



Università  
della  
Svizzera  
italiana



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization



UNESCO Chair in ICT to develop and promote  
sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI – Università della Svizzera italiana  
Lugano (Switzerland)

# Biosfera Morcote – a modo di UNESCO

## Esigenze di sostenibilità per un Parco

*Dr. Engelbert Ruoss, Docente USI, Cattedra UNESCO  
Collaboratrice: Andela Sormaz MiT*

# Morcote racconta la storia del borgo e quella nascosta del Monte San Giorgio



Università  
della  
Svizzera  
italiana



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization

UNESCO Chair in ICT to develop and promote  
sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI – Università della Svizzera italiana  
Lugano (Switzerland)



Patrimonio Mondiale (1972): Cultura – Natura – Paesaggio

Valore eccezionale universale autenticità, integrità, gestione del patrimonio

Strategia sviluppo sostenibile nei siti del patrimonio mondiale (2015)

Inventario federale degli insediamenti svizzeri da proteggere d'importanza nazionale (ISOS)

I borghi più belli della Svizzera (2017)

# Riserva della Biosfera: modelli del equilibrio protezione/conservazione – sviluppo sostenibile



Università  
della  
Svizzera  
italiana



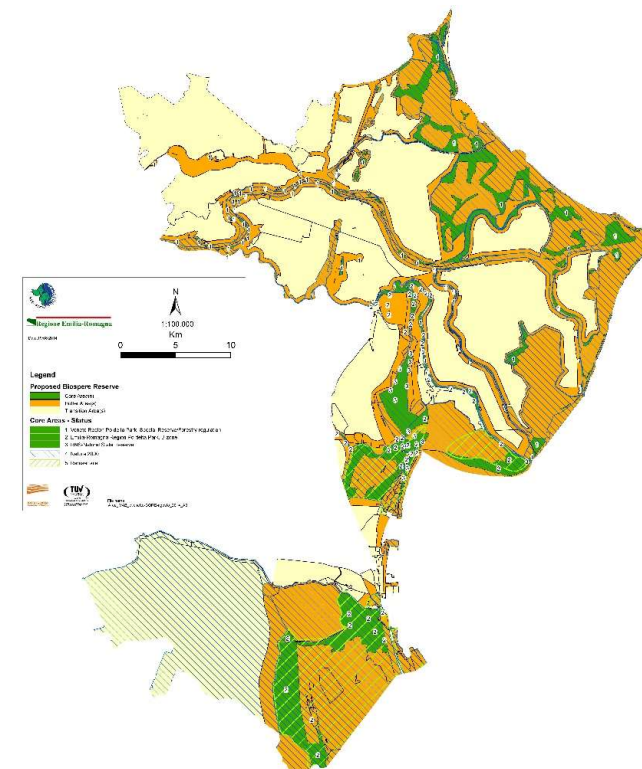
United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization

UNESCO Chair in ICT to develop and promote  
sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI – Università della Svizzera italiana  
Lugano (Switzerland)



Riserve della Biosfera -  
Funzioni e zone (Delta del Po):

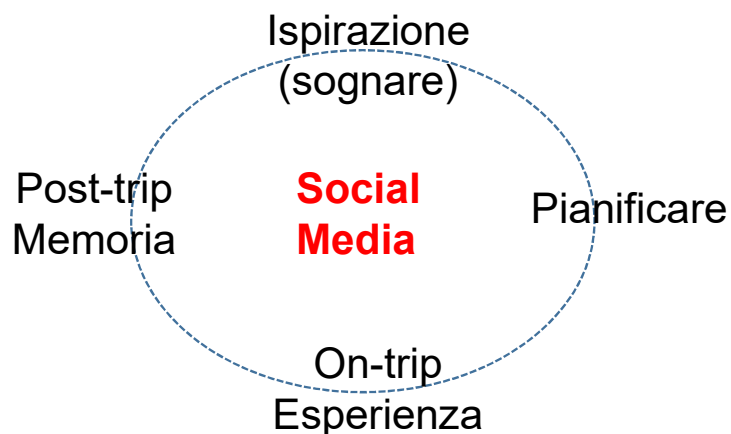
- **Zona centrale:** una funzione essenzialmente di conservazione.
- **Zona tampone:** intorno o adiacente alle zone centrali attività umane a basso impatto ambientale
- **Zona di transizione:** sviluppo economico, umano, culturale, ecologico sostenibile



Turismo sostenibile:

- Turismo di qualità
- Uso diligente e valorizzare le risorse del territorio
- Rispetto per il patrimonio naturale e culturale
- Riconoscere l'integrità della società locale e il benessere dell'uomo
- Ospitalità in confronto ai visitatori
- Ridurre e prevenire impatti negativi (particolarmente sul ambiente e biodiversità)
- Comportamento educato e rispettoso dei attori
- Coinvolgimento delle comunità locali nei processi decisionali e divisione dei benefici

# Media digitale: Attivatore del turismo di massa e come strumento per il turismo sostenibile



## Trasformazione del turismo

- Mobilità per tutti, a prezzi più bassi
- Digitalizzazione del settore dei viaggi
- Escalation dell'importanza dei social media e delle piattaforme di marketing
- Esigenze e comportamenti dei viaggiatori
- Impatto del viaggio sull'ambiente e sulle destinazioni

## Social Media ci aiutano a:

- conoscere la percezione dei viaggiatori
- osservare lo sviluppo turistico
- identificare luoghi in pericolo di overtourism
- identificare luoghi da sviluppare
- capire i movimenti dei viaggiatori nel territorio
- conoscere impatti negativi e rischi
- controllare la qualità delle offerte turistiche



70%

Travel-related content



67%

Travel enthusiasts Who **discover new destinations**



74%

travelers visit TripAdvisor prior to booking



Content derived from **host-guest interactions**

# Social Media nei parchi e siti patrimonio in Svizzera

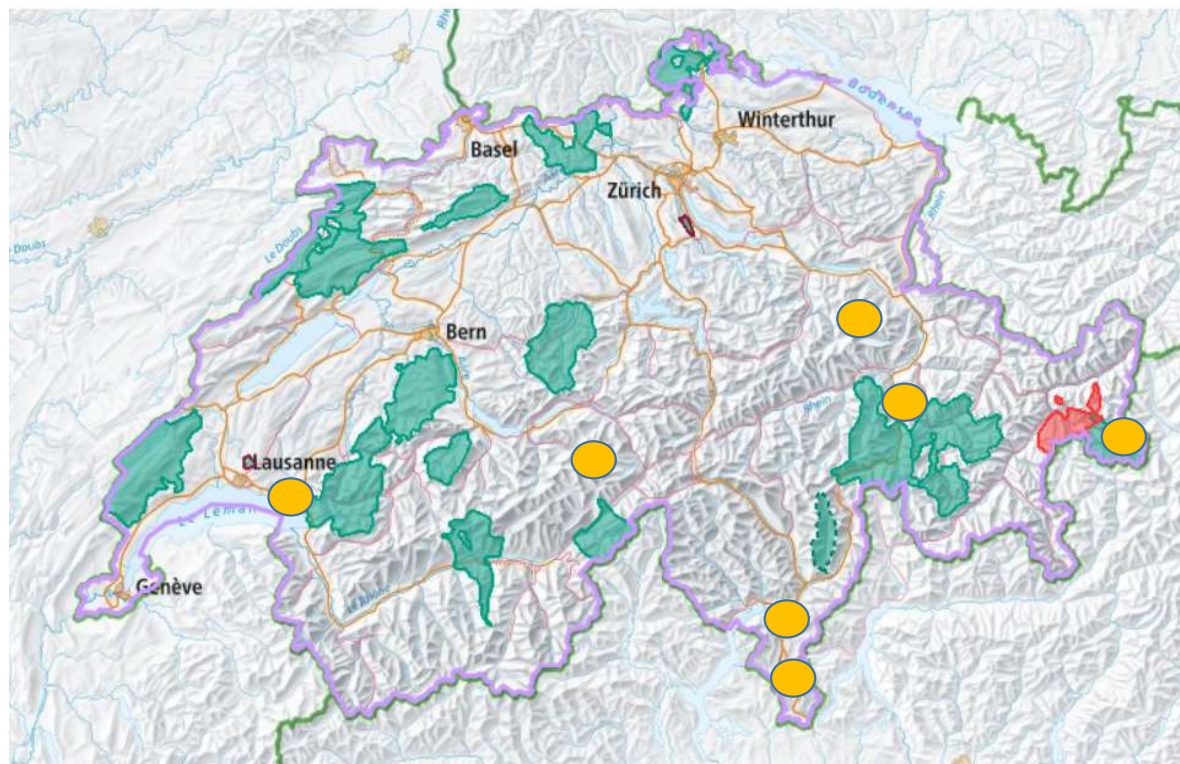


Università  
della  
Svizzera  
italiana



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization

UNESCO Chair in ICT to develop and promote  
sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI – Università della Svizzera italiana  
Lugano (Switzerland)



SM Analisi Aprile 1919 – Gennaio 2022:

15 parchi naturali regionali e 7 siti patrimonio mondiale

## Obiettivi:

- Evaluazione della Presenza nei Social Media
- Osservare lo sviluppo turistico post-Covid  
*Zero-monitoring*,
- Identificare luoghi con over- e underturismo  
per definire misure di gestione dei visitatori
- Creare concetti per strategie di Social Media  
per la governance e gestione delle destinazioni  
sostenibili dei parchi e siti patrimonio



Progetto realizzato con Swiss Academy of Sciences (SCNAT), Forum Landscape, Alps, Parks (FoLAP) e World Heritage Experience Switzerland

# Risultati: Parchi regionali naturali della Svizzera

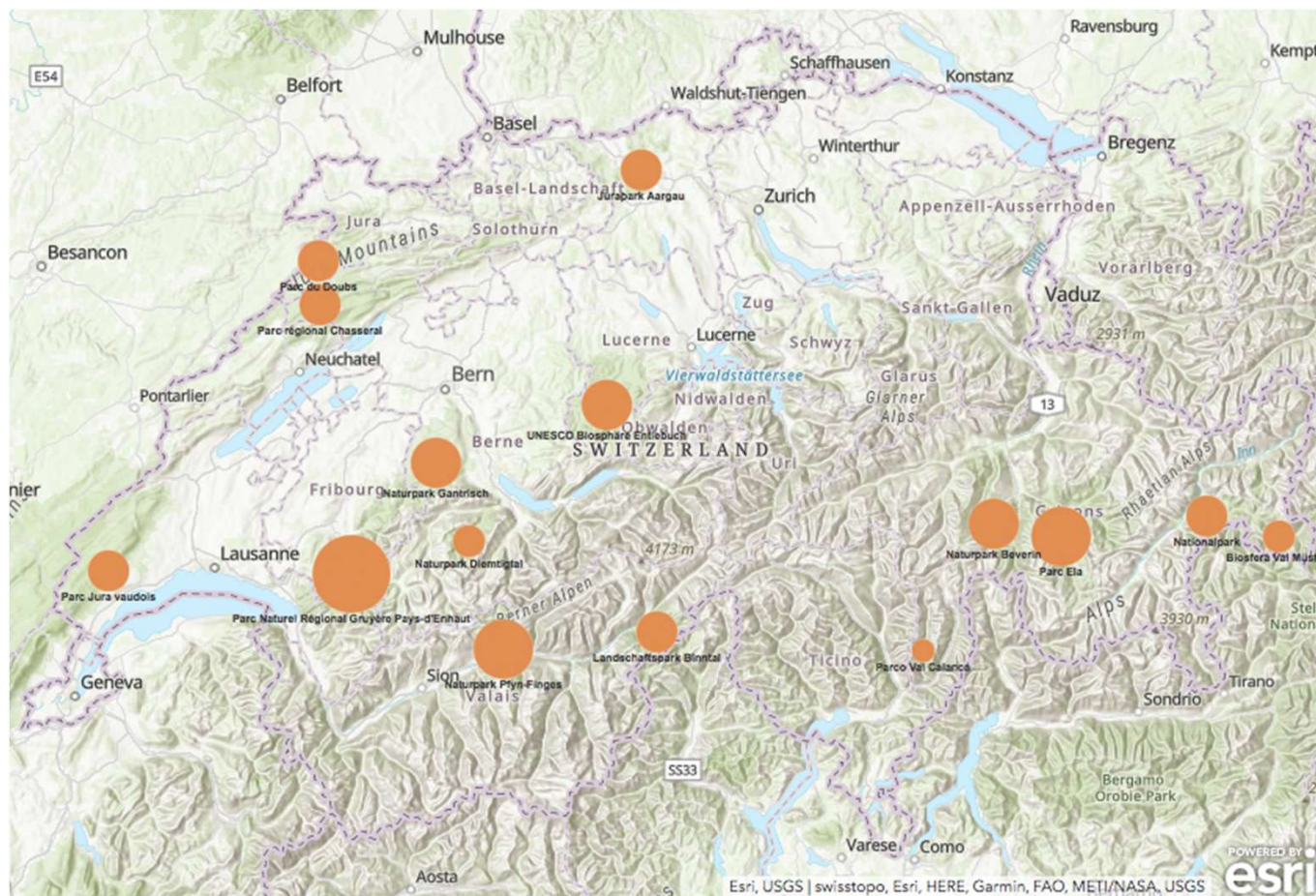


Università  
della  
Svizzera  
italiana



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization

UNESCO Chair in ICT to develop and promote  
sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI – Università della Svizzera italiana  
Lugano (Switzerland)



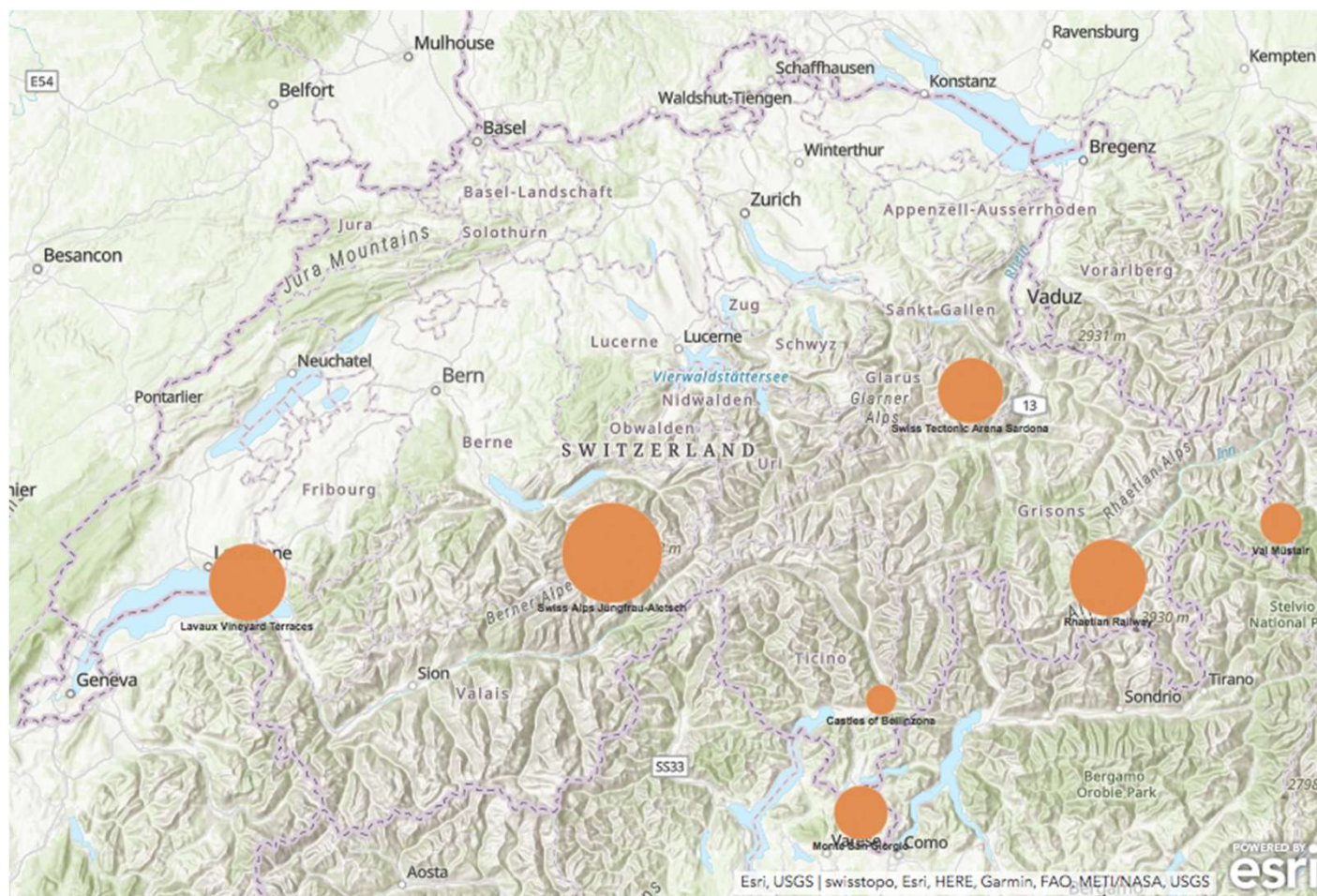
Presenza dei Parchi della  
Svizzera su Instagram A.  
Šormaz / ©Esri and its licensors.  
All rights reserved.

Download: [www.innoreg.ch/publikationen](http://www.innoreg.ch/publikationen)  
<https://www.innoreg.ch/post/social-media-in-schweizer-welterbest%C3%A4tten-und-p%C3%A4rken>

# Risultati: Siti Patrimonio Mondiale

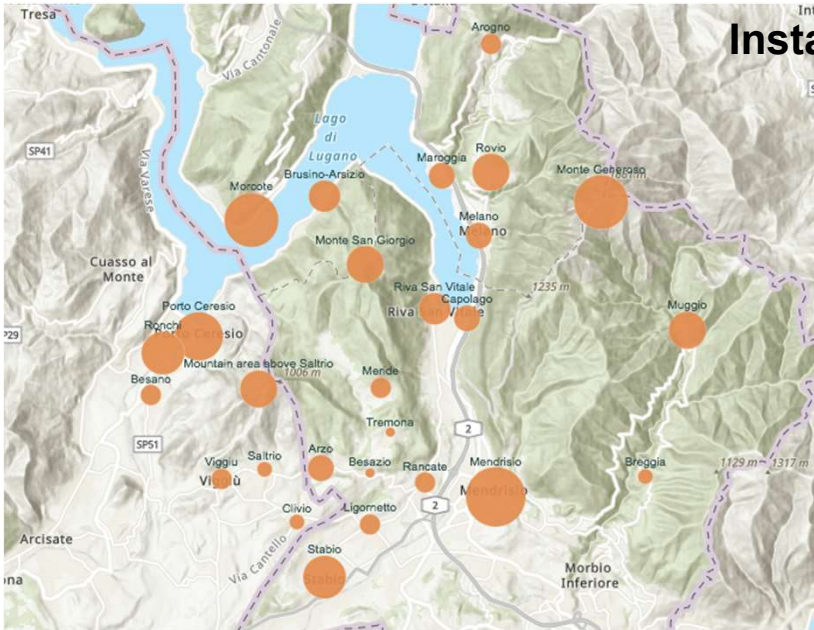


Università  
della  
Svizzera  
italiana

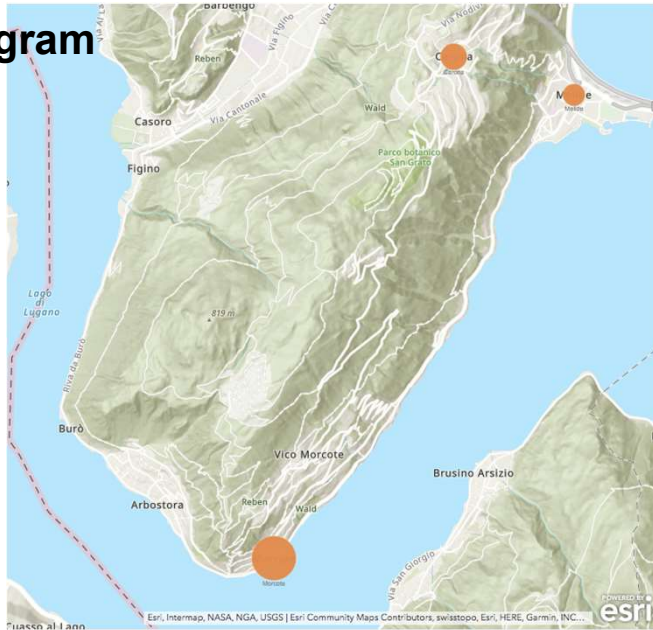


Presenza di siti patrimonio Svizzeri su Instagram A. Šormaz / ©Esri and its licensors. All rights reserved.

Download: [www.innereg.ch/publikationen](http://www.innereg.ch/publikationen)  
<https://www.innereg.ch/post/social-media-in-schweizer-welterbest%C3%A4tten-und-p%C3%A4rken>



**Instagram**



Università della Svizzera Italiana



United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization



UNESCO Chair in ICT to develop and promote sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI - Università della Svizzera Italiana  
Lugano (Switzerland)

# Risultati: Regione del sito patrimonio mondiale Monte San Giorgio e Arbostora

Aprile 2021/Novembre 2021



**Airbnb**



**TripAdvisor**

Presenza delle località della regione del sito patrimonio su Instagram A. Sormaz / ©Esri and its licensors. All rights reserved.



# Strumenti chiave della strategia di destinazione e pianificazione dell'azione SM: comunicazione, marketing, gestione, monitoraggio



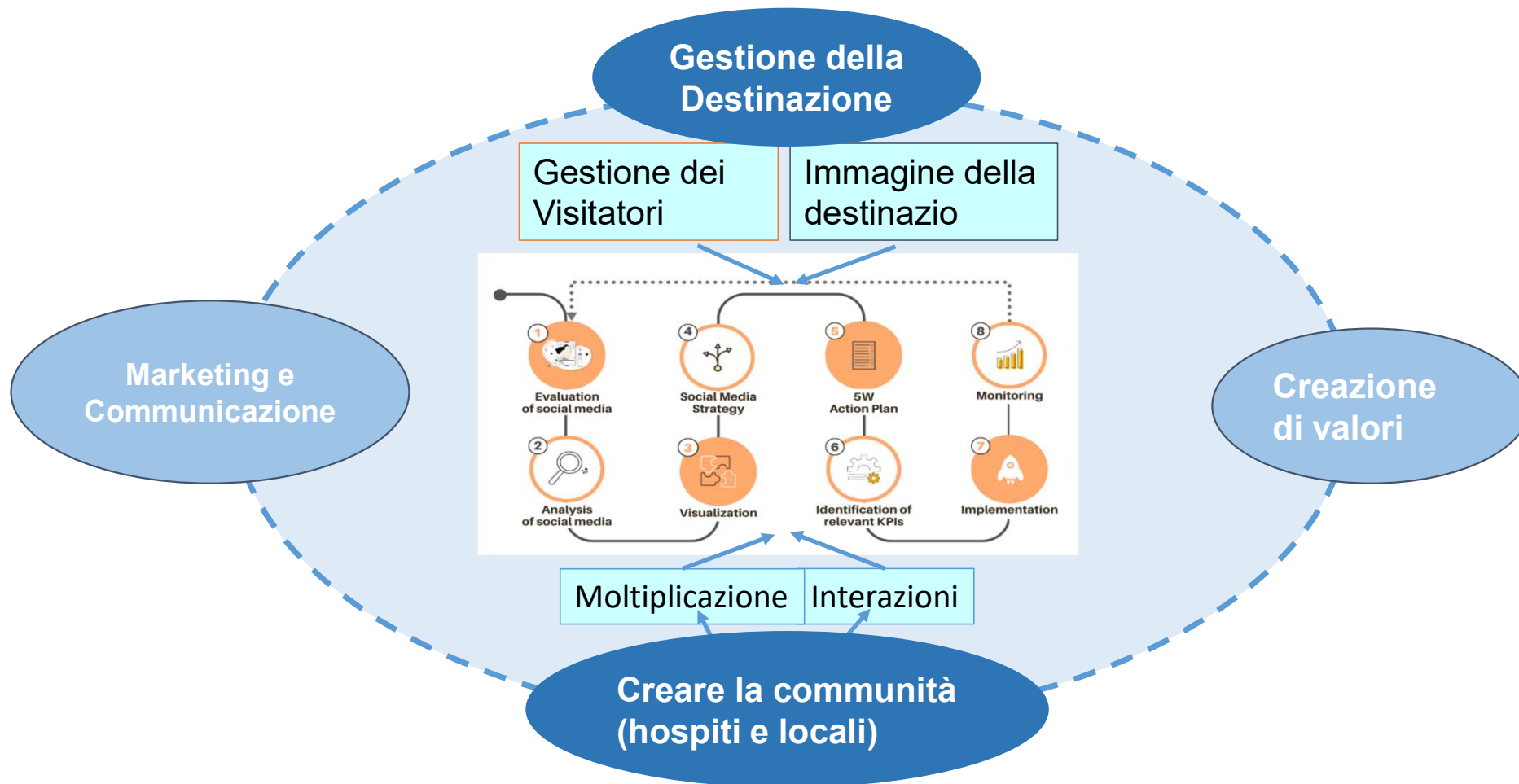
Università della Svizzera italiana



United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization



UNESCO Chair in ICT to develop and promote sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI - Università della Svizzera italiana  
Lugano (Switzerland)



# Incentivare lo sviluppo di destinazioni turistiche sostenibili



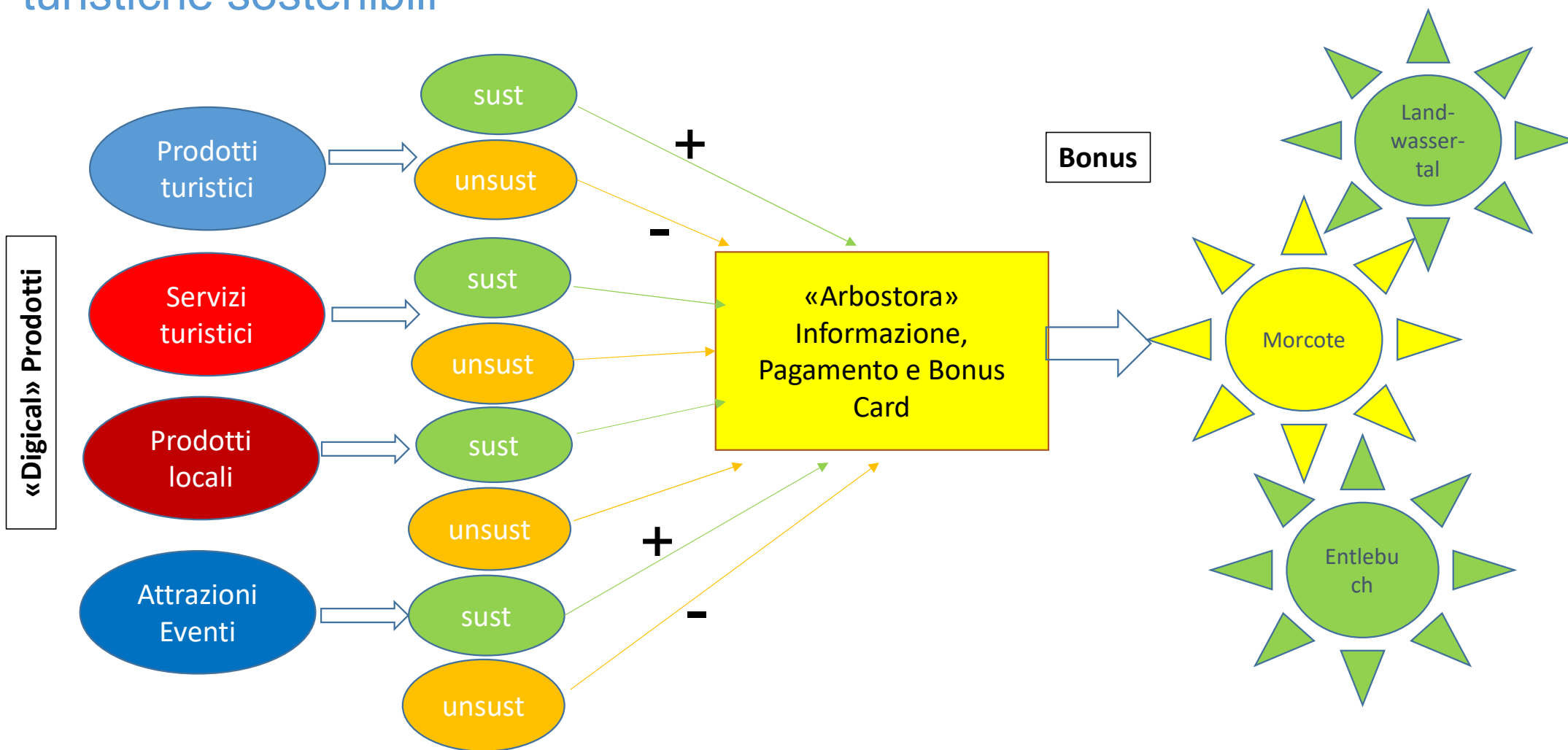
Università della Svizzera italiana



United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization



UNESCO Chair in ICT to develop and promote sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI - Università della Svizzera italiana  
Lugano (Switzerland)





Il turismo è un'industria di servizi ma alla fine vende un prodotto che non possiede: il luogo

## Il divario di percezione della gestione delle destinazioni

**«Industria» turistica**

- DMO: Ente turistica
- Agenzia per lo sviluppo economico
- Impreses turistiche
- Sviluppo territoriale
- Infrastruttura

**Destinazione**

- Biosfera
- Cultura tangibile ed intangibile
- Popolazione
- Conservazione dei Monumenti
- Paesaggio
- Ambiente

Questo è il motivo per cui abbiamo bisogno di nuovi modi per aiutare a prenderci cura di quel prodotto, e di tutte le persone, la cultura, la natura, la storia e la bellezza che comprende

*Destination Stewardship Center: [www.DestinationCenter.org](http://www.DestinationCenter.org)*

*George Washington University - International Institute of Tourism Studies*

# Bottom-up, Top-down, Outside-in



Università  
della  
Svizzera  
Italiana



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization



UNESCO Chair in ICT to develop and promote  
sustainable tourism in World Heritage Sites  
USI – Università della Svizzera Italiana  
Lugano (Switzerland)



© E. Ruoss, CNR Edizioni  
2020. Grafica: FelderVogel  
Communication, Luzern

Il modello tridimensionale di amministrazione e gestione, sviluppato sulla base dell'esperienza maturata nei processi di costituzione della Biosfera UNESCO Entlebuch e da allora affinato e verificato in molti progetti internazionali