

Le certificazioni di qualità nel turismo

Il ruolo chiave dell'industria turistica nel cambiamento dei modi di pensare e fare turismo è sottolineato nelle politiche di sviluppo della Comunità Europea, dove la responsabilizzazione dell'industria è riconosciuta tra le strategie di tutela ambientale: *"l'industria non costituisce soltanto una parte importante del problema ambientale, ma è anche parte della sua soluzione"* (V Programma d'azione per l'ambiente della Comunità Europea). E ancora: *"I mercati e la domanda dei consumatori possono essere orientati verso prodotti e servizi ecologicamente superiori ai prodotti concorrenti mediante l'informazione e l'educazione e garantendo che, per quanto possibile, il prezzo dei prodotti incorpori il reale costo ambientale. Ciò spingerà le imprese a reagire con innovazioni ed iniziative manageriali che sproneranno crescita, redditività, competitività ed occupazione: permetterà inoltre ai consumatori di adottare uno stile di vita più ecologico operando scelte informate"*. (VI Programma d'azione per l'ambiente della Comunità Europea).

La tutela ambientale è diventata un argomento topico per il turismo degli ultimi anni; studi di settore testimoniano, però, che la partecipazione dell'industria turistica e dei clienti alla sostenibilità del turismo sia ancora troppo limitata rispetto:

- ai possibili vantaggi economici e competitivi;
- al rischio di nuocere e distruggere l'ambiente della destinazione stessa.

Prendendo come dato di base che esiste una pubblica domanda potenziale di "etichette verdi", per incoraggiare le imprese a prenderne parte, c'è bisogno di un'efficiente e ampia pubblicità dei programmi di certificazione e dei prodotti che possono avere l'etichettatura "eco": Albergo Verde si pone fra i propri obiettivi anche la promozione delle certificazioni di qualità ambientale.

Certificazioni di prodotto

Uno dei motivi principali alla non sufficiente sostenibilità del turismo è la mancanza di visibilità e riconoscibilità dell'impresa turistica rispettosa dell'ambiente, che porta il potenziale turista-cliente "sostenibile" a non poter effettuare la scelta desiderata.

In questo contesto, i programmi di certificazione e le *eco-labels* possono assumere un ruolo vitale per sostenere i prodotti turistici sostenibili ed essere quindi uno strumento basilare per la promozione delle strutture ricettive rispettose dell'ambiente circostante.

Il ruolo delle iniziative di certificazione ambientale sarà:

- aiutare i viaggiatori alle scelte di responsabilità ambientale;
- incoraggiare miglioramenti e regole standard per l'impresa turistica.

Le strutture ricettive potranno trarre vantaggi economici dalla certificazione, non solo con una diminuzione di costi a bilancio (risparmio energetico, risparmio idrico, risparmio sulla produzione di rifiu-

ti, risparmio sull'utilizzo dei detersivi ecc.) ma anche con un aumento della competitività rispetto alle imprese non certificate.

Un esempio dell'importanza del marchio di certificazione ambientale anche dal punto vista economico è data da una ricerca condotta in Germania: in essa si evidenzia che le imprese tedesche etichettate "Angelo Blu" (il marchio ambientale più famoso in Germania) hanno visto un incremento del fatturato stimato fino al 40%, dovuto, in base alle dichiarazioni degli stessi imprenditori, all'attribuzione del marchio di qualità ai loro prodotti.

Nel 2003, circa 4.000 fra alberghi, campeggi o altre imprese ricettive hanno ottenuto una certificazione ambientale: essi ancora non costituiscono una fetta rilevante del mercato complessivo europeo, ma in alcuni Paesi (come in Scozia o Danimarca) alcuni marchi sono penetrati in modo consistente nel proprio mercato di riferimento, fino ad arrivare ad una quota di mercato superiore al 10%.

Negli ultimi anni si rileva un *trend* positivo dell'Ecolabel Europeo applicato alle strutture ricettive (alberghi e campeggi) e un interessamento crescente nella concessione del proprio emblema da parte degli Enti Parco per le strutture ricettive situate nelle aree protette.

Certificazioni di sistema

A differenza della certificazione di prodotto, il soggetto richiedente una certificazione di sistema non otterrà un "marchio" (inteso come emblema da utilizzare per il proprio prodotto o servizio), poiché questo tipo di certificazione è designato a verificare che il Sistema di Gestione (per la qualità o l'ambiente) adottato dall'ente o azienda, sia rispondente alle specifiche previste dalle norme e dalle procedure interne; non sono quindi verificati il prodotto o servizio finale.

In sintesi, l'organizzazione che volontariamente aderisce a norme emanate da soggetti private (norme ISO) o pubbliche (EMAS) è chiamata a garantire il rispetto di particolari requisiti, standard e procedure di gestione e che l'organizzazione di certificazione provvederà a verificare.