



Mara Manente, Valeria Minghetti,
Erica Mingotto

Turismo responsabile e CSR

Guida e confronto
tra programmi di valutazione
per uno sviluppo sostenibile

Studi
e ricerche

FRANCOANGELI

**Scienze
e professioni
del turismo**

Mara Manente, Valeria Minghetti,
Erica Mingotto

Turismo responsabile e CSR

Guida e confronto
tra programmi di valutazione
per uno sviluppo sostenibile

FRANCOANGELI

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2011 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

Indice

Prefazione	Pag.	9
Introduzione	»	13
Parte I		
1. Il turismo responsabile	»	15
1. Sviluppo sostenibile e alternative al turismo di massa	»	15
2. Principali definizioni di turismo responsabile e delle forme ad esso collegate	»	17
3. Confronto tra le definizioni e aspetti comuni	»	22
2. La Corporate Social Responsibility nel turismo	»	26
1. Principali definizioni di CSR	»	26
2. La CSR nel turismo: ostacoli e benefici della sua implementazione	»	29
3. <i>Certification approach versus responsible tourism approach</i>	»	36
1. I termini del problema	»	36
2. Tipologie di certificazione per il turismo responsabile	»	37
Parte II		
4. Introduzione e giustificazione	»	43
5. AITR – <i>Responsible Tourism Standards</i>	»	46
1. Organizzazione e obiettivi	»	46
2. Metodologia	»	47

6. ATES – Carta per il turismo responsabile	»	55
1. Organizzazione e obiettivi	»	55
2. Metodologia	»	55
7. QUIDAMTUR – Enterprise Indicator for Responsible Tourism	»	62
1. Organizzazione e obiettivi	»	62
2. Metodologia	»	63
8. KATE – CSR Reporting Standards in Tourism	»	69
1. Organizzazione e obiettivi	»	69
2. Metodologia	»	71
9. ATT – Agir pour un tourisme responsable	»	77
1. Organizzazione e obiettivi	»	77
2. Metodologia	»	78
10. TOI e GRI – Tour Operator Sector Supplement	»	83
1. Organizzazione e obiettivi	»	83
2. Metodologia	»	86
11. Responsibletravel.com	»	93
1. Organizzazione e obiettivi	»	93
2. Metodologia	»	93
12. FTO – Travelife Sustainability System	»	96
1. Organizzazione e obiettivi	»	96
2. Metodologia	»	97
13. AITO – Sustainability Guidelines and ST Star Classification System	»	103
1. Organizzazione e obiettivi	»	103
2. Metodologia	»	104
14. Programmi a confronto	»	105
15. Le questioni rilevanti e l'applicabilità alle piccole e medie imprese	»	114

16. Alcuni casi aziendali	»	119
1. Introduzione	»	119
2. a&e reiseteam	»	120
3. Corendon International Travel b.v	»	124
4. Settemari s.p.a.	»	126

Parte III

17. Introduzione	»	129
18. Valutare e stabilire l'efficacia delle metodologie	»	130
1. Un modello matematico: l'AHP	»	130
2. Applicazione del modello AHP – scelta dei criteri decisionali e delle alternative	»	134
3. Applicazione del modello AHP – determinazione delle priorità delle alternative	»	139
4. Applicazione del modello AHP – determinazione dei pesi dei criteri decisionali	»	144
4.1. Prima ipotesi	»	145
4.2. Seconda ipotesi	»	146
5. Applicazione del modello AHP – costruzione del ranking finale tra le alternative	»	147
5.1. Prima ipotesi	»	150
5.2. Seconda ipotesi	»	151
19. Interpretazione e discussione dei risultati	»	153
20. Un'unica metodologia o una pluralità di sistemi	»	158
1. Rilevanza del problema e aspetti critici	»	158
2. Discussione sulle due opzioni	»	159
Conclusioni	»	163
Appendice - Alcuni dettagli sul modello AHP	»	167
Bibliografia e sitografia	»	173

Prefazione

Negli anni 2009 e 2010 A ITR, Associazione Italiana Turismo Responsabile, e da alcune altre organizzazioni straniere, come KATE, ATES e QUIDAMTUR, gestirono un progetto europeo denominato EARTH, guidato da Legacoop e cofinanziato dalla Commissione Europea. Uno degli obiettivi del progetto era il confronto fra diversi sistemi di reporting/certificazione nel turismo responsabile e la ricerca di un possibile percorso per pervenire ad un sistema unico europeo ispirato ai principi della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR). Nel progetto svolse un ruolo di coordinamento scientifico il Ciset, in virtù della sua riconosciuta e prestigiosa esperienza negli studi sul turismo.

Nel dicembre 2010 il progetto si concluse con la presentazione pubblica a Venezia dei risultati della ricerca, che ora vengono pubblicati con questo prezioso libro edito da Franco Angeli.

Il libro è particolarmente prezioso per varie ragioni: finalmente vi è contenuta un'approfondita rappresentazione della questione terminologica; al lettore vengono spiegati in forma chiara ed esauriente tutti gli aggettivi cui viene associato il sostantivo turismo quando se ne vogliono cogliere aspetti di natura, diciamo così, etica, aggettivi che per la verità rischiano inopportuno di essere considerati sinonimi, mentre invece, pur condividendo somiglianze ed affinità di significato, non sono coincidenti e rispondono a sensibilità, bisogni e priorità diverse; viene affrontato in modo scientifico il complesso tema della valutazione/certificazione, che costituisce per tutte le organizzazioni di turismo responsabile e per gli organizzatori di viaggio un problema di difficile soluzione, fonte di incertezze e di dubbi, in cui si mescolano delicati aspetti che riguardano la sostenibilità dei processi di certificazione in termini di costi e di dimensioni aziendali, la maggiore o minore autore-

volezza che deriva dal ricorso ad *auditing* esterni o interni, la riconoscibilità e credibilità dei marchi, la individuazione degli indicatori, che deriva in genere da sensibilità diverse nei vari paesi europei e nei vari contesti, aggravata per altro dalla difficoltà di tradurre alcuni principi del turismo responsabile in criteri efficaci e misurabili.

In AITR da anni affrontiamo il problema della certificazione senza ancora, per la verità, aver trovato una soluzione che ci soddisfi in modo completo e che possa essere considerata definitiva, anche se un lavoro profondo e partecipato è stato svolto negli ultimi anni ed è ampiamente descritto nel libro. Ma il mondo del turismo responsabile è in continua evoluzione, alcuni tour operator, che definiamo convenzionali, si stanno avvicinando progressivamente ai nostri valori e principi cui alcuni tendono ad ispirare, sia pure in modo parziale e graduale, l'intera loro programmazione di viaggi mentre altri invece si orientano ad affiancare una programmazione specifica di turismo responsabile alla loro programmazione tradizionale; alcuni aderiscono o intendono aderire ad AITR, altri, la maggioranza, ne resteranno fuori; alcuni sistemi, come quello di KATE, nato in Germania, stanno diffondendosi con successo in vari paesi, fornendo così, forse, una risposta al quesito che il libro si pone nelle sue ultime pagine relativo alla possibilità che si pervenga almeno in Europa all'affermazione di un sistema unico.

Nel frattempo però emergono nuovi dubbi generati dall'innovazione tecnologica che sta producendo effetti spettacolari in tutti i sistemi di valutazione; stiamo infatti assistendo, grazie al web 2.0, ad una autentica rivoluzione, alla "democratizzazione" della valutazione. Fino ad oggi il cliente di un albergo rimasto in soddifatto del trattamento ricevuto (ma lo stesso ragionamento può essere svolto per il cliente di un ristorante, di un tour operator, di una compagnia aerea) poteva e sporre le proprie lagnanze al gestore, poteva raccontare a qualche amico o collega l'esperienza negativa che aveva vissuto; in certi casi poteva tentare di ricevere una compensazione attraverso il ricorso ad un collegio arbitrale eventualmente rivolgendosi ad una associazione di consumatori e di utenti; o, al più, ma molto raramente, poteva adire la via giudiziaria, in casi molto gravi.

Oggi può dare un voto al servizio ricevuto e questo voto va a influire sul rating dell'albergo e di conseguenza sul suo ranking, che i possibili

clienti successivi vanno a controllare prima di prenotare; e può lasciare propri giudizi, anche molto pesanti e sgradevoli, nelle aree che i sistemi di prenotazione dedicano alle testimonianze e opinioni dei clienti, con conseguenza che possono risultare devastanti per la reputazione dell'albergo, soprattutto se ripetute.

Ciò mette in profonda discussione l'efficacia dei tradizionali sistemi di certificazione di qualità che si basano sul parere, sia pure imparziale ed autorevole, di una sola persona o di pochissime persone; i nuovi sistemi basati sull'opinione dei clienti possono contare su centinaia e anche migliaia di valutazioni, espresse da chi ha effettivamente fruito del servizio. E ormai è diventato difficile per un albergo restare fuori dai sistemi di prenotazione via Internet, evitando così il giudizio dei loro ospiti.

Nel mondo del turismo responsabile può accadere un fenomeno analogo, basta immaginare un sito di prenotazioni di viaggi che permetta ai viaggiatori di esprimere le loro valutazioni in modo visibile e traducibile in punteggi; certo, gli aspetti di cui sarà sollecitata la valutazione non saranno forse il comfort, la puntualità, la capacità organizzativa o la qualità dei cibi, ma saranno il rispetto dell'ambiente, l'attenzione agli aspetti energetici e del consumo dell'acqua, la profondità dell'esperienza di incontro con la popolazione locale, la capacità della guida turistica di essere un vero facilitatore interculturale, la qualità dei progetti di cooperazione visitati e così via. Ma tutto è possibile oggetto di valutazione in termini di soddisfazione da parte del viaggiatore, per ogni aspetto del viaggio è possibile misurare la corrispondenza o lo scostamento fra le aspettative e la realtà vissuta, e di conseguenza, se si attivano sistemi trasparenti ed efficaci di raccolta dei giudizi, può darsi che in futuro la certificazione perda molto del proprio significato e della propria funzione, che è in primo luogo quella di garantire il viaggiatore e di orientarne la scelta. *L'auditing* non sarà né interna né affidata ad un soggetto esterno imparziale, ma al mercato.

Diventa lecito porsi allora un quesito: tutto lo sforzo compiuto per analizzare gli aspetti critici e problematici del viaggio, per migliorare gli standard etici e di sostenibilità, l'impegno a individuare gli indicatori, la faticosa adozione di buone pratiche, i sistemi per valutare i risultati diventeranno inutili e saranno superati? No, semplicemente cambierà

o si aggiungerà una nuova categoria di valutatori, forse meno scientifica e strutturata, ma molto concreta, numerosa ed anche credibile in quanto costituita da persone che hanno effettivamente effettuato il viaggio e ne possono riferire con conoscenza e competenza diretta.

In conclusione, mentre cerchiamo di immaginare gli scenari futuri, in cui forse si potrà giungere ad un sistema di reporting/certificazione unico europeo per il turismo responsabile, che potrebbe persino, auspicabilmente, essere promosso e riconosciuto dall'Unione Europea (che, per inciso, ha avviato un percorso per la elaborazione di una Carta europea del turismo responsabile), prendiamo anche in considerazione questa opzione, una certificazione di fatto di cui sono protagonisti i viaggiatori con le loro valutazioni, cui potrebbero aggiungersi, nelle forme possibili e per ora inesplorate, anche i preziosi giudizi di chi i viaggi li ha ricevuti e ospitati.

Maurizio Davolio
Presidente AITR



A.I.T.R.
Associazione italiana
Turismo Responsabile

Introduzione

Come in altri settori economici, anche nel turismo, lo sviluppo sostenibile rappresenta un argomento di grande interesse e dibattito.

Promuovere uno sviluppo che rispetti l'ambiente e le culture e che sostenga il benessere e la crescita della comunità costituisce oggi un elemento cruciale per l'evoluzione del turismo moderno. Questo implica inevitabilmente una presa di coscienza e l'adozione di un comportamento responsabile da parte sia dei turisti sia delle imprese e degli altri attori coinvolti nella produzione e nella distribuzione del prodotto turistico.

Il presente lavoro intende offrire un contributo al dibattito in corso, approfondendo due fenomeni in grado di contribuire allo sviluppo sostenibile del settore, quali il turismo responsabile e la Corporate Social Responsibility (CSR). Si focalizzerà l'attenzione in particolare sullo studio dei principali programmi di valutazione del turismo responsabile e della CSR, data l'importanza che tali strumenti rivestono: consentono infatti ai turisti e all'opinione pubblica di riconoscere e distinguere le imprese responsabili dalle altre e permettono alle aziende stesse di conoscere la propria attuale performance in termini di responsabilità e di capire così quali interventi attuare per migliorare.

L'obiettivo del lavoro è duplice: da un lato definire il contesto di riferimento di tali metodologie, rilevare gli elementi in comune e quelli divergenti e valutare, anche attraverso un modello matematico-quantitativo e alcuni casi di studio, la loro efficacia e adeguatezza; dall'altro individuare e riflettere sulle problematiche e criticità che ostacolano la loro adozione da parte degli operatori, soprattutto di ridotte dimensioni.

Il lavoro si compone in particolare di tre parti:

- l'analisi e il confronto delle molteplici definizioni di turismo responsabile e dei concetti ad esso legati, unitamente allo studio della CSR, in particolar modo riferita al settore turistico; la prima parte è ovviamente propedeutica alle altre, in quanto definisce il contesto nel quale si collocano gli assessment system studiati, che non potrebbero essere compresi senza prima conoscere il turismo responsabile e la CSR;
- la descrizione e il confronto delle principali metodologie di valutazione della responsabilità dell'impresa oggi esistenti a livello europeo e internazionale, riferite alle aziende turistiche, con una conseguente riflessione sugli aspetti più problematici;
- un ulteriore confronto dei programmi studiati attraverso un modello matematico-quantitativo, al fine di individuare chiaramente e di sintetizzare le caratteristiche che li contraddistinguono e di definire la loro bontà ed adeguatezza nel monitorare il grado di responsabilità di un'impresa turistica.

I risultati che si otterranno da tale studio vorrebbero rappresentare una guida per gli operatori intenzionati ad impegnarsi seriamente nella strada della responsabilità, così come essere uno spunto di riflessione a riguardo della riconoscibilità, valorizzazione e diffusione degli assessment system considerati. In presenza di un contesto molto vario e eterogeneo, nella terza e ultima parte si discuterà infatti su cosa sia preferibile tra il riconoscimento e la condivisione di un unico sistema di valutazione o la promozione di una rosa più ampia di metodologie; il tutto con l'obiettivo di favorire l'implementazione di tali strumenti e più in generale l'adozione di pratiche più responsabili da parte degli operatori turistici.

Parte I

1. Il turismo responsabile

1. Sviluppo sostenibile e alternative al turismo di massa

La crescente preoccupazione della comunità internazionale in merito agli effetti negativi prodotti dal turismo di massa ha portato, a partire dagli anni '80, all'affermazione di iniziative volte a gestire in maniera più responsabile il settore. Si è infatti compreso che il turismo, nonostante costituisca un'industria molto rivelante in termini di apporto sul PIL e di occupati, genera impatti a volte devastanti e irrimediabili a livello economico, ambientale e sociale a causa di uno sviluppo incondizionato (Kasim, 2006; Akama, Kieti, 2007) e superiore alla capacità di carico della destinazione (Costa, Manente, 2001). Se infatti il turismo da un lato può generare posti di lavoro, contribuire alla crescita e allo sviluppo economico e sostenere l'industria locale e molti altri settori economici grazie alla sua trasversalità, dall'altro può contribuire al degrado dell'ambiente, all'inquinamento, al sovrautilizzo delle risorse (si pensi all'acqua), all'eliminazione di tutte le altre attività economiche, allo sfruttamento della comunità locale che non riceve alcun beneficio (Gordon, 2002).

I primi passi verso lo sviluppo di un turismo meno impattante sono rappresentati dalla Conferenza Mondiale sul turismo tenutasi a Manila nel 1980 e dal rapporto *Our Common Future* (rapporto Brundtland) del 1987, della Commissione Mondiale per l'Ambiente e lo Sviluppo Economico, la quale definì lo **sviluppo sostenibile** come “lo sviluppo che incontra i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le loro esigenze”.

Tale concetto venne quindi applicato anche al turismo e secondo l'UNWTO (*United Nations Environment Programme on Tourism*), “lo

sviluppo turistico sostenibile è quello che soddisfa i bisogni dei turisti attuali e delle regioni ospitanti, proteggendo e migliorando al tempo stesso le opportunità per il futuro; prevede una gestione di tutte le risorse in modo che possano essere soddisfatti i bisogni economici, sociali e estetici, senza compromettere l'integrità culturale, i processi e ecologici essenziali, la biodiversità e i sistemi che supportano la vita" (*Responsible Travel Handbook*, 2006).

In altre parole lo sviluppo turistico deve essere programmato e gestito nel pieno rispetto e nella tutela delle risorse naturali, della biodiversità, della popolazione ospitante e della sua eredità storico-culturale (Altinay, Hussain, 2005 in Del Chiappa, Grappi, Romani 2009); deve essere fonte di reddito e di occupazione per la comunità locale (Mortara, 2007; Medina, 2005 in Del Chiappa, Grappi, Romani 2009), la quale deve essere coinvolta nel processo decisionale, nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi turistici (*World Travel and Tourism Council*, 1993; Medina, 2005 in Del Chiappa, Grappi, Romani 2009).

La riflessione sullo sviluppo sostenibile del settore turistico avviene parallelamente all'affermazione del turismo responsabile e di altre forme ad esso correlate come l'ecoturismo, il *community-based tourism*, il *fair-trade tourism*; forme che presentano definizioni talmente simili tra loro che spesso risulta difficile individuare una chiara linea di demarcazione (*Responsible Travel Handbook*, 2006; Bohdanowicz, 2006).

La comprensione del **turismo responsabile** è ostacolata quindi non solo dall'esistenza di numerosi concetti ad esso legati ma anche dalla proliferazione di molteplici sue definizioni. Possiamo comunque riconoscere che mentre inizialmente il turismo responsabile era concepito come una forma coinvolgente i Paesi in via di sviluppo e le destinazioni nella fase iniziale del ciclo di vita (Clifton, Benson, 2006 in Del Chiappa, Grappi, Romani, 2009), oggi è interpretato come **un nuovo modo di intendere la vacanza** (Budeanu, 2007 in Del Chiappa, Grappi, Romani, 2009), che spinge sempre più turisti a viaggiare e a visitare le destinazioni in modo più rispettoso e sensibile all'ambiente, alla cultura e alle tradizioni della comunità ospitante e a richiedere maggiori e più coinvolgenti occasioni di incontro con quest'ultima (Franch, Sambri, Martini, Pegan, Rizzi, 2008).

Il *Responsible Travel Handbook* del 2006 riconosce che il turismo responsabile è legato ad uno stile di vita che promuove la diversità culturale e biologica e la salvaguardia delle risorse naturali, sia a casa sia in viaggio. Quest'ultimo aspetto è particolarmente interessante in quanto sottolinea che un comportamento responsabile debba essere tenuto non solo in vacanza ma anche nell'acquisto e nel consumo di altre tipologie di prodotti. Alcuni studi hanno infatti dimostrato come esista una sorta di sovrapposizione tra la figura del turista responsabile e quella più generale del consumatore responsabile (Sambri, Pegan, 2007).

Per comprendere appieno il significato di turismo responsabile e riflettere sulla relazione con gli altri concetti e con il turismo sostenibile, è utile fornire le principali definizioni esistenti in letteratura.

2. Principali definizioni di turismo responsabile e delle forme ad esso collegate

Secondo innanzi tutto la **Dichiarazione di Cape Town del 2002** il turismo responsabile, anche se può assumere di verse forme, è sempre costituito da viaggi che:

1. minimizzano i negativi impatti ambientali, sociali e culturali;
2. generano maggiori benefici economici e migliorano il benessere della comunità locale, potenziando le condizioni lavorative e l'accesso all'industria;
3. coinvolgono la comunità ospitante nelle decisioni;
4. contribuiscono alla tutela dell'eredità naturale e culturale e al mantenimento della diversità;
5. forniscono migliori esperienze ai turisti attraverso un rapporto più coinvolgente con la comunità ospitante e la comprensione della cultura locale e dei problemi ambientali;
6. facilitano la mobilità delle persone disabili;
7. favoriscono il rispetto reciproco tra turisti e locali.

La seconda Conferenza Internazionale sul Turismo Responsabile nelle Destinazioni, tenutasi a Kerala nel 2008, non solo ha ribadito tali principi ma, grazie alla condivisione di numerose esperienze sul tema discusse tra i partecipanti, ha anche sviluppato una serie di indicazioni

per favorire la loro implementazione e per rendere più responsabili tutte le forme di turismo (Dichiarazione di Kerala, 2008).

Secondo **Harold Goodwin**, di rettore dell'*International Centre for Responsible Tourism della Leeds Metropolitan University*, il turismo responsabile consiste nel “creare luoghi migliori da vivere per le persone e luoghi migliori da visitare per i turisti” (www.haroldgoodwin.info).

L'*International Coalition for Responsible Tourism* associa invece il turismo responsabile alla sostenibilità, configurandolo come una applicazione del concetto di sviluppo sostenibile al settore turistico. In particolare è definito come “qualsiasi attività turistica che rispetta e preserva nel lungo termine le risorse naturali, culturali e sociali e che contribuisce positivamente ed equamente allo sviluppo e al benessere delle persone che vivono, lavorano e trascorrono la loro vacanza in un determinato luogo” (www.coalition-tourisme-responsable.org).

È interessante notare che secondo tale definizione, come altre che successivamente verranno proposte, il turismo responsabile deve produrre effetti positivi per tutti gli stakeholder coinvolti: la popolazione residente, le imprese locali, gli operatori e intermediari stranieri e i turisti. Tale rilevante considerazione deriva dal fatto che molto spesso, soprattutto nelle destinazioni dei Paesi in via di sviluppo, le forme di turismo tradizionale generano benefici economici esclusivamente alle compagnie alberghiere e ai tour operator stranieri, i quali, come riconosce anche la Dichiarazione di Kerala, sono più potenti delle piccole e medie imprese locali; i residenti inoltre nella maggior parte dei casi trovano occupazione solo per i lavori più umili e poco pagati. Ne deriva quindi che la comunità locale raramente può contare su un'equa distribuzione dei profitti derivanti dall'attività turistica.

AITR, l'Associazione Italiana per il Turismo Responsabile, ha approvato nel 2005 la seguente definizione: “è responsabile il turismo attuato secondo i principi di giustizia sociale e economica e nel pieno rispetto dell'ambiente e delle culture. Il turismo responsabile riconosce la centralità della comunità locale ospitante e il suo diritto ad essere protagonista dello sviluppo sostenibile e socialmente responsabile del proprio territorio. Opera favorendo la positiva interazione tra industria del turismo, comunità locali e viaggiatori” (www.aitr.org).

Estrema importanza sono assegnati al coinvolgimento e alla partecipazione della popolazione locale, all'equità e al proficuo scambio tra tutti i soggetti coinvolti; ritroviamo in oltre una forte corrispondenza con i punti riconosciuti dalla Dichiarazione di Cape Town.

In Spagna il turismo responsabile si qualifica soprattutto come "il prodotto turistico o il sistema di produzione turistica nel quale i turisti e gli stakeholder locali sono responsabili della destinazione in termini ambientali, sociali, culturali e economici, riconoscendo il ruolo centrale della comunità locale (Palomo, 2006, www.turismoresponsablehoy.org). La definizione richiama gli stessi aspetti presenti in quella di AITR, con l'unica differenza che quest'ultima enfatizza anche l'importanza dell'interazione tra viaggiatori, ospitanti e industria turistica.

Come per il turismo responsabile, è possibile constatare che anche per le forme di turismo ad esso collegate, non esiste un'unica definizione. Data l'affinità del turismo responsabile ad altre forme di turismo alternativo a quello di massa, si ritiene utile spiegare il significato di quest'ultime, così da poter effettuare in seguito un confronto.

Molto diffuso e spesso proposto in maniera impropria da alcuni operatori per attrarre turisti affascinati più dal nome che dal significato reale del termine (Colombo, 2005 in Franch, Sambri, Martini, Pegan, Rizzi, 2008), è l'**ecoturismo**.

Il Summit Mondiale dell'Ecoturismo, organizzato da l'WTO nel 2002, lo definisce come "l'insieme delle forme di turismo legate alla natura nelle quali le principali motivazioni dei turisti consistono nell'osservazione e nell'apprezzamento della natura e delle tradizioni culturali presenti nelle zone naturali. Tali forme sono organizzate da tour operator specializzati, generalmente per piccoli gruppi, coinvolgono fornitori locali e tutta la comunità ospitante e prevedono attività di educazione e comprensione del patrimonio culturale e ambientale. Supportano inoltre la protezione delle aree naturali:

- generando benefici economici alla comunità, alle organizzazioni e alle amministrazioni locali;
- procurando nuove fonti di reddito e di impiego per la popolazione del luogo;
- sensibilizzando sia la comunità ospitante sia i turisti alla conservazione del capitale naturale e culturale".