



# Gli albergatori italiani si scoprono green

Il futuro e il presente dell'hotellerie nazionale sono sempre più biologici e sostenibili: lo spiegano diversi studi e lo dimostrano anche interessanti "case histories"

➡ Davide Deponti

Una ricerca recentemente pubblicata da Isnart Unioncamere racconta come oggi la "filosofia green" dell'ospitalità sia ben nota e sempre più spesso seguita dagli albergatori italiani. Ma scoprire che questo trend è sempre più sentito dall'hotellerie del Belpaese non è difficile in realtà, sottolineano all'Isnart nella relazione introduttiva allo studio, e raccontano come sia sufficiente fare una piccola statistica sui principali motori di ricerca, utilizzando come parola chiave proprio "filosofia green". Nello specifico, se si adopera Google Italia, la prova dimostra come sui primi dieci risultati, cinque sono relativi ad home page di altrettanti hotel o catene di

hotel che ben evidenziano sulla pagina principale dei loro siti di gestire la propria attività con un sistema eco-friendly. Uno rimanda invece ad un blog specializzato in turismo che tratta gli stessi argomenti. Anche sul secondo "motore" più utilizzato, Yahoo, i risultati non sono molto diversi e in questo caso tre collegamenti su dieci rimandano ad altrettanti hotel "verdi". Insomma pare chiaro che vi si può leggere un segnale abbastanza preciso di indirizzamento verso quelle che sono le richieste sempre più pressanti del mercato. Un piccolo, empirico, segnale che sembra quindi spiegare proprio come la "filosofia green" dell'ospitalità, anche



L'hotel del futuro? Sarà verde e tecnologico, lo dicono anche gli albergatori italiani che sempre di più dimostrano coi fatti la loro attitudine green

se così anglofonicamente definita, sia ben conosciuta e seguita dagli operatori turistici del Belpaese, anche più della media internazionale.

### Più investimenti nelle ristrutturazioni all'insegna dell'ecosostenibilità

Da questa base quindi sono partiti gli esperti di Isnart Unioncamere per realizzare una breve ricerca intervistando gli albergatori ed i ristoratori presenti nel loro Panel di Esperti del Turismo. Un numero non trascurabile di persone, va detto, quasi 900 addetti, proporzionalmente distribuiti nelle venti regioni italiane. Ebbene è davvero interessante notare come addirittura l'85% di questi si definirebbe un operatore che ha abbracciato la "filosofia green". Il 22% dice di averla intrapresa molto e il 53% abbastanza (vedi Tabella 1). Lo studio, da un punto di vista statistico, poi rivela che principalmente

### Un aiuto concreto

Proprio il tema della ristrutturazione da spendere in un'ottica di sistemazione più green delle strutture alberghiere, è tornato pochi giorni fa all'avanguardia. Con la pubblicazione, avvenuta appunto lo scorso 17 giugno, del Decreto relativo al Tax Credit per le ristrutturazioni alberghiere, si è infatti completato il quadro degli interventi previsti dall'Art Bonus. In base ad esso perciò, tutte le imprese esistenti al 1° gennaio 2012 potranno beneficiare di un credito di imposta pari al 30% per le spese sostenute nella ristrutturazione effettuate nel periodo ricompreso invece tra il 1° gennaio 2014 e il 31 dicembre 2016. Va detto che il Ministero del Turismo ha anche specificato che entro i successivi 60 giorni (in questo momento non ancora scaduti, NDR) farà in modo di comunicare data e modalità telematiche per la presentazione delle domande utili per beneficiare delle agevolazioni previste. Si tratta comunque di una notizia importante per chi fa ospitalità in Italia perché dà il la a un vero e proprio processo di ristrutturazione dell'accoglienza, spesso troppo vecchia e poco eco sostenibile, nel nostro Paese.



«il Tax Credit Ristrutturazioni, che segue a poca distanza quello della Digitalizzazione», spiega **Giorgio Palmucci**, Presidente di Associazione Italiana Confindustria Alberghi, «risponde ad una precisa esigenza del nostro settore che il Ministero ha saputo riconoscere.

La scelta del Governo di ricomprendere nelle spese ammissibili quelle sostenute già nel 2014 e per i due anni a seguire, è un segnale che piace alle nostre imprese. Da tempo poi noi come Associazione siamo impegnati a supportare gli investimenti delle nostre aziende e quanto sancito dal Decreto va proprio in questa direzione. Su questo fronte di ristrutturazione in ottica più "green" poi va segnalato che abbiamo lavorato con successo insieme a Federlegno Arredo anche offrendo ai soci numerose iniziative per far conoscere le innovazioni dell'arredo e del design e rilanciare così un prodotto di altissima qualità e allo stesso tempo molto sostenibile. Ora non resta che attendere le indicazioni pratiche per usufruire delle agevolazioni».

Allo stesso modo si dichiara soddisfatto dell'opportunità anche il presidente della stessa Federlegno Arredo, **Roberto Snaidero**: «Si tratta di un grande risultato, frutto di una lunga e serrata operazione di sensibilizzazione, che si traduce in una grande opportunità per le imprese. Sono oltre 400 le aziende associate a Federlegno Arredo che operano con continuità nel settore del contract alberghiero, offrendo soluzioni custom-oriented in grado di unire la sapienza della manifattura italiana, con l'innovazione delle nuove tecnologie. Comfort abitativo, cura estetica e risparmio energetico sono infatti i driver attraverso i quali il sistema dell'arredo italiano contribuisce al rinnovo dell'ospitalità».



essi si definiscono imprenditori, più che esercenti, commercianti o dirigenti. Hanno titoli di studio alti. Forse può sorprendere, ma si sentono più green i maturi



**Pannelli solari: tecnologia ed ecosostenibilità vanno a braccetto anche nell'industria dell'ospitalità**

che i giovani. Non potendo controllare le loro strutture una ad una, gli esperti di Isnart Unioncamere hanno poi chiesto loro quali interventi fossero stati fatti in ottica "verde", facendo sì che si dessero un voto da uno a dieci, come a scuola, in relazione ad alcuni aspetti. Il 71% si darebbe un bel voto (7,3) per un sempre maggiore utilizzo di ingredienti a "Chilometro Zero" in cucina. Un aspetto green che si può raggiungere senza che le aziende spendano troppi soldi. Ma allo stesso modo il 68% si darebbe lo stesso voto per aver aumentato gli elementi relativi alla sicurezza, sia del personale, sia degli ospiti. In questo caso, invece, è normalmente necessario investire, anche in modo non trascurabile.

Scorrendo i dati della Tabella 2 (vedi sotto), ciò che salta all'occhio è proprio questo fatto. Ovvero che gli operatori dell'ospitalità stiano implementando le loro attività con operazioni green, indipendentemente che siano a basso od alto costo d'investimento. Di certo infatti ristrutturare utilizzando materiali della bioedilizia

### Lei si definirebbe un operatore che ha abbracciato la "Filosofia Green" o no?

Molto	22,2
Abbastanza	53,2
Poco	16,5
Per niente	2,0
Non so	6,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

### E che voto o giudizio si darebbe, in relazione alle seguenti opzioni "green" che ora le citerò?

	VOTO MEDIO	Un bel voto	Un voto appena sufficiente	Un voto insufficiente	Un brutto voto	Totale
Se ha ristrutturato, utilizzo di materiali della bioedilizia	6,6	41,5	39,9	14,7	3,9	100
Se ha ristrutturato, installazione di pannelli fotovoltaici o altri metodi che garantiscano l'autoproduzione energetica	6,7	52,0	21,9	23,0	3,1	100
Informazioni fornite a dipendenti e fornitori, comunità locale e turisti sui comportamenti corretti da tenere	6,9	54,3	36,2	7,6	1,9	100
Informazioni fornite a dipendenti e fornitori comportamenti corretti da tenere	7,1	62,0	30,2	6,9	0,9	100
Aumento degli elementi relativi alla sicurezza del personale e degli ospiti	7,3	68,4	27,2	4,1	0,3	100
Aumento degli elementi relativi al benessere del personale	7,0	54,5	38,0	6,6	0,9	100
Attività di informazione sul contesto socio-culturale della zona e suggerimenti per favorire la partecipazione degli ospiti alle attività sociali del territorio	7,0	56,8	30,7	11,5	1,0	100
Sempre maggiore utilizzo di ingredienti a chilometro zero in cucina	7,3	71,3	22,1	5,4	1,2	100

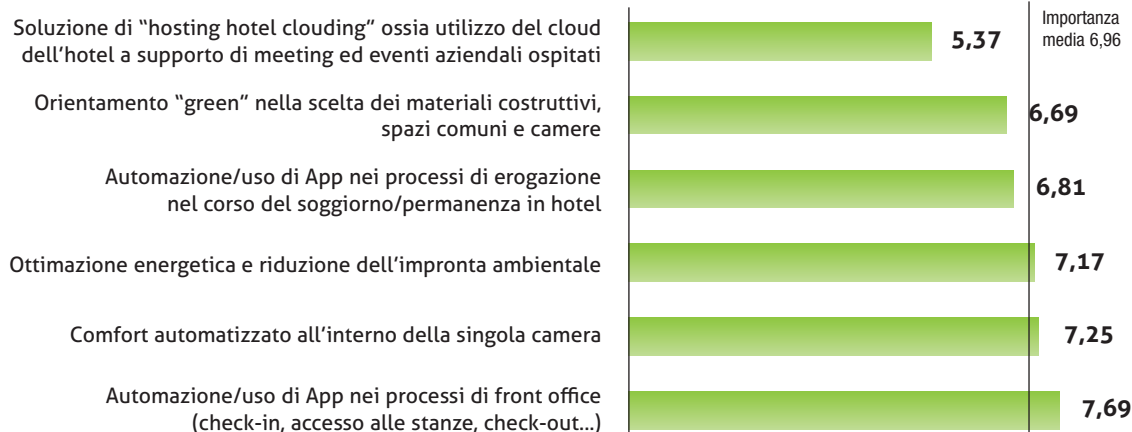


o installare pannelli fotovoltaici è molto più oneroso di fornire ai clienti informazioni sul contesto socio-culturale della zona.

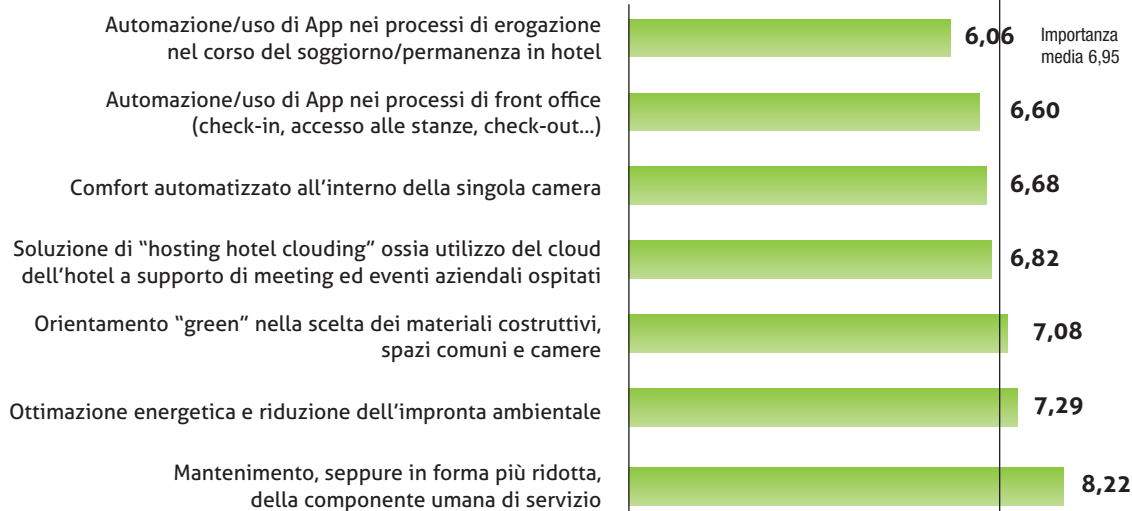
### Approccio "verde" e tecnologico

Come sarà allora l'albergo del futuro? Molto più green sicuramente: ma per andare più nel dettaglio delle "previsioni" ci aiuta una recente ricerca pubblicata e realizzata su commissione di HRS Corporate, il global hotel solutions provider per i viaggi d'affari. Presentato a Milano nel corso del "Corporate Travel Forum", l'evento dedicato al turismo d'affari e organizzato proprio da HRS, lo studio è stato condotto su due tipi di campioni, imprese e hotel, realizzando un totale di 102 interviste per investigare lo stato dell'arte attuale del servizio di hotellerie in Italia e la desiderata di servizio da parte dei clienti.

### I desiderata dei business travel. Valori medi di importanza riscontrati per ogni singola risposta (scala da 1 a 9)



### Cosa pensano gli albergatori. Valori medi di importanza riscontrati per ogni singola risposta (scala da 1 a 9)



ti. Quello che emerge in generale è che l'hotel del futuro dovrà offrire soluzioni tecnologiche avanzate per andare incontro ai desideri di business traveller sempre più "app oriented", ma che allo stesso tempo non tralasciano di dare importanza al fattore umano e, appunto, a quello green. Ecco allora essere al centro dei desideri e degli investimenti strutture e soluzioni gestionali dalla forte componente tecnologica, come wi-fi gratuito e accessibile ovviamente, ma anche soluzioni 4.0 di domotica, che facilitino in parte pure l'eco-sostenibilità delle strutture. Scendendo più nel dettaglio della ricerca poi vediamo che se l'89% dei manager ritiene un elemento chiave dell'hotel del futuro il mantenere, seppure in forma ridotta, la componente umana del servizio (assegnando a questo fattore un valo-

re di importanza compreso tra 7 e 10), il 96% di loro mette al primo posto l'automazione tramite l'uso di app nei processi di front office (in modo da velocizzare le procedure di check-in, check-out, l'accesso alle stanze e il pagamento). In particolare, poi anche la domotica comincia ad affacciarsi tra i desiderata dei manager in viaggio se l'81% assegna invece un valore tra 7 e 9 al comfort automatizzato all'interno della singola camera. Arrivando più direttamente al tema green, grande importanza viene data all'ottimizzazione energetica, ritenuta importante dal 77% dei manager, e all'orientamento green delle strutture, che viene ritenuto un elemento fondamentale dal 61% dei business traveller. Ribaltando la prospettiva dal punto di vista degli albergatori, questi ultimi segnalano infatti come fattori critici



**Sofia Gioia Vedani, AD di Planetaria Hotels, ritira il premio Positive Business Sustainability insieme ai suoi collaboratori più stretti**

di successo del futuro dell'offerta alberghiera innanzitutto il mantenimento seppure in forma ridotta della componente umana del servizio (il 90% degli albergatori assegna a questo elemento un voto compreso tra 7 e 9), seguito dall'ottimizzazione energetica e riduzione dell'impronta ambientale (70% con voto da 7 a 9) e orientamento green delle strutture (66% riporta valore tra 7 e 9). Questi due valori "verdi" insomma sono sentitissimi per il presente dell'accoglienza ma soprattutto per il suo futuro. Riguardo invece l'attuale situazione alberghiera se hotel e imprese concordano su alcuni elementi imprescindibili per un servizio di qualità, come il wi-fi gratuito (indicato come l'elemento più importante dal 60% delle aziende e dall'88% dei gestori di ho-

tel), l'accessibilità dell'hotel dalle vie di comunicazione principali è un fattore importante più per gli hotel (50% dei gestori) che per i business traveller (31%). «Questa ricerca dimostra», ha spiegato l'Amministratore Delegato di HRS Italia, **Flavio Ghiringhelli**, «che i driver di sviluppo scelti da HRS nella selezione degli hotel partner e nello sviluppo di interfacce per i nostri clienti, ovvero quelli dell'innovazione tecnologica e della qualità dei servizi offerti, anche in chiave green, vanno incontro alle richieste avanzate dai business traveller che, con l'allungamento dei tempi medi di trasferta passano sempre più tempo in albergo».

### Italia all'avanguardia

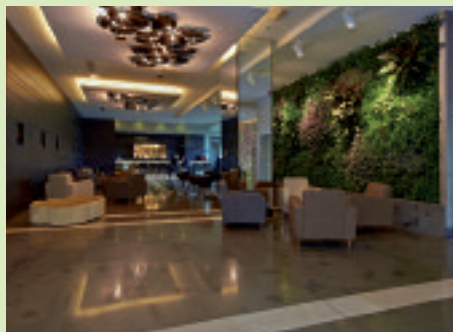
Ok il futuro allora, ma il presente? L'Italia alberghiera è già all'avanguardia e già pronta. E anche già premiata. Come dimostra il caso di **Planetaria Hotels**, lo storico gruppo alberghiero italiano che si è aggiudicato quest'anno il premio per la categoria Positive Business Sustainability, per lo speciale progetto "green" legato all'eco compatibilità strutturale e alla scelta responsabile di servizi ricettivi. È speciale questo riconoscimento rilasciato dalla Scuola di Palo Alto, Business School italiana che premia le aziende "positi-

### Klima Hotel Milano Fiere

Situato proprio di fronte all'ingresso dell'area di Milano Expo 2015, il quattro stelle superior Klima Hotel Milano Fiere è il prototipo perfetto dell'hotel ecosostenibile.

La struttura rientra in classe A per efficienza energetica: la facciata di 15 piani è interamente rivestita da pannelli fotovoltaici ma anche la ristorazione e le facilities per i meeting sono stati ripensati in un'ottica green. In cucina si utilizzano materie prime del territorio, con un'attenzione particolare anche per specifiche esigenze alimentari (celiaci, vegetariani e ve-

gani), mentre, nelle meeting room, i bicchieri sono biodegradabili e cartelle e fogli sono ricavati da carta riciclata al 100%. Anche nell'igiene viene rispettato al massimo l'ambiente grazie all'utilizzo di sistemi di sanificazione all'ozono che disinfettano e deodorano l'ambiente in modo naturale e sicuro. L'hotel è, inoltre, dotato di distributori per la ricarica di auto e moto elettriche ed è certificata anche per quanto riguarda il basso impatto acustico sull'ambiente circostante.





## E a Milano c'è anche l'hotel con l'orto

“Venite da noi in terrazza a scoprire l'orto”. Sì, avete capito bene: anche se siamo nel centro di Milano, perché l'**Hotel Milano Scala** si trova a due passi dal Duomo e dal Teatro alla Scala, questo boutique hotel abbina alla sua accoglienza di elevato livello una proposta gastronomica unica, che parte proprio dalla coltivazione di ortaggi ed erbe aromatiche fatta in loco. Come spiega **Maurizio Faroldi**, general manager dell'albergo: «L'Hotel Milano Scala ha investito molto nella ristorazione, con l'obiettivo di renderla sempre più un'esperienza emozionale a contatto con la natura. Oggi, sulla Sky Terrace, offriamo ai nostri ospiti, una cucina a “passo 0”, un vero e proprio orto con vista, nel cuore di Milano, da dove provengono le verdure e le erbe aromatiche utilizzate dallo chef. Come novità in menù, in tema Expo, si possono scegliere anche piatti a base di fiori commestibili. E al pomeriggio e alla sera l'orto diventa “serbatoio” di erbe aromatiche per i nostri barman che preparano cocktail unici».



ve” che si innovano, si distinguono e crescono insieme alle proprie risorse. Il progetto pilota, iniziato nel primo albergo nato in Planetaria, l'Enterprise Hotel di Milano, ha ottenuto ad aprile 2015 la certificazione di eco sostenibilità da parte dell'Istituto di Certificazione indipendente Certquality, nel rispetto dei requisiti dettati dalla “Guide for environmentally sustainable accommodations” redatta da Eco-worldhotels. Enterprise Hotel è stato il primo hotel a Milano a ottenere “2 eco-foglie”, a testimonianza del suo impegno nel promuovere uno stile di vita responsabile in tutta la filiera. Progetto pilota che non resterà isolato. Il gruppo alberghiero ha in mente di coinvolgere le sue altre 8 strutture, operazione che farà capo a un eco-leader team il quale agirà in ottemperanza al Planet Green Action.

Planetaria Hotels infatti ha un'importante “storia green” ed è il secondo anno che si aggiudica il prestigioso premio Positive Business Award: nel 2014 il Gruppo era stato premiato per la categoria Travelling Experience per la capacità di proporre sempre nuovi format esperienziali capaci di far sognare e viaggiare con la fantasia i suoi clienti. Come ci racconta **Sofia Gioia Vedani**, AD di Planetaria Hotels: «siamo felici di aver ricevuto il Positive Business Award, un importante riconoscimento che premia il nostro impegno nel costruire una cultura dell'ospitalità sempre più attenta alla tutela dell'ambiente». «Il nostro obiettivo», aggiunge Damiano De Crescenzo, gm Enterprise Hotel e Planetaria Hotels, «è quello di diventare pro-

motori del vivere green, per esempio, proponendo incentivi e sconti per green-meeting, bio-catering e pernottamenti responsabili, che, tra l'altro, possono anche essere inseriti nel bilancio aziendale». ■

**Gli spazi dell'Enterprise Hotel di Milano, del gruppo Planetaria Hotels, sono improntati a una cultura dell'ospitalità che fa leva su un approccio green**

