullo dal punto di vista sociale o ambientale.	Una pagina social su Instagram, in collaborazione con esperti e influencer, impegnata esclusivamente a condividere infografiche e video accattivanti che accentuano i vantaggi legati all'adesione alla Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI). Questa iniziativa mirerà a mostrare in modo efficace gli impatti positivi sia sull'azienda che sulla comunità più ampia. I finanziamenti per questo progetto dovrebbero essere ricercati presso think tank ambientali o imprenditoriali. Il successo del progetto sarà misurato attraverso indagini che valuteranno la proliferazione di aziende che adottano un approccio di gestione della RSI.
4.	I dipendenti mancano di consapevolezza e interesse nei confronti della RSI, il che impedisce il loro impegno e la corretta attuazione della RSI nella pratica.	Un programma strutturato per il coinvolgimento dei dipendenti riguardo all'implementazione della RSI. Il programma inizia con la formazione teorica sulla RSI e la formazione pratica in diverse aree (risorse umane, cucina, pulizia, giardinaggio...) su come implementare le pratiche di RSI. Il programma continuerà con riunioni settimanali del team guidate ogni settimana da dipendenti diversi, in cui verranno discusse sfide e potenziali soluzioni. Viene introdotta una newsletter settimanale che consente ai leader dei diversi dipartimenti di presentare le proprie esperienze e risultati. Una volta al mese, i team leader valutano le prestazioni dei dipendenti riguardo alla RSI. Il loro successo nell'attuazione della RSI viene premiato.
5.	Mancanza di coinvolgimento dei dipendenti nelle iniziative di RSI	La governance collaborativa e la partecipazione attiva sono state proposte come soluzione per promuovere un senso di responsabilità condivisa e il processo decisionale all'interno dell'organizzazione. I manager delle organizzazioni turistiche dovrebbero incoraggiare i propri dipendenti a identificare opportunità per opzioni più sostenibili. Le implementazioni di successo nella pratica potrebbero essere incentivate con bonus sugli stipendi.

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

6.	Mancanza di leadership in materia di RSI nelle organizzazioni turistiche	I leader dovrebbero dare l'esempio partecipando attivamente alle iniziative di RSI, comunicando l'importanza della responsabilità sociale e integrando i valori della RSI nella cultura organizzativa. I compiti del leader dovrebbero essere quelli di stabilire obiettivi e responsabilità, motivare e fornire supporto, verificare i progressi e premiare l'impegno e i risultati dei dipendenti.

4. Conclusioni

Un Living Lab è un approccio collaborativo e multi-stakeholder per identificare e risolvere sfide complesse. Nell'ambito del progetto CSR4Tourism sono stati organizzati in totale sei living lab in sei paesi diversi con 110 partecipanti. Gli stakeholder del turismo si stavano concentrando su quattro sfide ESG legate all'inclusività e alla diversità, al benessere dei dipendenti, all'impatto sul cambiamento climatico e alla cultura organizzativa della RSI. Le soluzioni proposte possono aiutare le PMI nel loro percorso verso la sostenibilità.

Alcune delle soluzioni proposte possono essere implementate da tutte le imprese turistiche poiché richiedono poche o nessuna risorsa aggiuntiva. Alcune soluzioni richiedono investimenti ma offrono anche numerosi vantaggi all'azienda. Infine, alcune delle soluzioni richiedono la collaborazione di più soggetti interessati per sviluppare un prodotto, un servizio o una struttura che consenta alle PMI del turismo di affrontare le sfide identificate. Quest'ultima categoria viene affrontata con le raccomandazioni di policy generate come risultato finale del progetto CSR4Tourism.

I Living Lab possono essere organizzati in ambienti diversi, con scopi diversi e partecipanti diversi. Se sei interessato a partecipare o organizzare un Living Lab, in questo documento puoi trovare informazioni sulla metodologia e informazioni di contatto delle organizzazioni che possono a) aiutarti nel processo e b) partecipare attivamente al Living Lab.

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

5. Contatti

Se desideri organizzare un Living Lab nel tuo Paese, di seguito puoi trovare le informazioni di contatto dei partner che potrebbero aiutarti nell'organizzazione del Living Lab.

Stelena Angelova
Accessibility specialist

Impulsa Igualdad
sangelova@impulsaigualdad.org
Spain

Diana Todorova
Sustainable project manager

CSR Innovative Solutions
diana@csr-innosolutions.com
Norway & Denmark

Martin Savchev
ESG Strategist & Analyst

CSR Innovative Solutions AS
martin@csr-innosolutions.com
Norway & Denmark

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Stella Hrvatin
Sustainability reporting consultant

The Croatian Institute for CSR
stella@idop.hr
Croatia

Letizia Ciacciafava
Destination Marketing Specialist

Destination Makers
letizia@destination-makers.com
Italy

Odysseas Vlachonikolos
Sustainability consultant

Zewelepe
odysseas@read-lab.eu
Cyprus

Visita il sito web ufficiale del progetto per ulteriori informazioni e altri risultati del progetto: http://csr4tourism.eu

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

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.