



Guida pratica per i proprietari di hotel

(WP5 – D5.8)

www.nezeh.eu



Co-funded by the Intelligent Energy Europe
Programme of the European Union



L'INIZIATIVA EUROPEA NEARLY ZERO ENERGY HOTELS (neZEH)

L'obiettivo dell'iniziativa neZEH è quello di accelerare il tasso di ristrutturazione degli alberghi esistenti in edifici a energia quasi zero (o Nearly Zero Energy Buildings - NZEB), fornire consulenza tecnica agli albergatori per le ristrutturazioni in chiave NZEB, dimostrando la sostenibilità di tali progetti, promuovendo ristrutturazioni su larga scala attraverso attività di formazione e workshop. Il progetto si estende su sette Paesi UE: Grecia, Spagna, Italia, Svezia, Romania, Croazia, Francia ed ha un ampio impatto a livello comunitario.

I risultati attesi sono

1. Un insieme di strumenti di supporto decisionale per aiutare gli albergatori nell'individuazione di soluzioni adeguate nella progettazione di progetti NZEB fattibili e sostenibili;
2. Un canale di comunicazione tra il settore dell'edilizia e l'industria alberghiera che consentirà lo scambio tra domanda e offerta;
3. L'individuazione di 10-14 progetti pilota in 7 Paesi con l'obiettivo di aumentare il tasso di progetti di ristrutturazione in chiave *nearly zero energy* (NZE) nei paesi partecipanti;
4. Attività di formazione pratica, materiale informativo e workshop a livello nazionale per sostenere l'attuazione e la diffusione di progetti NZEB;
5. Campagne di comunicazione integrate per aumentare la consapevolezza dei benefici ottenibili da un edificio NZEB, per promuovere i *front runners* e favorire la riproduzione di progetti simili, stimolando le PMI ad investire in progetti di ristrutturazione al fine di raggiungere i livelli NZE.

A lungo termine, il progetto aiuterà il settore alberghiero europeo a ridurre i propri costi operativi, a migliorare la propria immagine e quella dei loro prodotti e, quindi, a migliorare la sua competitività; contribuirà parallelamente agli sforzi dell'Unione Europea per la riduzione delle emissioni di gas serra in ambiente. Inoltre, l'esperienza ha dimostrato che gli hotel che si impegnano a diventare neZEH possono creare nuovi posti di lavoro, anche per attività di comunicazione e nel campo dei social media.

NEZEH ha una durata triennale, da maggio 2013 ad aprile 2016, ed è co-finanziato dal programma Intelligent Energy Europe (IEE).

PARTNER DEL PROGETTO

Technical University of Crete, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab (ReSEL TUC) <i>Project Coordinator</i>	Grecia
World Tourism Organization (UNWTO)	EU/Int.
Network of European Region for a Sustainable and Competitive Tourism (NECSTouR)	EU
Federation of European Heating and Air conditioning Associations (REHVA)	EU
Agency of Braşov for Energy Management and Environment Protection (ABMEE)	Romania
Creara Consultores S.L. (CREARA)	Spagna
ENERGIES 2050 (ENERGIES 2050)	Francia
Energy Institute Hrvoje Požar (EIHP)	Croazia
Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione (SITI)	Italia
Sustainable Innovation (SUST)	Svezia

COORDINATORE DEL PROGETTO

Professor Theocharis Tsoutsos, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab. School of Environmental Engineering, TECHNICAL UNIVERSITY OF CRETE (ENV/TUC)

WP5 LEADER

Sustainable Innovation, Sweden (SUST)

www.nezeh.eu

LEGAL NOTICE

La sola responsabilità per il contenuto di questa pubblicazione è degli autori. Esso non riflette necessariamente l'opinione della Comunità Europea. La Commissione Europea non è responsabile dell'uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute. Riproduzione autorizzata previa approvazione e indicando la fonte.

CONTENUTI

1. Introduzione.....	4
2. I sette step della gestione energetica.....	5
2.1. Step 1: impegno verso il miglioramento continuo.....	5
2.2. Step 2: valutare il consumo di energia.....	5
2.3. Step 3: fissare i propri obiettivi.....	6
2.4. Step 4: realizzare un piano d'azione.....	10
2.5. Step 5: sviluppo del piano d'azione.....	10
2.6. Step 6: analisi dei progressi.....	10
2.7. Step 7: riconoscere i risultati.....	11
3. Promozione dell'investimento.....	11
3.1. Profilo degli ospiti.....	12
3.2. Strumenti e canali di comunicazione.....	13
3.3. Idee per aggiornare gli strumenti di comunicazione.....	13
3.4. Monitorare l'efficacia dei sistemi di marketing.....	15
4. Formazione del personale.....	16
4.1. Consigli pratici per lo staff.....	16
4.2. Visita ad un "nearly zero energy hotel".....	17
5. Coinvolgimento dei clienti.....	18
6. Ulteriori letture consigliate.....	20
6.1. Materiale HES.....	20
6.2. Materiale SUSTAINCO.....	20
6.3. Materiale ENTRANZE.....	20
6.4. Materiale TUI.....	20

1. INTRODUZIONE

Il settore del turismo contribuisce significativamente ad incrementare le emissioni di gas ad effetto serra a livello mondiale (GHG) (5% delle emissioni di CO2 totali), e lo specifico settore dell'ospitalità turistico-alberghiera è responsabile dell'1% di queste emissioni (il 21% del totale delle emissioni del settore del turismo). D'altra parte, il settore del turismo è, e sarà, fortemente influenzato dalle conseguenze dei cambiamenti climatici (livello del mare, fenomeni meteorologici estremi, ecc.) ed è pertanto indiscutibile che questo settore abbia un ruolo importante da svolgere al fine della mitigazione e dell'adattamento ai cambiamenti climatici.

"Il turismo, tra i più grandi settori economici del mondo, è particolarmente predisposto per promuovere la sostenibilità ambientale, la necessaria maggiore consapevolezza su questi aspetti nonché la lotta contro il cambiamento climatico."

Ban Ki-Moon, Segretario generale delle Nazioni Unite - Giornata Mondiale del Turismo 2014

Le seguenti linee guida sono pensate per aiutare i proprietari degli hotel pilota neZEH ad ottenere il meglio dal loro investimento attraverso il supporto pratico per: proseguire e concludere il lavoro di ristrutturazione; aumentare la consapevolezza di tutto il personale dell'hotel, gli ospiti e il pubblico in generale; individuare e rafforzare le opportunità di marketing: costruire una strategia di comunicazione atta a presentare la politica energetica adottata e i suoi benefici ambientali.

In quanto hotel pilota neZEH, avrete attuato o siete impegnati ad attuare ristrutturazioni su larga scala al fine di raggiungere lo status di hotel a energia quasi zero (neZEH). Oltre ai risparmi economici associati a questo approccio, vi è anche un impatto positivo sia in termini di tutela ambientale (attraverso la mitigazione dei cambiamenti climatici) sia in termini di comfort per gli ospiti.



2.1 SETTE STEP DELLA GESTIONE ENERGETICA

2.1. STEP 1: IMPEGNO VERSO IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Per ottenere ritorni economici dagli investimenti effettuati è necessario impegnarsi continuamente nel miglioramento delle proprie performance energetiche. Il successo si basa sulla valutazione regolare e periodica del rendimento energetico e nell'attuazione di azioni che aumentino l'efficienza energetica del proprio edificio.

Rafforzare il vostro impegno nel raggiungimento dello status neZEH attraverso anche l'assegnazione di personale e finanziamenti adeguati per conseguire un continuo miglioramento.

Formare un team responsabile del monitoraggio dei consumi, dell'attuazione delle procedure stabilite ai fini dell'attuazione della politica green dell'hotel e della raccolta di informazioni per valutare i progressi verso gli obiettivi prefissati.

- Decidere chi si assumerà la responsabilità del coordinamento del programma complessivo per il risparmio di energia.
- Nominare un team (una persona per ogni area operativa) per la raccolta dei dati e per garantire l'integrazione delle procedure.

Formalizzare il vostro impegno attraverso l'attuazione di una politica "green" dedicata.

- Fissare i propri obiettivi
- Stabilire le responsabilità
- Assicurarsi che si attui un miglioramento continuo
- Promuovere gli obiettivi prefissati e quelli raggiunti sia all'interno che all'esterno della struttura

2.2. STEP 2: VALUTARE IL CONSUMO DI ENERGIA

Raccolta dati - Raccogliere e tenere traccia dei dati circa l'utilizzo di energia nel tempo (la maggior parte delle informazioni dovrebbero essere reperibili dalle bollette energetiche). Effettuare alcune misurazioni per identificare le apparecchiature ad alto consumo energetico e i potenziali ulteriori risparmi. Si consideri inoltre la raccolta di feedback degli ospiti circa il comfort termico nelle stanze e il grado di soddisfazione generale del loro soggiorno. Queste informazioni sono estremamente importanti per identificare possibili ambiti di miglioramento.

Individuazione/creazione di valori di riferimento per determinare il punto di partenza da cui misurare i progressi.

Valori di benchmark - Confrontare il rendimento energetico del vostro hotel nel corso del tempo con altre strutture simili (se possibile).

Analisi e valutazione - Analizzare i modelli e le tendenze di consumo di energia ed individuare i dati complessivi di consumo energetico ed emissioni di anidride carbonica.

Valutazione tecnica - valutare l'andamento operativo dei sistemi e delle apparecchiature al fine di determinare eventuali possibilità di miglioramento. Adottare il più possibile soluzioni di efficienza energetica che impieghino energie rinnovabili.

Valutazione finanziaria – Verifica del ritorno dell'investimento (ROI)

2.3. STEP 3: FISSARE I PROPRI OBIETTIVI

Fissare obiettivi di rendimento energetico per guidare le attività di gestione dell'energia adottate al fine di raggiungere lo status di neZEH sulla base dei risultati dell'audit energetico e dell'analisi della fattibilità degli interventi. Fissare i parametri organizzativi e i tempi.

Stimare il potenziale di miglioramento sulla base dei valori di benchmark individuati e dell'analisi comparativa con strutture alberghiere simili:

- Stabilire obiettivi chiari e misurabili;
- Per i miglioramenti che coinvolgono soluzioni tecnologiche, fare riferimento alle raccomandazioni e ai consigli espressi dai tecnici del progetto neZEH;
- Utilizzare la seguente lista per implementare misure di risparmio energetico facilmente concretizzabili e che non richiedono ulteriori costi.

CHECK LIST	AZIONI	RESPONSABILE
SISTEMA DI CLIMATIZZAZIONE (HVAC)		
Monitorare la temperatura e il valore di umidità in diversi ambienti: - camere - sale riunioni - sala ristorante - corridoi	OPERAZIONI - Evitare la contemporaneità di riscaldamento e raffrescamento - Impiegare unità di riscaldamento / raffrescamento modulari e localizzate dove possibile - Sistemi di controllo della presenza/assenza di utenti nelle aree comuni - Utilizzare ventilatori a soffitto per aumentare il comfort - Spegnere i refrigeratori durante l'inverno (se possibile) - Installare sistemi di risparmio energetico per il recupero di calore e il riutilizzo del calore residuo	

<p>Controllare canalizzazioni e flussi d'aria</p> <p>Controllare lo stato di porte e finestre</p> <p>Controllare il sistema di raffrescamento</p>	<p>MANUTENZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pulire I filtri delle canalizzazioni e lasciare libere le griglie di immissione dell'aria - Verificare le guarnizioni di porte e finestre - Isolare le porte - Coprire e bloccare i termostati in aree pubbliche per impedire regolazioni non autorizzate - Tenere le caldaie, i refrigeratori e le batterie del condensatore regolarmente puliti 	
<p>Controllare il termostato</p> <p>Vagliare la possibilità di utilizzare il calore solare passivo</p>	<p>PROCEDURE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non riscaldare / raffreddare aree con poche persone, corridoi o stanze vuote - Regolare la temperatura dell'edificio in funzione della stagione - Consigliare allo staff di vestirsi in modo appropriato alla temperatura stagionale - Utilizzare il più possibile il calore solare passivo durante i mesi più freddi (aprendo persiane e tende) - Chiudere le porte verso le aree esterne e/o verso ambienti non riscaldati o non-raffreddati - Utilizzare la ventilazione meccanica solo quando necessario; se possibile usare la ventilazione naturale - Stabilire procedure di manutenzione ordinaria 	
CHECK LIST	AZIONI	RESPONSABILE
SISTEMA DI ILLUMINAZIONE		
<p>Controllare quando vengono utilizzate le luci.</p> <p>Controllare i livelli di illuminazione.</p>	<p>OPERAZIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare controlli di illuminazione automatizzati: fotocellule, timer, sensori di movimento, ecc. - Ridurre l'illuminazione al livello minimo accettabile per la sicurezza nelle aree di parcheggio, aree di stoccaggio e corridoi - Rimuovere le luci in eccesso (non necessarie per mantenere i livelli di illuminazione richiesti da normativa) - Non installare lampade vicine a finestre - Dipingere i muri con colori chiari che hanno la capacità di riflettere la luce e aumentare la luminosità 	

<p>Verificare la pulizia e le condizioni di lampade e infissi</p> <p>Controllare gli interruttori</p>	<p>MANUTENZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pulire le lampade - Riparare infissi rotti - Sostituire le lampade non funzionanti - Installare lampadine a basso consumo - Installare alimentatori ad alta efficienza energetica - Aggiungere riflettori per incrementare illuminazione esistente - Etichettare gli interruttori in modo da monitorare le lampade accese 	
<p>Verificare l'uso delle luci</p>	<p>PROCEDURE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spegnerle le luci non in uso - Utilizzare la luce naturale, ove possibile - Acquisto di attrezzature riciclate e riciclabili - Acquisto di attrezzature energeticamente efficienti 	
CHECK LIST	AZIONI	RESPONSABILE
SERVIZI		
<p>Controllare i tempi operativi delle apparecchiature</p> <p>Controllare le impostazioni di temperatura</p>	<p>OPERAZIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzare i timer - Collegare gli aspiratori del bagno agli interruttori della luce - Automatizzare il riscaldamento di piscina / centro benessere - Chiudere la piscina / il centro benessere all'esterno durante i mesi più freddi - Riscaldare la piscina scoperta a 22 °C - Scaglionare e pianificare l'accensione e i tempi di funzionamento delle apparecchiature - Ridurre la temperatura dell'acqua calda sanitaria 	
<p>Controllare la pulizia delle attrezzature</p>	<p>MANUTENZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pulire i riflettori - Tenere i bruciatori puliti e controllarli regolarmente - Calibrare i termostati - Isolare gli scaldabagni - Installare riduttori di flusso - Pulire i filtri delle piscine - Mantenere l'area della piscina pulita 	

Controllare l'uso delle apparecchiature	<p>PROCEDURE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Istruire le governanti/signore delle pulizie a spegnere TV / radio e chiudere tende nelle stanze vuote - Lavare e far asciugare la biancheria durante le ore centrali - Chiudere la porta per mantenere l'aria condizionata all'interno dell'ambiente - Chiudere/spegnere le cappe di aspirazione quando si esce - Lavare a pieno carico; utilizzare acqua fredda, se possibile 	
CHECK LIST	AZIONI	RESPONSABILE
VARIO		
<p>Controllare tempi di funzionamento e luogo di installazione delle apparecchiature</p> <p>Controllare le impostazioni delle apparecchiature</p>	<p>OPERAZIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Collocare i frigoriferi lontano da attrezzature da cucina - Evitare di regolare la temperatura del frigorifero con valori inferiori al necessario - Verificare se ci sono perdite di acqua - Utilizzare riduttori di flusso - Utilizzare timer o altri dispositivi 	
Controllare la pulizia e lo stato delle apparecchiature	<p>MANUTENZIONE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pulire le guarnizioni del frigorifero, sostituire le guarnizioni usurate, e sbrinarlo regolarmente - Mantenere una corretta carica di refrigerante negli impianti di refrigerazione 	
<p>Controllare come vengono utilizzate le apparecchiature. Controllare il tipo di attrezzature/prodotti acquistati</p> <p>Controllare che il personale e gli ospiti abbiano capito il vostro approccio</p>	<p>PROCEDURE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Refrigerare gli ambienti solo se necessario - Raffreddare oggetti caldi in ambiente prima di inserirli nel frigorifero - Scongelare i prodotti surgelati in frigorifero - Fare acquisti responsabili - Formare il personale circa la volontà di raggiungere lo status neZEH e incoraggiarli a condividere le loro conoscenze con gli ospiti 	

* da <http://www.emt-india.net/ECBC/ECBC-Guidebooks/guidebook-Hotel.pdf>

2.4. STEP 4: REALIZZARE UN PIANO D'AZIONE

Una volta fissati i propri obiettivi, il passo successivo è quello di creare una tabella di marcia per migliorare il rendimento energetico, preparare un piano d'azione dettagliato per garantire un processo sistematico di attuazione delle misure di efficientamento energetico.

Il piano d'azione dovrebbe essere aggiornato regolarmente, possibilmente ogni anno, in modo da riflettere i risultati recenti, i cambiamenti in termini di prestazioni, e le mutevoli priorità.

Definire passaggi tecnici e obiettivi:

- Identificare le lacune tra le prestazioni attuali e gli obiettivi prefissati;
- Identificare i passi necessari per l'aggiornamento delle apparecchiature ;
- Definire obiettivi di performance, impostare scadenze e stabilire un sistema di monitoraggio.

Determinare i ruoli e risorse:

- Chi sarà coinvolto e quali saranno le sue responsabilità;
- Nel caso in cui alcuni servizi siano appaltati stabilire quali standard saranno utilizzati per valutare le offerte;
- Garantire le adeguate risorse finanziarie.

2.5. STEP 5: SVILUPPO DEL PIANO D'AZIONE

Siccome si sta coinvolgendo il personale ed alcuni interlocutori esterni, è necessario assicurare il sostegno e la collaborazione.

- Aumentare la consapevolezza - offrire sostegno a tutti i livelli per le iniziative di gestione energetica e per informazioni su come è possibile conseguire gli obiettivi prefissati.
- Costruire capacità - Attraverso la formazione, l'accesso alle informazioni e l'analisi di buone pratiche, di procedure e tecnologie è possibile incrementare le possibilità di risparmio energetico.
- Motivazione - Creare incentivi che incoraggino il personale a migliorare il rendimento energetico per raggiungere gli obiettivi prefissati.
- Tracciare e monitorare - Utilizzare un sistema di monitoraggio come parte del piano d'azione al fine di tracciare e monitorare regolarmente i progressi.

2.6. STEP 6: ANALISI DEI PROGRESSI

Valutare i risultati e le informazioni raccolte per creare nuovi piani d'azione, individuare le migliori pratiche e fissare nuovi obiettivi.

- Risultati - raccogliere i dati in termini energetici.
- Spese - reperire i dati di costo.
- Organizzare rapporti e documenti di sintesi dell'azione di monitoraggio dei dati.
- Analizzare i risultati di efficienza energetica, sulla base di valori di benchmark e delle prestazioni stabilite.
- Confrontare il rendimento energetico con i valori prestabiliti.

- Confrontare le performance rispetto agli obiettivi stabiliti.
- Revisionare il piano d'azione individuando i benefici aggiuntivi
- Verificare l'efficacia del piano d'azione.
- Condividere le buone pratiche in tutto l'hotel (personale e ospiti).

Qualora gli obiettivi non siano stati raggiunti, determinarne le cause e decidere le azioni da intraprendere. I passaggi chiave della fase di revisione del piano d'azione sono:

- Ottenere un feedback in merito al piano da parte del proprio staff e da eventuali consulenti esterni.
- Diffondere la consapevolezza su questioni energetiche.

2.7. STEP 7: RICONOSCERE I RISULTATI

Ipotizzare e stabilire un riconoscimento interno per l'impegno e il raggiungimento degli obiettivi dal parte del proprio team. Richiedere il riconoscimento esterno da parte di agenzie governative, media, o altre organizzazioni.

3. PROMOZIONE DELL'INVESTIMENTO

Il raggiungimento dello status NZEB è un obiettivo impegnativo per gli hotel pilota del progetto neZEH ma rappresenta una grande opportunità competitiva per ridurre i costi operativi, per migliorare il comfort degli ospiti e per attrarre il mercato del "turismo verde".

Questa sezione aiuta i proprietari degli hotel pilota neZEH ad identificare le opportunità di marketing, a costruire una strategia di comunicazione per presentare la politica energetica rigorosa adottata ed i suoi benefici ambientali e ad aumentare la consapevolezza degli ospiti e del pubblico in generale.

Può essere difficile per gli ospiti capire e comprendere realmente i successi raggiunti dall'hotel sul tema del risparmio energetico, il miglioramento dei sistemi energetici e l'impegno ambientale in senso lato. Certificazioni, premi e marchi di qualità ecologica possono essere complicati da capire e, in parte a causa della loro proliferazione, sono spesso ignorati dai consumatori.

Per questo motivo, il vostro hotel dovrebbe avere una chiara strategia di comunicazione per informare gli ospiti sull'ambizione dell'hotel di raggiungere lo status di hotel a energia quasi zero, nonché le misure adottate per raggiungere questo obiettivo.

Consigliamo di attuare una strategia di comunicazione basata su sei punti:

1. Comunicare il motivo per cui l'hotel sta attuando misure di risparmio energetico e installando soluzioni tecnologiche per lo sfruttamento di energia rinnovabile;

2. Spiegare perché l'hotel incoraggia gli ospiti a contribuire al risparmio energetico e di come le loro azioni siano importanti per raggiungere gli obiettivi prefissati;
3. Spiegare l'importanza della conservazione delle risorse naturali;
4. Coinvolgere tutto il personale nella comunicazione degli sforzi dell'hotel in termini di efficienza energetica e sostenibilità ambientale;
5. Informare gli ospiti riguardo le ambizioni dell'hotel di raggiungere lo status di hotel a energia quasi zero, con particolare attenzione alla spiegazione delle misure tangibili ed evidenti (es. pannelli solari, sensori di movimento, bici elettriche, ricarica per auto elettriche, ecc.)
6. Includere queste informazioni tra quelle fornite generalmente dall'hotel attraverso avvisi nelle camere; comunicare il loro impatto sul cambiamento climatico, il modo in cui ne beneficiano gli ospiti e come gli ospiti possono sostenere questo sforzo.

Monitorare e comunicare i miglioramenti energetici dell'hotel può aiutare a guadagnare ulteriore esposizione mediatica. Molti mezzi di comunicazione sono desiderosi di conoscere le aziende innovative e sono sempre più pubblicate storie legate all'ambiente e alla sostenibilità. Migliorare le prestazioni ambientali mediante l'attuazione di misure di efficientamento energetico consente di distinguere un hotel e attrarre nuova clientela. Lungimiranti gestori di hotel hanno utilizzato questo aspetto per ottenere un vantaggio competitivo sul mercato del turismo in quanto genera pubblicità positiva che coinvolge sia la nuova clientela che i vecchi ospiti.

Tuttavia, è necessaria una premessa: è consigliabile non iniziare una campagna di marketing "ambientale" fino a quando non si ottengono progressi tangibili e fino a che non si è in grado di dimostrare i risultati. In caso contrario, si corre il rischio di perdere credibilità con gli ospiti che sono abbastanza esperti nell'identificare le finte campagne di marketing.

3.1. PROFILO DEGLI OSPITI

Innanzitutto, come parte della strategia di marketing, è necessario definire il profilo degli ospiti.

1. Paese/città di residenza: a seconda della provenienza del cliente (locale, nazionale, europeo, internazionale), la sensibilità e i modi di comunicazione potrebbero cambiare. Ad esempio, gli ospiti provenienti da paesi europei nordici sono generalmente più sensibili all'impegno ambientale della struttura, mentre i clienti locali saranno più facilmente raggiungibili con i mezzi di comunicazione regionali.
2. Scopo del viaggio (tempo libero, affari): questo aspetto influenzerà fattori come ad esempio il numero di giorni di permanenza e quanto l'ospite sarà attratto da "altri benefici" e servizi.
3. Età: l'approccio utilizzato sarà probabilmente differente a seconda dell'età del pubblico da raggiungere. Ad esempio, gli ospiti più giovani possono interagire di più attraverso i social media e potrebbero essere più vulnerabili in termini di budget, mentre gli ospiti adulti possono essere più influenzati dai media specializzati (es. programmi tv o riviste di viaggi).

4. Tipologia (singoli adulti, gruppi, famiglie, esigenze particolari): al di là del bilancio, è importante sapere che cosa richiedono gli ospiti in termini di servizi, quale valore aggiunto l'hotel potrebbe offrire loro e in che modo l'impegno dell'hotel di diventare un neZEH avrà un impatto sulle loro scelte.

3.2. STRUMENTI E CANALI DI COMUNICAZIONE

Fare un elenco degli strumenti e dei canali di comunicazione attualmente utilizzati dall'hotel contribuirà a definire quali migliorie possono essere attuate per integrare l'approccio neZEH nella strategia di marketing; inoltre, questo lavoro vi aiuterà a valutare l'impatto di ogni strumento attualmente impiegato.

Durante questa fase è importante identificare quali strumenti e attività sono più efficienti al fine di definire delle priorità. L'elenco che segue presenta alcuni dei principali strumenti di comunicazione che gli hotel possono adottare:

1. materiale stampato (opuscoli, pieghevoli, etc.): questi strumenti sono utilizzati sia in loco (all'interno dei locali dell'hotel) sia all'esterno (uffici turistici, aeroporto, auto-noleggio, ecc.);
2. sito web della struttura;
3. social media (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, ecc.);
4. applicazioni per smartphone (applicazioni di prenotazione come TripAdvisor, booking.com, Green Globe etc.);
5. newsletter;
6. filmati e/o video (YouTube).

3.3. IDEE PER AGGIORNARE GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

- Includere informazioni riguardo il coinvolgimento dell'hotel in tematiche energetico-ambientali all'interno di dépliant/brochure della struttura. L'opuscolo dovrebbe contenere una breve descrizione dell'approccio dell'hotel alle tematiche energetiche, delle opere di ristrutturazione, dei risparmi energetici ottenuti nonché dei benefici e degli impatti sia sul comfort per gli ospiti sia sull'ambiente; il tutto rappresentato in un modo semplice per poterlo comunicare ai clienti che soggiornano in hotel.
- Realizzare e mettere a disposizione un opuscolo dedicato per gli ospiti che chiedono informazioni più specifiche su come l'hotel è diventato un "edificio a energia quasi zero" (NZEB) dando loro un'idea dell'approccio e del valore aggiunto della struttura.
- Aggiungere una nuova scheda "ambiente" o "efficienza energetica" nel sito web dell'hotel. Questo è un buon modo per mostrare ai clienti e al pubblico in generale che l'hotel è lieto di offrire un servizio efficiente e confortevole nel rispetto del clima, dell'energia e dell'ambiente.

- Fornire i numeri e le immagini di ciò che è stato fatto per migliorare energeticamente la struttura al fine di incoraggiare i potenziali clienti a scegliere il vostro hotel ma anche altri albergatori ad impegnarsi per lo stesso obiettivo.
- Rendere disponibili sul proprio sito web i documenti che presentano l'impegno del hotel e dar la possibilità ai visitatori di scaricarli. Ad esempio, sul suo sito web, il Boutiquehotel Stadhalle di Vienna ha documenti che presentano alcune delle azioni messe in atto per essere sostenibile:
https://www.hotelstadthalle.at/wp-content/uploads/2015/02/Factsheet_2012_Englisch.pdf
- Utilizzare i social media come Facebook, Twitter, Instagram, ecc.. La creazione di un profilo su questi nuovi e veloci strumenti di comunicazione permette all'hotel di raggiungere una vasta gamma di pubblico, in particolare quelli più giovani, con la possibilità di interagire con loro istantaneamente attraverso immagini, eventi, e link a contenuti più dettagliati.
- I casi pilota neZEH hanno la possibilità di utilizzare l'hashtag già esistente per neZEH in twitter, **#neZEH**.
- Attivare azioni dedicate alla comunicazione in loco. Questo è un modo efficace per far sì che gli ospiti si sentano parte di un sistema attivo e sensibilizzarli nonché incoraggiarli nell'attuare pratiche e comportamenti sostenibili in hotel che potranno a loro volta essere applicate una volta tornati a casa.

In seguito si riportano alcuni strumenti e attività che potrebbero essere implementate:

- Indicazioni sulle pareti – L'aggiunta di indicazioni sui muri e/o in altri luoghi rilevanti dell'hotel è un buon modo per mostrare le azioni che sono state intraprese dalla struttura. Le informazioni dovrebbero essere formulate come un "invito" a partecipare, piuttosto che come "obbligo" (ad esempio "Aiutaci a risparmiare energia, spegni le luci quando lasci la stanza").
- Visualizzare politica dell'hotel in tema di sostenibilità energetico-ambientale. La Green Hotel and Responsible Tourism Initiative propone uno strumento facile da usare per creare la propria politica sostenibile: <http://green.hotelscombined.com/ReviewYourHotel.php>
- Utilizzare l'architettura come strumento di marketing - L'impatto visivo è uno dei più importanti strumenti di marketing. Rendere l'approccio green dell'hotel immediatamente visibile ai clienti attraverso alcune caratteristiche estetiche esterne oppure elementi particolari di arredo interno rafforza costantemente l'impegno per l'efficienza ambientale ed energetica dell'hotel (es. decorazione e pannelli solari al Biovita Hotel in Italia oppure le pareti verdi, i pannelli i solari e il tetto di lavanda del Boutiquehotel Stadhalle di Vienna)
- Offrire visite guidate che mostrano i lavori di ristrutturazione, le tecnologie installate, ecc. ai clienti interessati. Vedere realisticamente questi interventi consente agli ospiti di comprendere meglio l'approccio dell'hotel, nonché di prendere in considerazione la possibilità di fare lo stesso a casa propria.

- Fornire informazioni agli ospiti. Gli hotel possono svolgere un ruolo importante nella sensibilizzazione ambientale dei clienti e contribuire a un cambiamento comportamentale generale. Fornire informazioni che aiutino gli ospiti ad applicare eco-gesti e comportamenti sostenibili dimostra che l'hotel è realmente impegnato per un miglioramento del nostro Pianeta. Le informazioni possono riguardare anche questioni generali: informazioni su trasporti pubblici, prodotti e/o negozi locali, attività "green", ecc..

3.4. MONITORARE L'EFFICACIA DEI SISTEMI DI MARKETING

Per mantenere l'efficacia della strategia di marketing e garantire la qualità di hotel neZEH in termini di efficienza energetica e ambientale, nonché di servizio al cliente, è molto importante monitorare la struttura e gli interventi realizzati. Questa valutazione può essere effettuata ad esempio mediante:

1. Analisi del numero di clienti prima e dopo l'attuazione della nuova strategia di marketing.
2. Feedback dei clienti
 - a) questionari alla fine del soggiorno con domande circa la qualità del servizio, della camera, il comfort, le attività, il rapporto costi-benefici, ecc. il tutto utilizzando un range che va da "scarso" a "eccellente" o "da 0 a 5" e per finire una domanda aperta per coloro che vogliono essere più precisi su alcuni argomenti.
 - b) Chiedere perché hanno scelto la vostra struttura e da dove hanno appreso di voi: attraverso social media, riviste, sito di prenotazione etc..
3. Fare il bilancio quanto è stato investito nelle azioni di marketing e quali entrate sono derivate dalla nuova strategia.
4. Aggiornare costantemente il sito web dell'hotel e gli account dei social media con notizie, eventi, promozioni, ecc. per dare maggiore esposizione all'hotel e consentire ai clienti di sentirsi più "collegati".

4. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il cambiamento comportamentale è il modo più conveniente per ridurre il consumo energetico di un edificio, ed è essenziale per l'attuazione di un progetto di miglioramento dell'efficienza energetica di successo. La sensibilizzazione al rispetto per l'ambiente per tutte le categorie di personale è la chiave per il raggiungimento degli obiettivi di risparmio energetico e di riduzione delle emissioni di carbonio.

La partecipazione del personale nel piano d'azione energetico dell'hotel non è solo essenziale per il successo della politica di efficienza energetica, ma è anche un modo efficace per motivare i dipendenti e dare un nuovo significato alla gestione dell'azienda.

Quando i membri del personale capiranno che l'efficienza energetica è parte della strategia ambientale dell'hotel, saranno in grado di contribuire agli sforzi dell'hotel nell'ottica di un business più sostenibile.

La formazione del personale è una misura altamente efficiente ed efficace per ridurre i consumi di energia e migliorare il modo in cui viene utilizzata in hotel. Anche se può richiedere un certo tempo, i vantaggi che ne derivano appariranno evidenti in un tempo molto breve, perché il comportamento del personale ha un impatto diretto sul consumo di energia.

E' necessario fornire una formazione annuale sullo stato energetico della struttura e sulle azioni che i dipendenti possono adottare al fine di coinvolgerli attivamente, ma anche invitare il personale stesso a fornire feedback nonché idee per un miglioramento continuo della gestione della struttura.

Il cambiamento comportamentale non implica la riduzione in termini di comfort e non significa impostare restrizioni. Si tratta di migliorare il modo in cui l'energia viene utilizzata, evitando inutili sprechi di energia. Una possibilità è quella di progettare incentivi che motivino il personale a fare questi sforzi e di essere più attenti al consumo di energia (e di acqua).



4.1. CONSIGLI PRATICI PER LO STAFF

Coinvolgere attivamente il personale dell'hotel è necessario per ottenere il massimo dagli investimenti in misure di efficienza energetica. A proposito è stato prodotto un opuscolo con consigli pratici per le diverse categorie di personale da utilizzare con facilità nello svolgimento delle attività quotidiane. In poche parole, il modo migliore per svolgere le loro attività quotidiane e contribuire a mantenere bassi livelli di basso consumo è "pensare a energia quasi zero" nella vita lavorativa di tutti i giorni.

L'opuscolo incoraggia il personale a discutere di suggerimenti per il risparmio energetico con altri membri dello staff al fine di fornire preziosi feedback e idee.

4.2. VISITA AD UN “NEARLY ZERO ENERGY HOTEL”

Se possibile, sarebbe utile organizzare una visita in un hotel ad alta efficienza energetica in modo che il personale possa sperimentare ed osservare alcune buone pratiche e scambiare esperienze con la gestione e il personale di questo hotel.

5. COINVOLGIMENTO DEI CLIENTI

Chiedere agli ospiti di contribuire attivamente durante il loro soggiorno contribuisce in modo significativo all'efficacia della politica di efficienza energetica intrapresa dall'hotel. E' importante renderli consapevoli del fatto che l'hotel si prende cura dell'ambiente e che la sostenibilità è importante; saranno lieti di sapere che l'hotel si impegna a ridurre l'impatto negativo sull'ambiente.

Al fine di motivare gli ospiti è necessario rendere la politica ambientale a loro facilmente accessibile e dunque saper descrivere le azioni intraprese per ridurre l'impatto ambientale negativo senza tuttavia risultare troppo tecnici. Il concetto base che bisogna fornire è che una riduzione del consumo energetico è un elemento chiave della politica dell'hotel. Il documento dovrebbe essere disponibile alla reception, on-line e nella loro stanza.

E' necessario informare gli ospiti su semplici azioni che possono effettuare tutti i giorni per limitare lo spreco di energia e migliorare la sostenibilità ambientale del loro soggiorno. Il posto più ovvio per farlo è nella camera e/o con delle indicazioni su specifiche apparecchiature (ad esempio adesivi su apparecchi o interruttori). Queste informazioni potrebbero essere inserite tra quelle generalmente fornite dalla reception all'ingresso ma anche promosse sul sito web della struttura.



Qui di seguito si riportano nove semplici azioni che gli ospiti possono adottare per ridurre il loro consumo di energia.

Aiutaci a risparmiare energia elettrica. Lo sapevate che evitando sprechi di energia elettrica si contribuisce alla conservazione delle risorse naturali e dei paesaggi?

Ti chiediamo gentilmente di ricordarti di:

- spegnere l'aria condizionata quando lasci la stanza;
- spegnere tutte le luci quando non sei in ambiente o lasci la stanza;
- evitare di lasciare i televisori nella modalità "stand-by" (anche durante la notte).

Aiutaci a risparmiare sul consumo di energia per il riscaldamento e il raffrescamento. Lo sapevate che oltre la metà dell'energia consumata in albergo viene utilizzata per il riscaldamento e il raffrescamento e che molto spesso quest'energia viene sprecata?

Ti chiediamo gentilmente di ricordarti di:

- chiudere le finestre e le porte quando il sistema di riscaldamento e/o raffrescamento è in funzione;
- mantenere la temperatura in ambiente all'interno di un intervallo ragionevole (l'impostazione della temperatura interna consigliata per l'inverno è di 21 °C, per l'estate di 26 °C).

Aiutaci a risparmiare l'acqua. Lo sapevate che l'acqua è una risorsa preziosa per l'umanità e usandola con parsimonia si contribuirà alla sua conservazione?

Ti chiediamo gentilmente di ricordarti di:

- preferire la doccia al posto del bagno;
- non lasciare scorrere l'acqua inutilmente;
- informare il personale delle pulizie se siete disposti a tenere gli asciugamani per più di un giorno;
- informare il personale in caso di perdite d'acqua.

ULTERIORI APPROFONDIMENTI CONSIGLIATI

5.1. MATERIALE HES

Hotel Energy Solutions (2011), Hotel Energy Management Guidelines
<http://hes.unwto.org/sites/all/files/docpdf/hestrainermanualfinal.pdf>

5.2. MATERIALE SUSTAINCO

Technical toolkit for retrofit

<http://www.sustainco.info/gb/toolkits/retrofit/>

include PDF separati per diverse tecnologie e soluzioni per edifici domestici e non. Questi pdf spiegano per ogni tecnologia/soluzione come si può adattare all'edificio.

5.3. MATERIALE ENTRANZE

Costo delle misure di efficienza energetica negli edifici ristrutturati: una relazione di sintesi dell'ottobre 2013.

https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/2014_report_2020-2030_eu_policy_framework.pdf

5.4. MATERIALE TUI

Guidelines for Environmental Sustainability in Hotels

www.tuitravelplc.com/system/files/susrep/TUITravelGuidelinesforEnvironmentalSustainabilityinHotels_0.pdf

Scandic "Better World":

www.scandic-campaign.com/betterworld/index.asp?languageid=en

Hilton Worldwide "LightStay":

www.hiltonworldwide.com/aboutus/sustainability.htm

Marriott "Environment":

www.marriott.com/corporate-social-responsibility/corporate-environmental-responsibility.mi

Atlantica Hotels and Resorts "Go Green":

www.atlantichotels.com/en/Sustainable_Development/

TEAM neZEH



Project Coordinator

Technical University of Crete, School of Environmental Engineering
Renewable and Sustainable Energy Systems Lab, Grecia



World Tourism Organization



Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism



Federation of European Heating, Ventilation and Air-conditioning Associations



Agency of Braşov for Energy Management and Environment Protection, Romania



Creara Consultores S.L., Spagna



ENERGIES 2050, Francia



Energy Institute Hrvoje Požar, Croazia



Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione, Italia



Sustainable Innovation, Svezia

CONTATTI

COORDINATORE DEL PROGETTO:

Technical University of Crete, Renewable and Sustainable Energy Systems Lab
Ms Stavroula Tournaki • stavroula.tournaki@enveng.tuc.gr • +30 28210 37861 • www.nezeh.eu

AUTORE:

Nigel Claridge • nigel.claridge@sust.se



Co-funded by the Intelligent Energy Europe
Programme of the European Union