



## **Corso/workshop “I marchi di qualità e le aree protette”**

- 1 - Qualità e qualità ambientale, marchi di prodotto/servizio/processo, strumenti di gestione della qualità e dei marchi
- 2- Il disciplinare del Ministero dell’Ambiente per i servizi turistici e casi italiani
- 3- Esperienze straniere di uso di un marchio nelle aree protette e marchi di qualità nel turismo ed ecoturismo

Santa Sofia, 5-6 maggio 2011



Foreste  
Casentinesi  
Parco  
Nazionale

# **Corso/workshop**

## **“I marchi di qualità e le aree protette”**

1 – Qualità e qualità ambientale, marchi di prodotto/servizio/processo, strumenti di gestione della qualità e dei marchi

Lucia Naviglio

Santa Sofia 5 maggio 2011



## ...il marchio...

- Distinzione
- Diversificazione
  - Comunicazione di segnali di qualità
    - Caratteristiche del prodotto o del processo di produzione
    - Caratteristiche del servizio prestato
    - Caratteristiche di un territorio - Marchio territoriale ?!!?



## ...lo stile locale...

- promuove un “linguaggio” visivo comune per dare un senso di appartenenza
- esalta le differenze e le peculiarità
- indirizza e informa il turista e il locale



## ...il marchio...

Deve garantire:

- Trasparenza
- Correttezza
- Uniformità e coerenza delle regole
- Deve essere chiaro il suo significato e non trarre in inganno
- Deve essere pertinente con i fini istitutivi di chi lo concede
- Non si deve sovrapporre con altri marchi



## ...il marchio e i parchi...

- Non sono una novità: il primo nel 1969
- fini promozionali
- facilitare la comprensione
- dell'utilità del Parco
- anche per lo sviluppo locale
- nessuna regola specifica





## ...il marchio del Parco...

- La 394/91 prevede che i parchi concedano l'uso del proprio marchio (art. 14)
  - a mezzo di specifiche convenzioni
  - uso del nome e dell'emblema dell'area protetta
  - a servizi e prodotti locali
  - che abbiano la finalità dell'agevolazione o promozione di attività tradizionali, [...] e di ogni altra iniziativa atta a favorire lo sviluppo del turismo e delle attività locali
  - nel rispetto delle esigenze di conservazione del parco



## ...quale il problema...

- Esiste una inflazione di marchi che non dicono nulla
- Raramente è spiegato “cosa c’è dietro al marchio”
- Quando e perché un Ente Parco deve concedere l’uso del proprio emblema?
- Gli utenti attribuiscono un concetto di qualità solo perché è nominato il Parco: hanno ragione?
- Ogni ente parco si è regolato a modo suo





## ...il problema...

- Quali i rapporti tra fini istitutivi del Parco e settori commerciali?
- I marchi sono efficaci per il marketing?
- Sono utili per “fare cassa”, visto che secondo il Ministero i parchi si devono autofinanziare?
- Non sarebbe meglio che ci fossero delle regole comuni per tutto il sistema delle aree protette?
- È equivalente dare il marchio a prodotti o a servizi?



## ...il problema...

- Un marchio necessita di controlli. Che tipo di controlli può fare l'Ente Parco?
- Chi paga i controlli?
- Come garantire ai clienti la qualità del prodotto/servizio?
- O è più logico che l'Ente parco si limiti a premiare i buoni comportamenti, le buone pratiche dei "fornitori di qualità ambientale"?
- Quale posizione rispetto alle varie certificazioni di sistema, prestazionali (es. nel turismo) o di prodotto?



## ...lo scopo dell'iniziativa...

- Fare chiarezza sugli aspetti legali connessi con l'uso di un marchio
- Capire quali mezzi esistono per rendere il marchio uno strumento efficace di marketing
- Ragionare sulla possibilità di avere uno schema unico di riferimento per il sistema delle aree protette



## ...lo scopo dell'iniziativa...

- Definire un modello per la stesura del regolamento d'uso del marchio
- Individuare le modalità più idonee per definire con gli interessati i requisiti da rispettare per ottenere il marchio – disciplinare
- Valutare se è meglio concedere il marchio ai prodotti o ai produttori



## ...il concetto di qualità...

- Un concetto relativo
- Un oggetto/servizio è di qualità rispetto ad un riferimento stabilito dalla legge o da uno standard



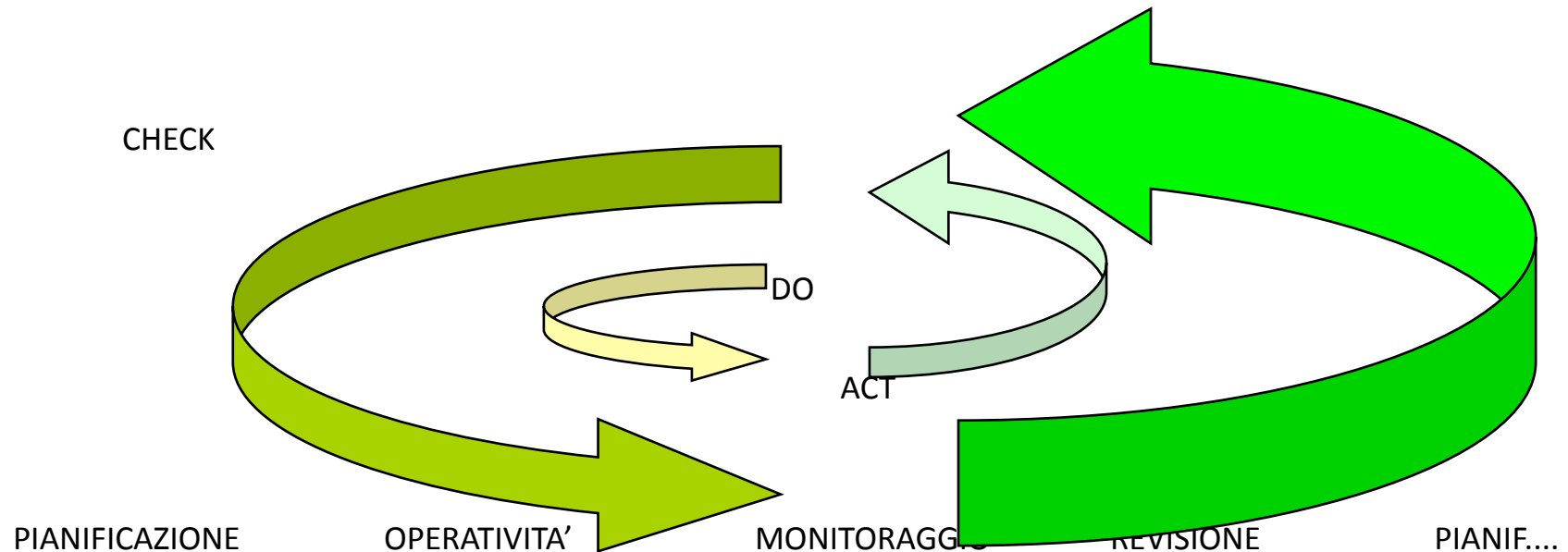
## ...il concetto di qualità...

- Soddisfazione del cliente – customer satisfaction: riferimento la risposta del consumatore/cliente
- Qualità ambientale: condizione ambientale, stato dell'ambiente: riferimento dati di legge, standard definiti sulla base di ricerche scientifiche (es. IFF, IBE)



## ...standard/riferimento...

- Di performance
- Di sistema
  - Miglioramento continuo delle prestazioni





## ...la qualità...

- dei prodotti e servizi (di prodotto e di processo)
  - ISO 9000
  - ecolabel (ricettività turistica)
- della gestione delle problematiche ambientali
  - ISO 14001 e famiglia ISO 14000
  - EMAS
- della gestione dell'area protetta (ISO 9000 – progetto PAME)
- Qualità e sostenibilità dei servizi turistici – Carta Europea per il turismo sostenibile, ISO TC228 e WG6, Ecodestinet, standard vari





## ... di prodotto o di processo?

- di prodotto:
  - Garantisce che il prodotto soddisfi determinati standard chimici, fisici, organolettici, di provenienza ... (DOC, IGP, ecolabel...)
- di processo:
  - Garantisce che il processo di produzione soddisfi determinati standard (DOC, sistemi di qualità, FSC...)

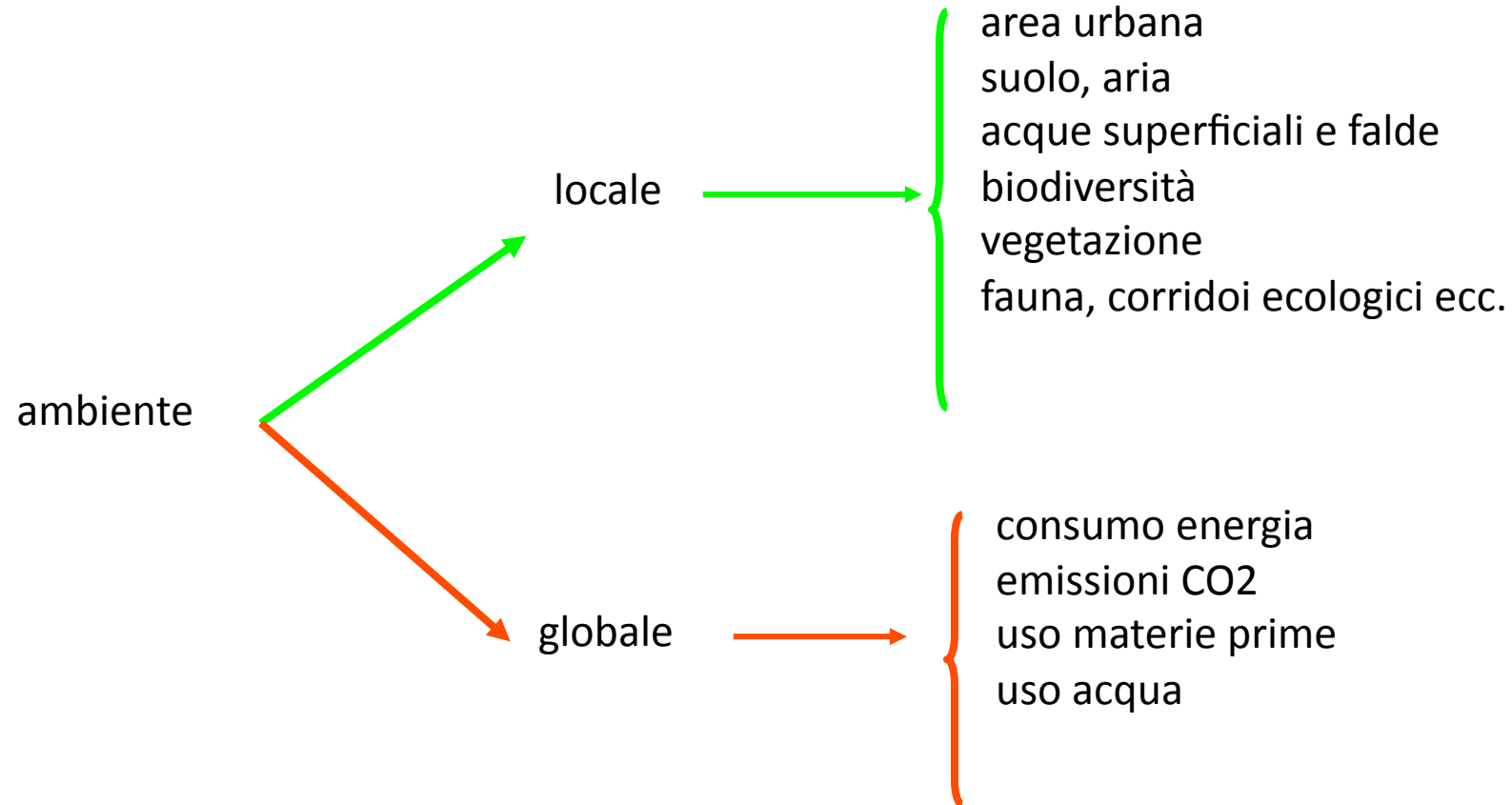


## ...la qualità...

- Customer satisfaction: es. ISO 9000, ecolabel, standard prestazionali
- Qualità ambientale: es. ISO 14001 e EMAS



# ...ma quale ambiente?





# ...i riconoscimenti...



sistema di gestione ambientale



ecolabel



IGP



STG



agricoltura biologica





# ...marchi prodotti e servizi “eco”...





## ...e nei parchi?...

- Vi sono strumenti utili a coniugare i fini del Parco e la promozione del territorio e dei produttori/erogatori di servizi locali?
- Serve inquadrare l'uso del marchio all'interno di una politica, di una strategia e di un percorso virtuoso?
- Il marchio del parco può essere utile per premiare la "posizione" dei soggetti nei confronti del miglioramento della qualità ambientale?

# ...utilizzo diverso del marchio...

## Concessione dell'emblema del parco a fini promozionali

- [Parco Nazionale dell'Arcipelago Toscano](#)
- [Parco Nazionale dell'Arcipelago della Maddalena](#)
- [Parco Nazionale del Gargano](#)
- [Parco Nazionale del Gran Paradiso](#)
- [Parco Nazionale della Majella](#)
- [Parco Nazionale del Vesuvio](#)
- [Parco Regionale delle Alpi Marittime](#)
- [Parco Regionale del Beigua](#)
- [Parco Regionale di Gallipoli Cognato e delle Piccole Dolomiti Lucane I](#)
- [Parco Regionale del Gigante](#)
- [Parco Regionale dei Monti Lucretili](#)
- [Roma Natura, Aree Naturali Protette del Comune di Roma](#)
- Parco Nazionale d'Abruzzo, Lazio e Molise
- Parco dei Gessi Bolognesi
- Parco del Velino
- Parco del Vesuvio
- Parco delle Gravine
- Parco dell'Alto Garda Bresciano
- Parco della Valle del Treja
- Parco delle Madonie

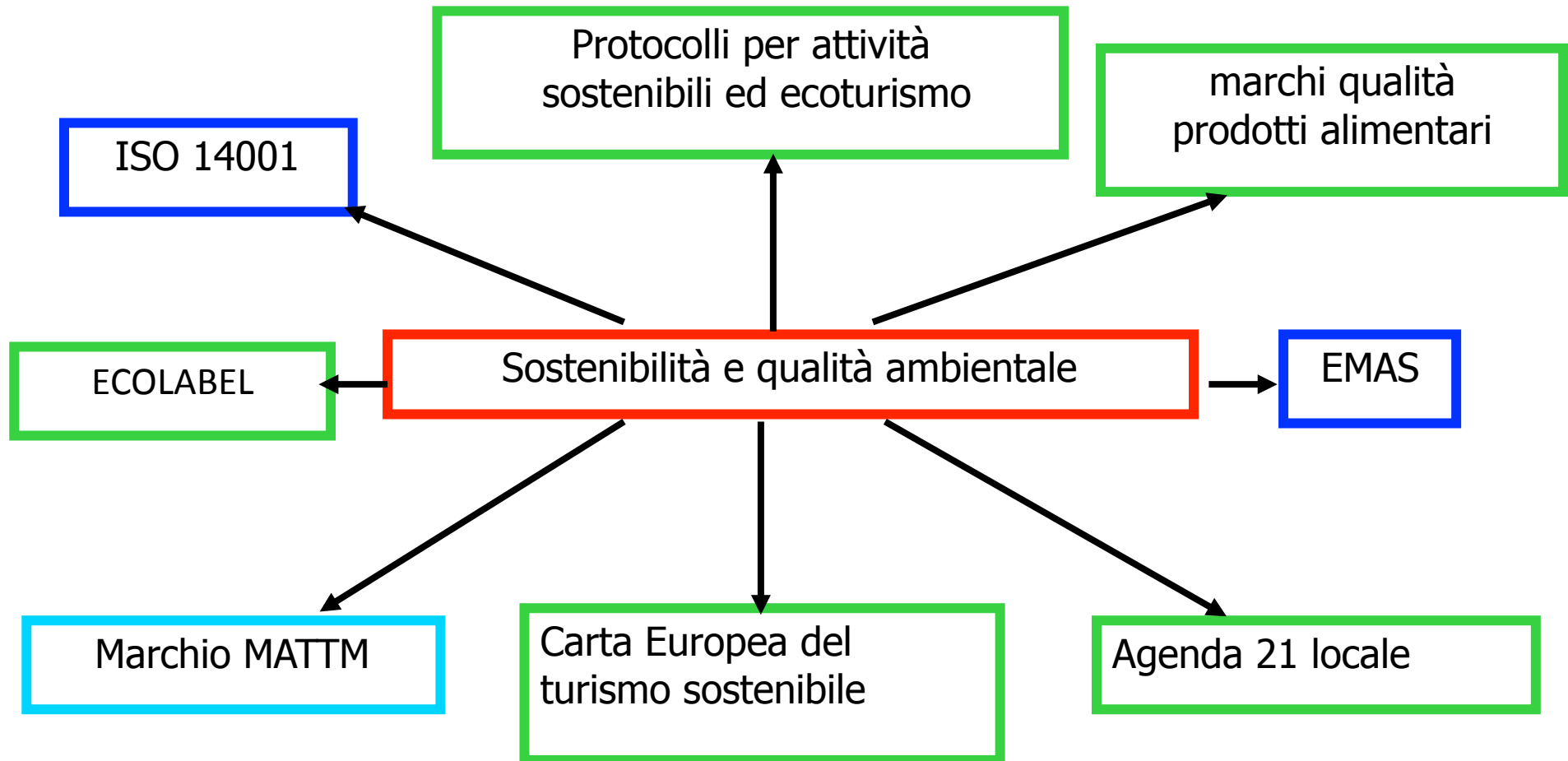
## Concessione dell'emblema del parco associata a disciplinari di qualità

- [Parco Nazionale del Gargano](#)
- [Parco Nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga](#)
- [Parco Nazionale delle 5 Terre](#)
- [Parco Nazionale del Pollino](#)
- [Parco Nazionale dei Monti Sibillini](#)
- [Parco Regionale dell'Adamello Brenta](#)
- [Parco regionale del Beigua](#)
- [Parco Regionale Bracciano-Martignano](#)
- [Parco Regionale della Maremma](#)
- [Parco Regionale Fluviale del Po e dell'Orba](#)
- Parco Nazionale Dolomiti Bellunesi
- Parco del Frignano
- Parco dei Monti Lattari
- Parco del Delta del Po ER
- Parco Sud Milano
- Parco di Veio

**Gratuito o a pagamento?**



# ...strumenti per la sostenibilità e la qualità ambientale...







## ...ecolabel europeo...

- marchio di qualità ecologica
- regolamento comunitario 880/92/CEE e 1980/2000/CEE
- dal 2000 non solo prodotti, ma anche servizi
- ricettività turistica, decisione 2003/287/CE





# ...Agenda 21 locale...

- è un processo strategico per incoraggiare e controllare lo sviluppo sostenibile
- ambiente via di sviluppo e crescita per ogni realtà che gestisce un territorio
- Carta di Aalborg, Conferenza europea sulle città sostenibili tenutasi ad Aalborg, Danimarca il 27 maggio 1994
- ❖ Coordinamento agende 21 locali
- ❖ Rapporto ambientale e Piano di Azione Ambientale





# ...Parco Nazionale Cinque Terre...

- ð Marchio di Qualità Ambientale
- ð Certificazione basata su
- ð adesioni volontarie a
- ð requisiti per il settore turistico
- ð (ricettività e ristoranti) e basati su parametri di sostenibilità ambientale





# ...ISO 14001 e EMAS: perché?



Migliorare le prestazioni ambientali

=

Diminuire l'impatto delle attività umane sull'ambiente

=

Migliorare la qualità (lo stato di salute) dell'ambiente e la qualità della vita



# **...ISO 14001 e EMAS...**

## **SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**

**STRUMENTO PER UNA POLITICA DI SVILUPPO  
SOSTENIBILE**

serve per controllare e ridurre impatti e sprechi  
con conseguente miglioramento della qualità  
ambientale



## ...il modello per i parchi...

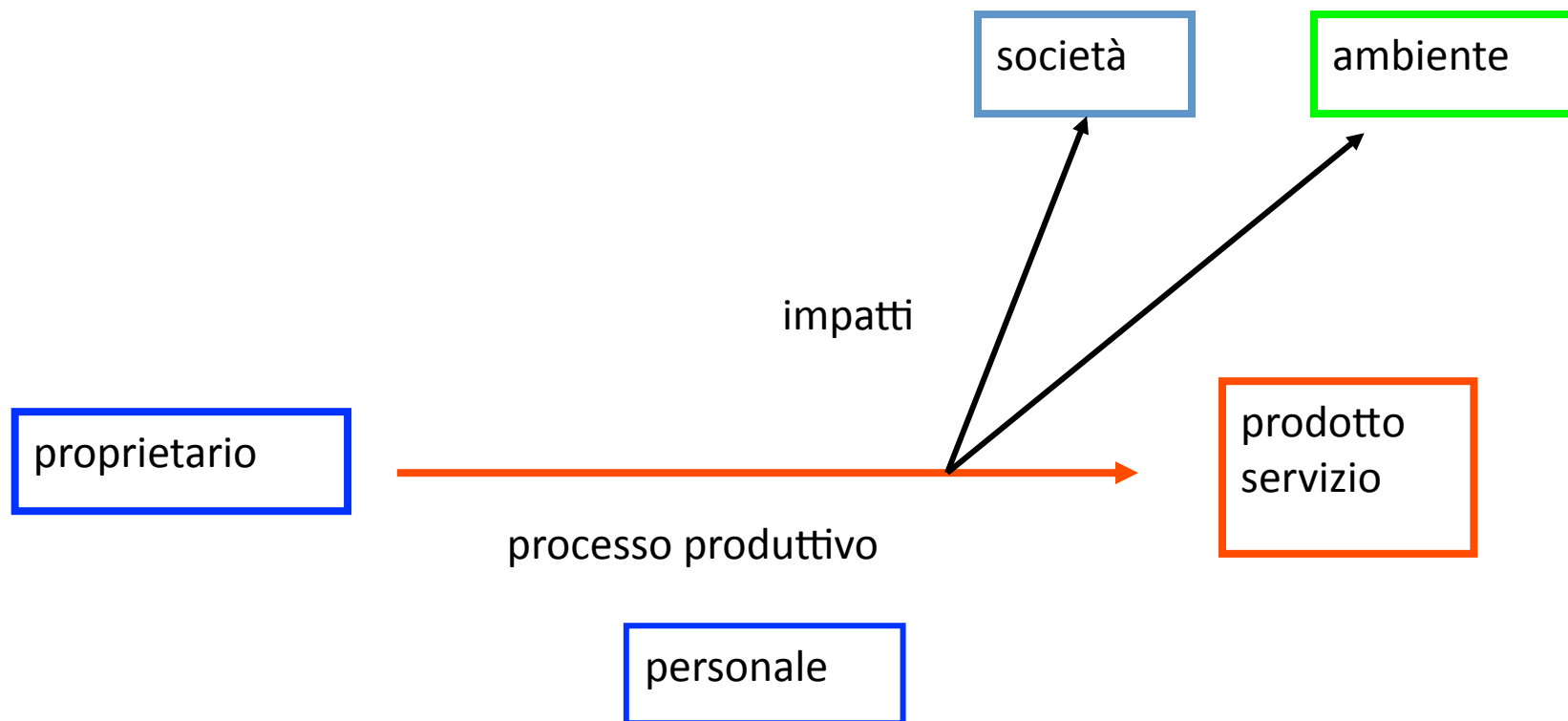
- un Gruppo di lavoro con Enea, UNI, Sincert, parchi enti di certificazione, NGO, ha elaborato la Linea guida per applicare la norma ISO 14001 nelle aree protette
- Sincert ha fornito indicazioni agli organismi di certificazione (RT14)





# ...dall'azienda ...

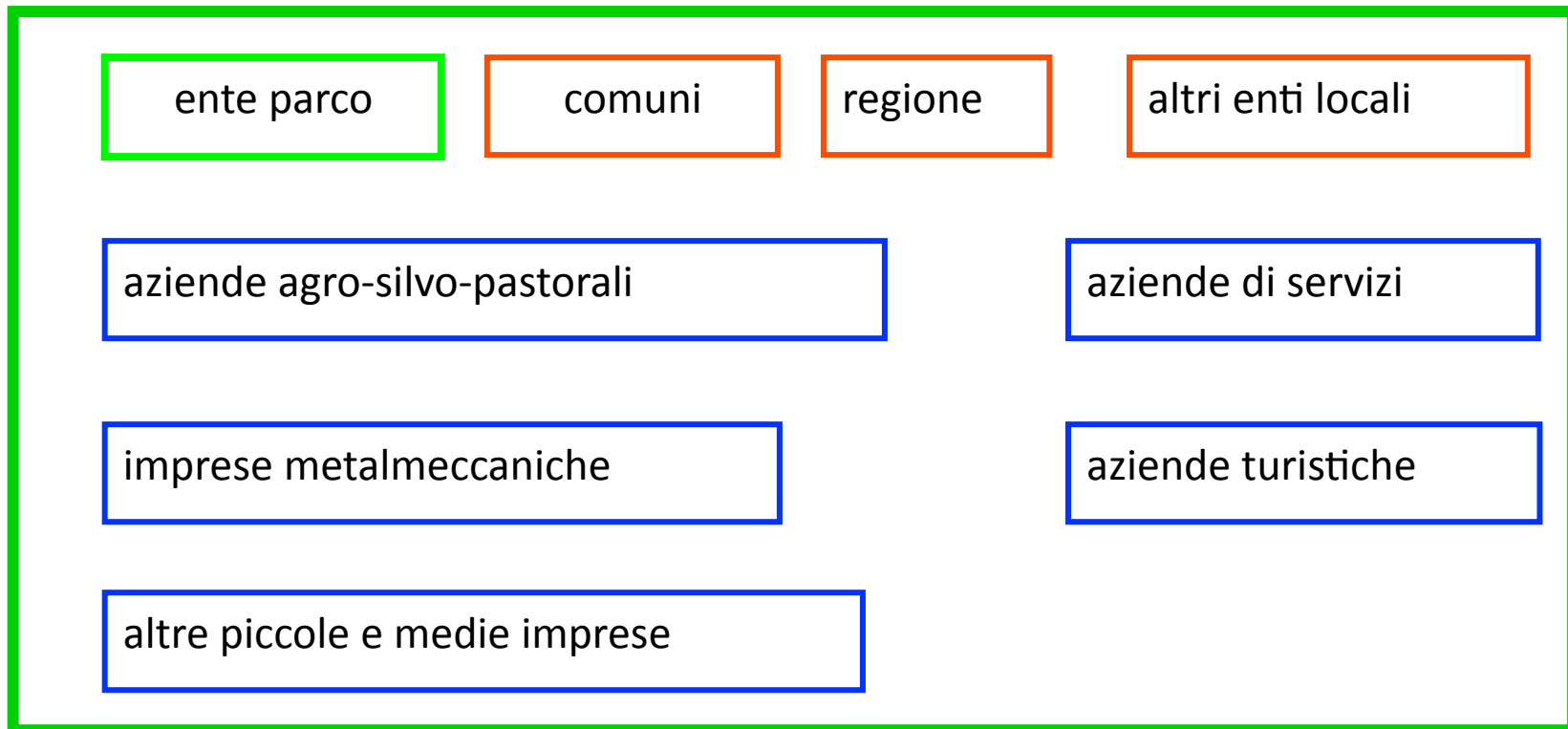
NELL'AZIENDA





## ...al territorio...

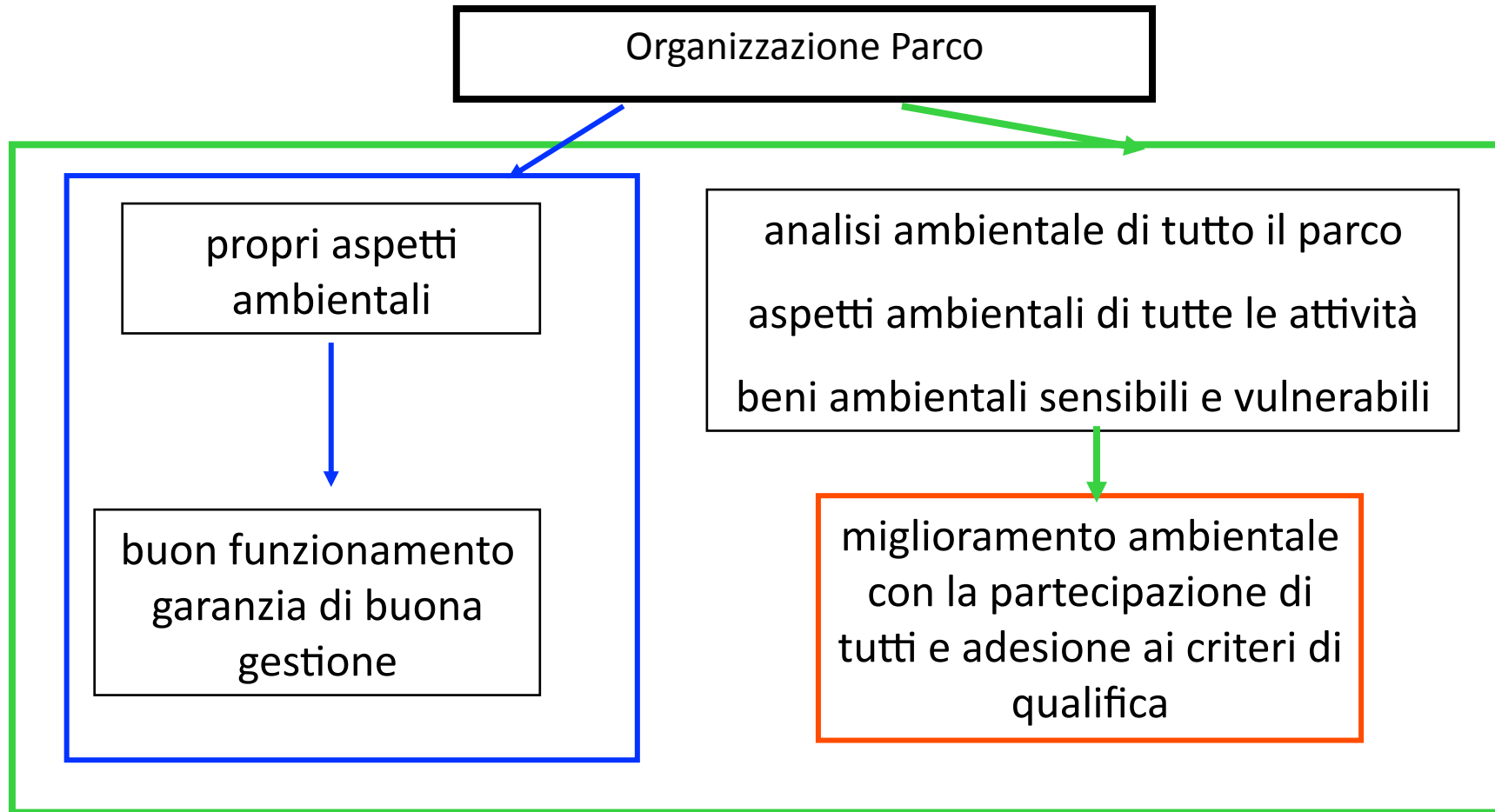
- ❖ molte organizzazioni con diversa autonomia e tipologia di impatto
- ❖ valori naturali vulnerabili e sensibili







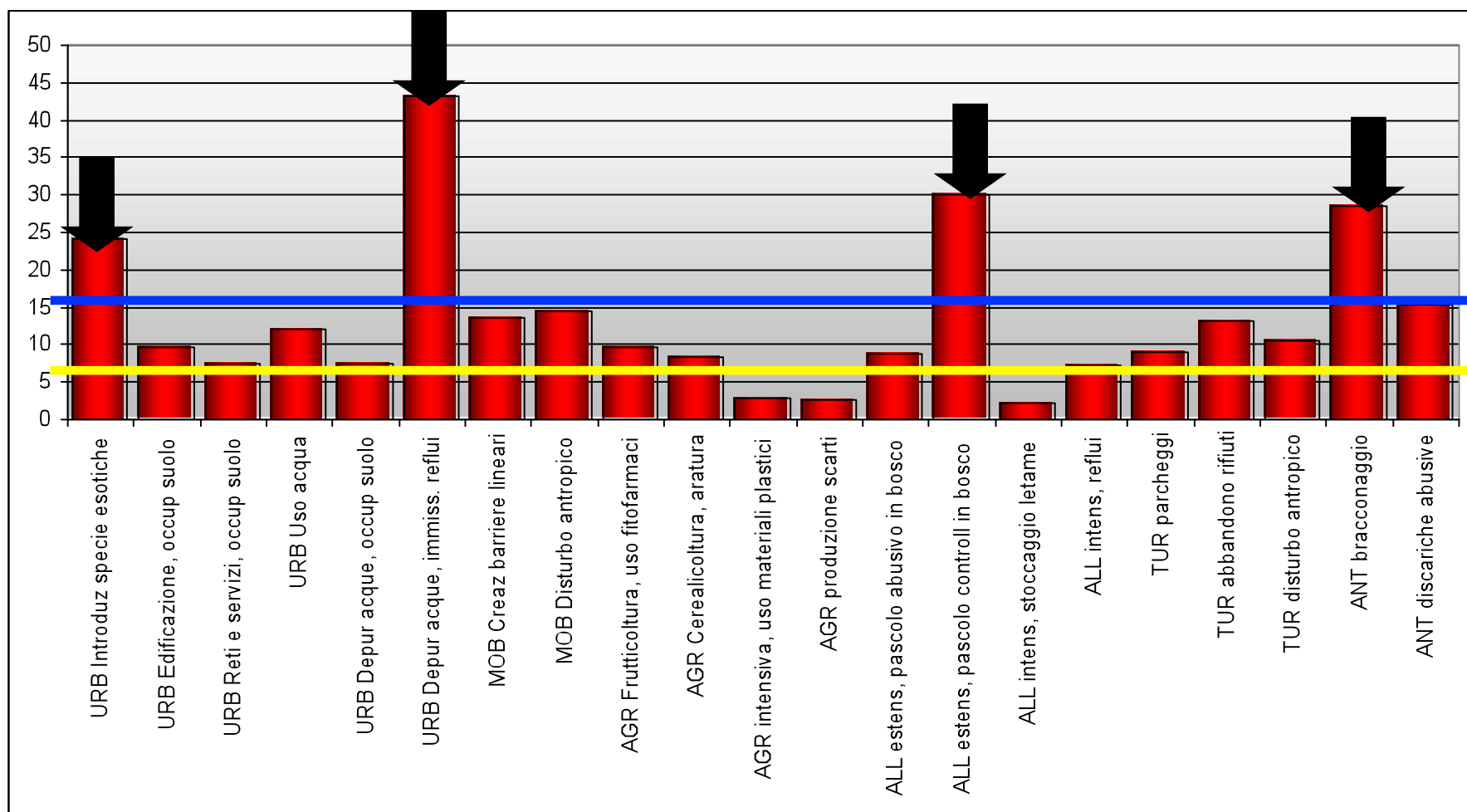
# ...il modello applicativo del sistema per le aree protette...







## ...la valutazione delle priorità: il caso del Parco di Veio (Roma)...





## **...punto cruciale 2...**

### **IL COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE**

Chi interagisce col territorio aumenta o diminuisce la  
qualità dell'ambiente

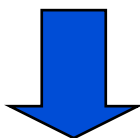
è un

**FORNITORE DI QUALITA' AMBIENTALE**

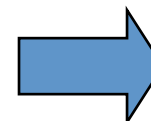
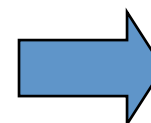
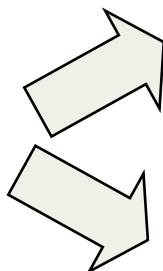
Come tale può essere qualificato sulla base di  
prescrizioni specifiche

# ...il marchio al Parco del Po...

## ASSEMBLEA GENERALE



## *Regolamento del marchio*



## TAVOLI DI LAVORO

## *Disciplinari*



# ...Parco Fluviale del Po e dell'Orba...

L'emblema/marchio dei "fornitori di qualità ambientale"

Strumento per la creazione di reti per le imprese locali

marketing

Conservazione e sviluppo economico





## **...RT9 – RT14 – UNI 11331...**

- UNI e ACCREDIA stanno elaborando nuovi strumenti per una corretta applicazione della ISO 14001 alle pubbliche amministrazioni, Enti Parco compresi



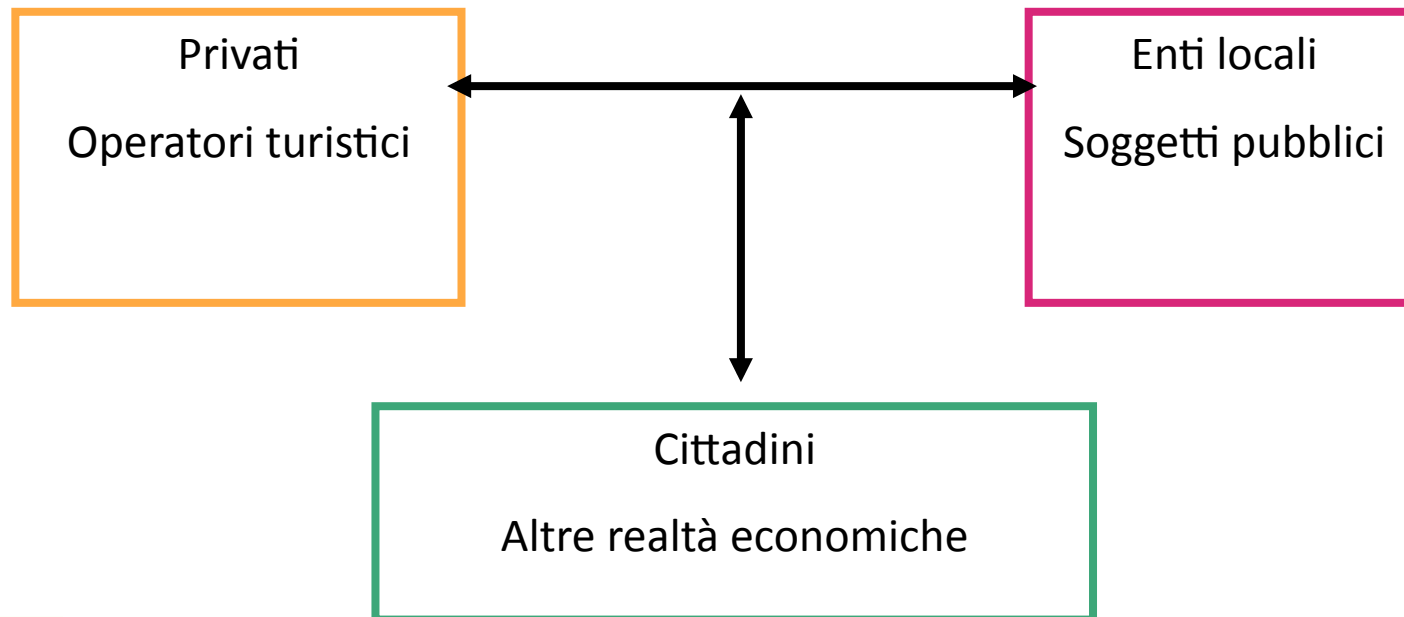
# ...la Carta Europea per il turismo sostenibile nelle aree protette...



## Gestito da Europarc

protocollo d'intesa - strategia comune

### NETWORK







# ...turismo impattante e impattato...

Ambiente naturale, sociale ed economico



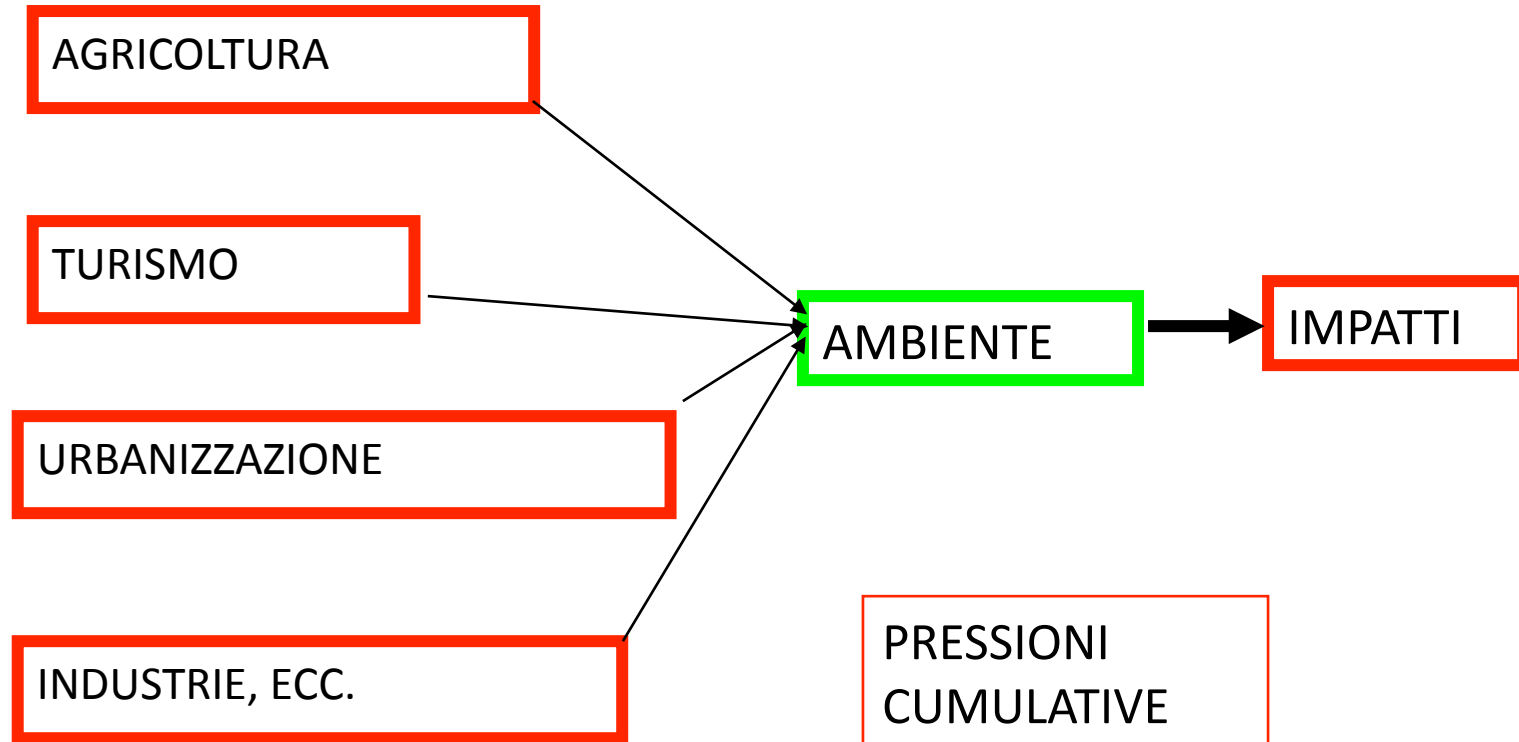
TURISMO



Ambiente naturale, sociale ed economico



# ...turismo e pressioni...





# ...i principi della Carta...

## ...lavorare in partenariato

1. Coinvolgere tutti coloro che sono coinvolti nel turismo dentro e attorno l'area protetta nello sviluppo e nella gestione della strategia per un turismo sostenibile





# **...i principi della Carta...**

## **... adottare un approccio strategico...**

2- Preparare e sviluppare una strategia e un piano di azioni per il turismo sostenibile nell'area protetta

- Delimitazione dell'area
- Analisi e valutazione del patrimonio naturale, culturale materiale e immateriale, storico, sociale ecc.
- Individuazione delle opportunità (mercati) attuali e future
- Obiettivi strategici
- Piano di azione
- Monitoraggio



# ...i principi della Carta...

## ...i principi chiave su cui basare la strategia...

3. Proteggere e valorizzare il patrimonio naturale e culturale
4. Garantire la qualità dell'esperienza
5. Comunicazione
6. Scoperta e consapevolezza
7. Formazione e professionalità
8. Qualità della vita
9. Benefici locali e sviluppo
10. Monitoraggio e gestione



# ...Parco delle Alpi Marittime...

**in**  **arittime**  
e c o t u r i s m o

**ECOTURISMO IN MARITTIME**

**PER INFORMAZIONI**

**Parco naturale delle Alpi Marittime**

**Piazza Regina Elena, 30**

**12010 Valdieri (CN)**

**Tel. +39 0171 97397**

**E-mail: [info@inmarittime.it](mailto:info@inmarittime.it)**





## ...ISO TC228: qualità dei servizi turistici...

- La qualità dei servizi non può essere solo “soddisfazione del cliente”
- ISO TC 228: Turismo e servizi connessi:
  - *Terminologia*
  - *Requisiti del servizio offerto*
  - *Caratteristiche delle infrastrutture e delle “facilities”*



## ...TC/228 i gruppi di lavoro attivi...

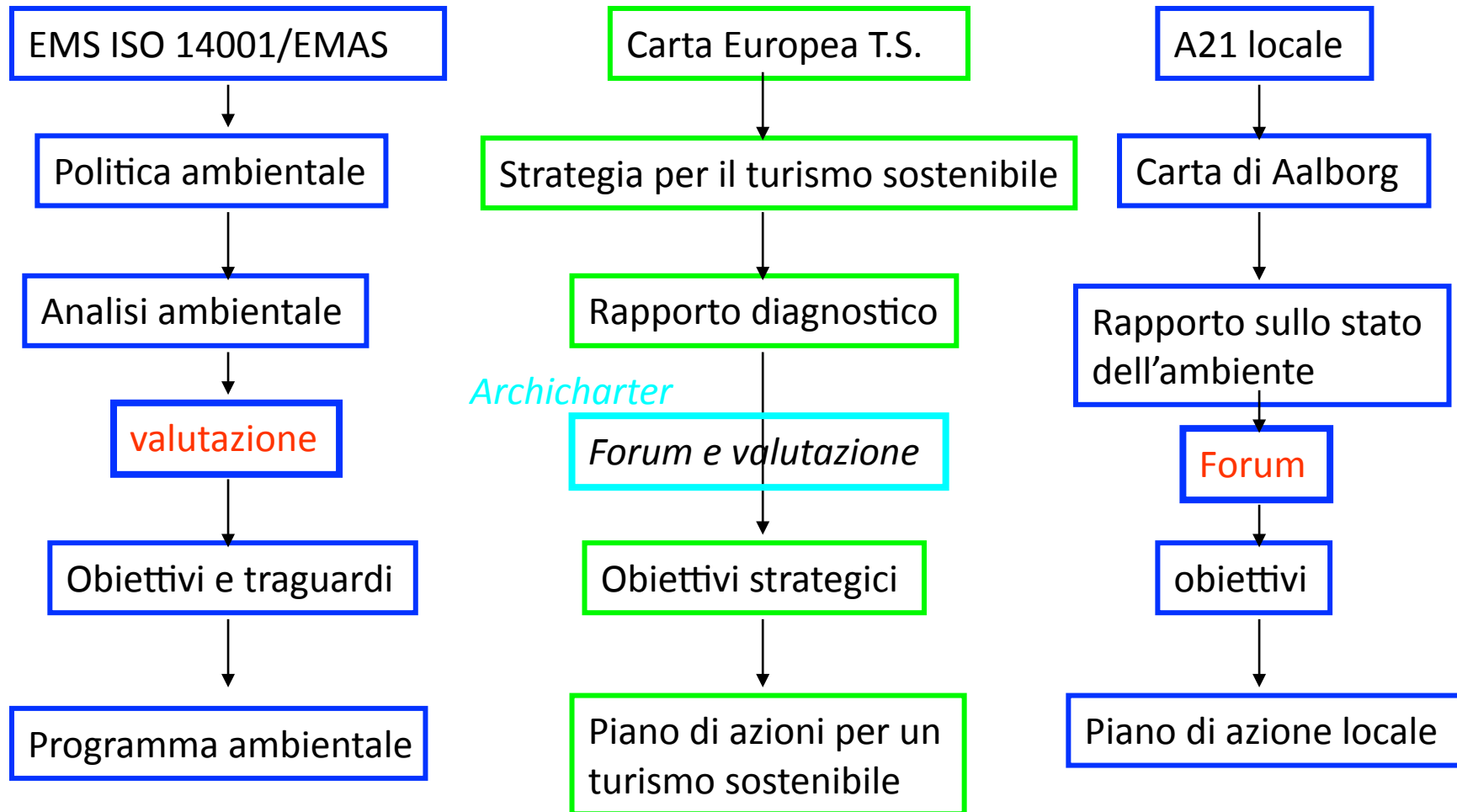
- *WG 1 "Diving services"*
- *WG 2 "Health tourism services"*
- *WG 3 "Tourist information and reception services at Tourist Information Offices"*
- *WG 4 "Golf services"*
- *WG 5 "Beaches"*
- ***WG6 "Natural protected areas"***
- *WG7 "Adventure tourism"*
- *Proposta italiana: Services Quality in cultural tourism*

**Riunione annuale dal 16 al 21 maggio tra  
Viterbo e Roma**



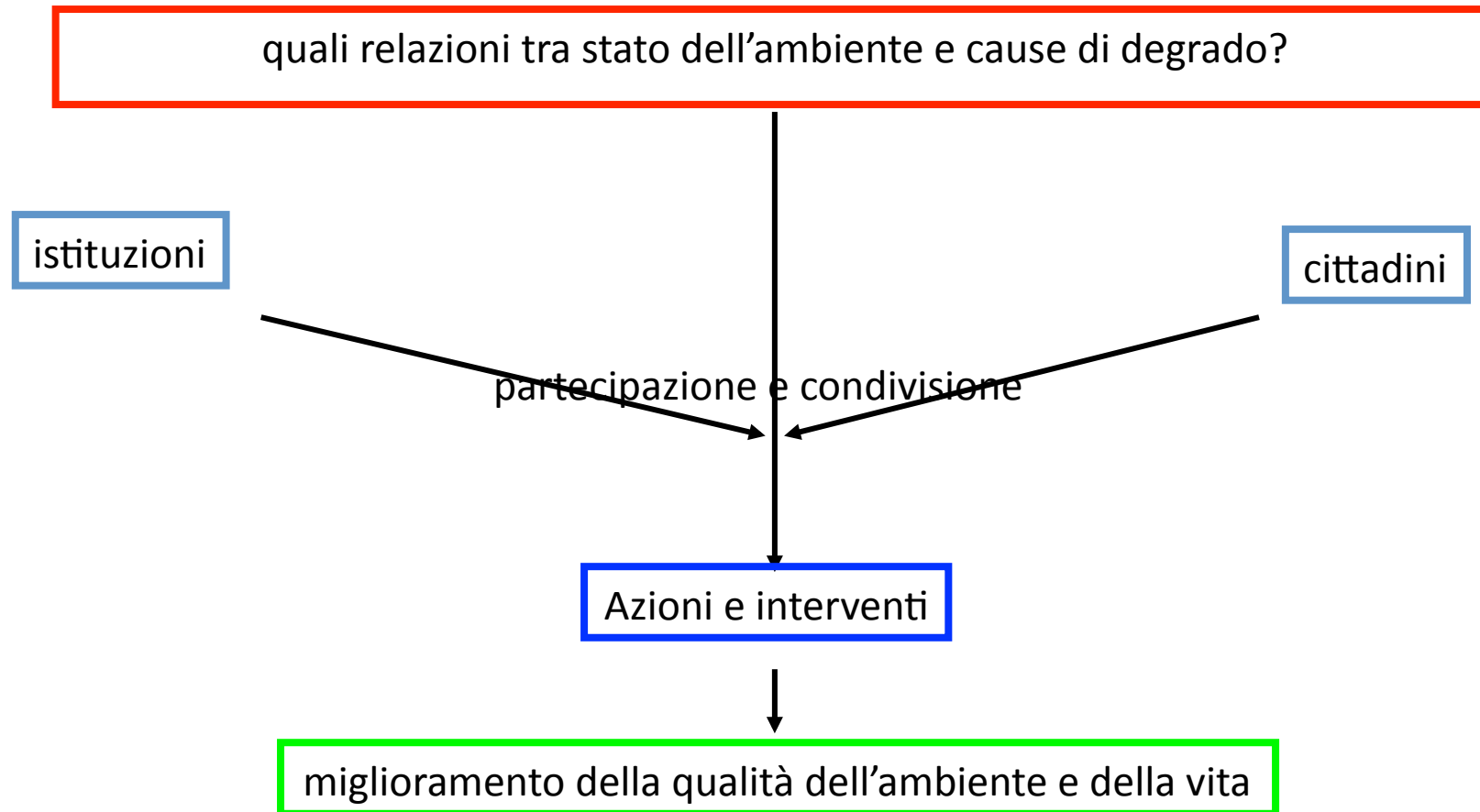


# ...sinergie tra alcuni strumenti...



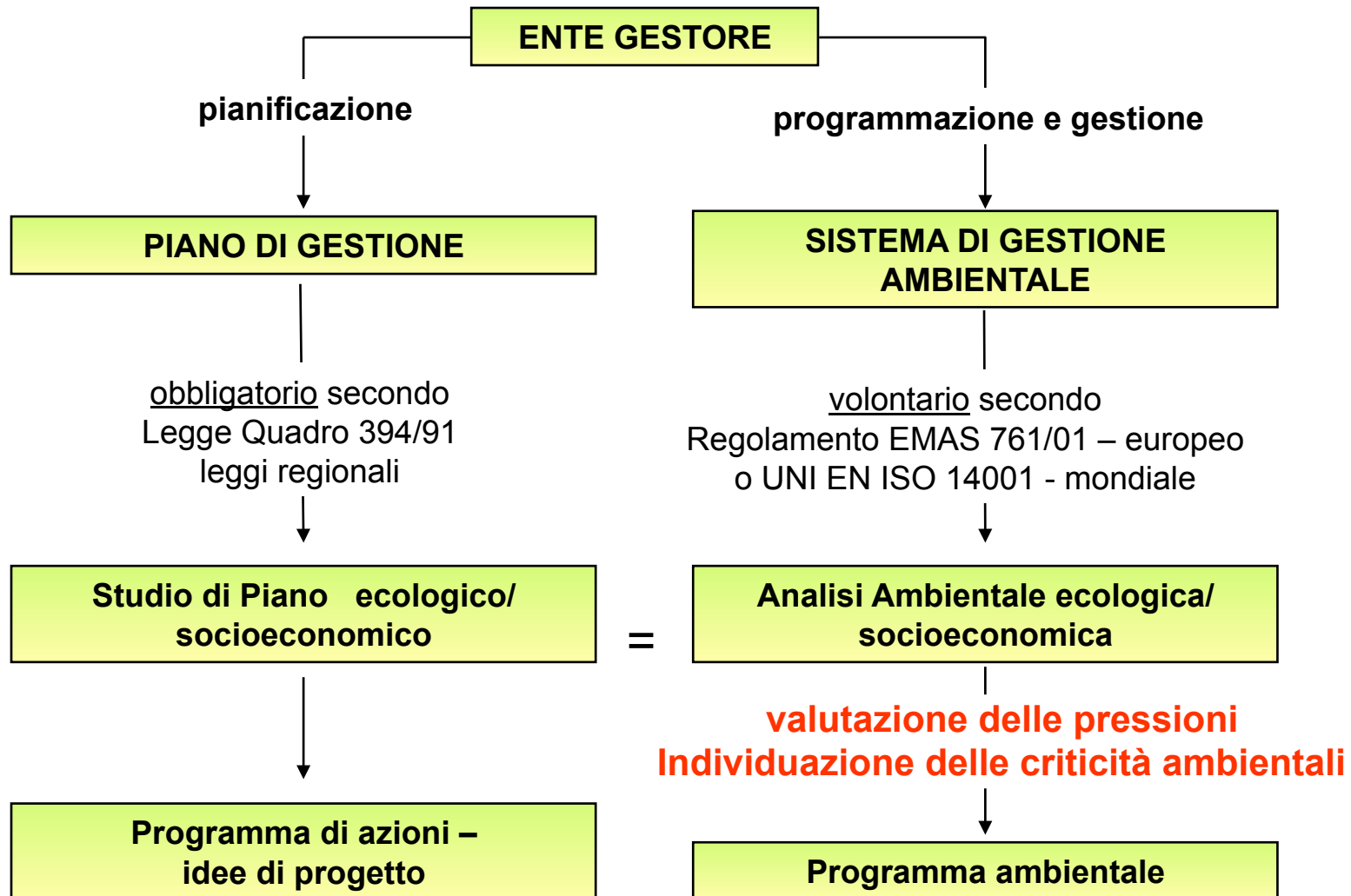


# ...i rapporti...





# ...sinergie con il Piano del Parco...





# **...la qualità della gestione e la qualità dell'ambiente...**

qualità della gestione come garanzia di efficienza ed efficacia e tutela della biodiversità

-----

adozione, da parte di una organizzazione, di un  
**SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE**



## ...Progetto PAME...

- PAME= Protected Area Management Effectiveness Assessment in Europe
- Progetto IUCN, UNEP, Europarc e vari altri soggetti
- La tutela della biodiversità è garantita dalla qualità della gestione delle aree protette



## ...parchi e qualità della gestione...

- In Italia 25 parchi hanno un SGA
- 33% certificazione ambientale e 67% registrazione EMAS
- Il 90% ha un piano di monitoraggio della qualità della gestione
- Solo l'81% riesce ad attuare quanto previsto