

La certificazione nel settore turistico

di Daniele Ferragotti, Coordinatore tecnico SGA e OHSMS, DNV Italia

Lo «V Programma politico e d'azione per l'ambiente e lo sviluppo sostenibile» (1993) viene spesso considerato come il documento che, meglio di altri, riassume la volontà politica dell'Unione europea di passare dalla logica del *command and control*, all'approccio proattivo nel settore manifatturiero.

Il Programma non era, però, stato definito esclusivamente per analizzare le possibili interazioni del rapporto Impresa/Ambiente, ma affrontava quelle che erano considerate le aree di interesse ambientale più strategiche per lo sviluppo dell'Unione.

Oltre all'industria sono state così trattate tematiche fondamentali quali i trasporti, l'energia, l'agricoltura ed il turismo.

Quest'ultimo è indubbiamente un importante ambito economico per l'Unione, pari al 5,5% del PIL ed al 6% dell'occupazione totale dell'Unione, ma, soprattutto, rappresenta in modo eclatante un settore il cui lo sviluppo duraturo nel tempo dovrà necessariamente confrontarsi con una logica di sostenibilità ambientale.

Del resto le ipotesi di quel periodo prevedevano di passare dai 55 milioni di turisti del 1984 agli oltre 260 del 2025 che, secondo il Piano blu dell'UNEP (*United Nations Environmental Programme*), potevano addirittura arrivare ai 380/760 milioni.

Il settore del turismo viene indicato come uno dei fattori di crescita economica più importanti all'interno dell'Unione Europea. È evidente che lo sfruttamento della risorsa ambiente non può prescindere da un utilizzo sostenibile, pena il depauperamento ed esaurimento della risorsa stessa. In quest'ottica si inserisce la crescente attenzione, degli operatori di settore, verso sistemi di gestione ambientale da applicarsi alle realtà turistiche. Oltre ad un'analisi dell'evoluzione in corso si presenta il caso del primo comune in Italia certificato ISO 14001.

È evidente che numeri di questo tipo non possono conciliarsi con una logica di sfruttamento razionale delle risorse, in quanto ciò porterebbe necessariamente ad una drastica riduzione della fruibilità, dell'appetibilità turistica dell'area e, non ultimo, dei danni diretti alla risorsa ambiente.

Il V Programma pone, pertanto, l'attenzione agli aspetti di pianificazione territoriale (quali sviluppo urbanistico, viabilità, infrastrutture ecc.) senza cercare dei parallelismi con il mondo manifatturiero, ed in particolare, con gli strumenti di mercato che si stanno sviluppando, quali l'Ecolabel e l'EMAS, al fine di aumentare la competitività ambientale delle imprese.

Turismo e sistemi di gestione ambientale

La forte appetibilità turistica dell'Unione europea, e soprattutto delle zone costiere del Mediterraneo, fanno di quest'area il luogo di maggiore frequentazione turistica al mondo.

Gli ultimi anni hanno visto però una maggiore competitività di mete "esotiche", la cui dimensione non era forse così facilmente prevedibile. Le ragioni di questo mutamento sono evidentemente complesse ed un'analisi articolata richiederebbe sicuramente uno spazio apposito, oltre ad una conoscenza approfondita del settore che certamente non appartiene a chi scrive.

Uno spazio importante spetta comunque alla maggiore competitività dei costi, anche grazie alla notevole riduzione delle tariffe aeree, e alla maggiore appetibilità ambientale di queste mete.

Diventa indispensabile per la realtà europea trovare delle modalità con cui offrire al turista un *plus valore* al fine di aumentare la competitività delle aree dell'Unione.

Sono, però, necessarie delle soluzioni che, senza ingessare la flessibilità dei singoli soggetti ed assicurando il rispetto dei requisiti minimi, riescano ad introdurre la logica di competizione in ter-

mini di efficienza complessiva e di qualità dell'ambiente. Rappresentando un passo indispensabile, non solo verso lo sviluppo sostenibile, ma anche, in termini più pratici, per assicurare la continua redditività nel tempo della risorsa turistica.

Viene così spontaneo adottare

quanto viene già applicato nel mondo manifatturiero, dove molte imprese hanno scelto di razionalizzare la loro gestione ambientale complessiva con l'introduzione di un sistema ISO 14001 od EMAS.

È importante aggiungere che, in questo caso, l'ambiente assume un'importanza strategica, indi-

pendentemente dalla sensibilità e dall'impegno verso l'ambiente del singolo, per tutti gli operatori turistici in quanto non rappresenta solo il focus del sistema ma è spesso una parte essenziale del "prodotto" atteso dal turista.

Evidentemente quanto più il cliente è interessato a questo te-

Box 1

I SISTEMI INTEGRATI NEL SETTORE TURISTICO

Lo rivista che trattano i sistemi di gestione presentano, ormai a scadenza fissa, eminenti interventi sull'integrazione, sui pro (in genere molti) ed i contro (spesso limitati) che caratterizzano tutte le possibili combinazioni di Qualità, Ambiente e Sicurezza. Non si vuole quindi contribuire ad alimentare questo dibattito, anche per non correre il rischio di creare ulteriore confusione nei lettori, ma provare a colmare quel vuoto che esiste le peculiarità del settore turistico in questo campo.

È necessaria, però, una breve riflessione rispetto alla sfaccettatura da cui vengono in genere affrontati questi argomenti, in quanto, spesso, tutta l'analisi si limita alla valutazione dell'opportunità di creare una procedura o una sezione del manuale in più o in meno.

In realtà, una valutazione della potenzialità dell'integrazione non può essere limitata alla semplice quantificazione della complessità utilizzata per descrivere i vari sistemi di gestione. L'attenzione deve invece ricadere, in modo più sostanziale, verso le varie funzioni interne coinvolte nei sistemi ed in particolare modo alla soddisfazione delle richieste, esplicite o meno, del cliente.

Dobbiamo pertanto identificare chi rappresenta il cliente nei singoli sistemi di gestione, in quanto esistono delle importanti differenze tra il mondo manifatturiero e quello dei servizi.

Per la ISO 9000 nel settore industriale il cliente è messo nella classica accezione del termine e quindi il soggetto, generalmente esterno, che acquista il prodotto/servizio.

Diverso discorso vale per i sistemi di gestione della sicurezza, dell'igiene e della salute dove il cliente è un soggetto interno all'impresa ed è rappresentato dai lavoratori.

Caso a parte quando siamo in presenza di un sito soggetto alla Direttiva "Seveso" (D.P.R. n. 1754/1988) in cui il concetto di cliente deve necessariamente essere allargato alle popolazioni che insistono nell'area limitata al sito produttivo e che possono, perciò, essere interessate dagli effetti di un eventuale incidente rilevante.

Infine, vi è il sistema di gestione ambientale in cui il cliente, principalmente esterno, è chiunque possa essere identificato come portatore di interesse rispetto all'azienda ed alle attività che essa svolge.

Questa semplicistica ripartizione trova una diversa chiave di lettura nel mondo del turismo.

Prendiamo, ad esempio, il caso di un Albergo. In questo contesto il cliente ISO 9000, che non a caso viene chiamato "ospite", è un soggetto che vive temporaneamente all'interno dell'organizzazione e rappresenta necessariamente anche un importante cliente nell'ottica del sistema di gestione della sicurezza. Lo stesso vale per la ISO 14001 in quanto l'ospite, vivendo momentaneamente all'interno dell'albergo, rappresenta una delle parti più interessate ai comportamenti ambientali dell'organizzazione.

La peculiarità del settore turistico è pertanto rappresentata dalla coincidenza dei tre "clienti" per qualità, sicurezza ed ambiente in un unico soggetto.

Diventa allora naturale affrontare in modo organico e combinato tutte le problematiche riguardanti l'ospite che, probabilmente, non riuscirebbe a comprendere un approccio diverso da parte dell'organizzazione per affrontare in modo frammentato le sue esigenze di Qualità, Ambiente e Sicurezza, indipendentemente da quali siano i Marsupi e le Procedure realizzate.

matiche, tanto maggiore risulta la spinta, come vedremo più avanti, ad applicare un sistema di gestione ambientale e, non a caso, le aree che maggiormente si stanno muovendo in questa direzione sono quelle tradizionalmente frequentate dai turisti tedeschi e scandinavi.

La stessa spinta all'applicazione del sistema si può poi trasformare in condivisione degli obiettivi di miglioramento definiti nell'area turistica e, quindi, in una sorta di collaborazione e partecipazione alla loro realizzazione anche da parte del turista.

In questo modo acquisisce maggiore forza e concretezza la spirale virtuosa del miglioramento continuo, caratteristica dei sistemi di gestione ambientale, che può portare ad un consolidamento del rapporto ospite-ospitante.

Nel produrre una sorta di continua verifica negli anni del raggiungimento degli obiettivi prefissati potrà, inoltre, maturare quella dinamica di fidelizzazione del cliente che, pur avendo una grande importanza in ogni settore produttivo, è per certi versi vitale nel mondo del turismo.

Come di fondamentale importanza è la visibilità di mercato che può derivare dall'ottenimento di una certificazione, soprattutto in questa fase iniziale in cui non sono ancora molte le organizzazioni ed i siti in possesso della certificazione ISO 14001 e della registrazione EMAS.

In realtà l'edizione attualmente in vigore del Regolamento EMAS (si veda Ambiente & Sicurezza, n. 6) non era stata realizzata per essere applicata al settore dei servizi, ma l'imminente pubblicazione della nuova versione dell'EMAS, che tra

l'altro ha adottato totalmente le prescrizioni del sistema di gestione ambientale della ISO 14001, elimina anche quest'ultimo possibile ostacolo di carattere formale.

Le esperienze italiane

Fino a questo momento abbiamo considerato il settore del turismo come un unico monolite, come se questa realtà possa essere interpretata in modo assolutamente omogeneo.

La situazione è evidentemente diversa, non solo dal punto di vista dimensionale e di tipologia di servizio erogato, ma anche per i diversi interessi privati e pubblici che entrano in gioco.

Si passa così dal piccolo albergo a conduzione familiare, al campeggio, al villaggio, alla catena di alberghi ed al tour operator, per arrivare alle diverse tipologie di trasporti, alle aree protette, ai rifugi montani ed alle Amministrazioni pubbliche.

Credo che sia di straordinario interesse osservare come un rifugio di montagna possa essere portato ad applicare un sistema di gestione ambientale, nella stessa ottica in cui ciò è ritenuto strategico per un Comune di una zona turistica.

A questo riguardo può essere utile ricordare un convegno sull'argomento tenuto nell'edizione del 1998 del "Salone Internazionale dell'Attrezzatura Alberghiera" di Rimini. In quell'occasione un tour operator tedesco, certificato ISO 14001 nel suo Paese, aveva manifestato a gran voce la necessità di trovare degli interlocutori italiani, certificati o in fase di certificazione ISO 14001/registrazione EMAS, che potessero accogliere turisti tedeschi particolarmente intenti alla pro-

tezione dell'ambiente. Del resto questo ci aiuta anche a comprendere le ragioni per cui vi è una maggiore richiesta di Enti di certificazione internazionali per la certificazione ISO 14001 in questo settore, proprio ad indicare l'importanza di avere un marchio di grossa visibilità anche al di fuori del nostro Paese.

Altrettanto interesse ha riscontrato l'Albergo della Salute, primo albergo ad essere certificato ISO 14001 in Italia, nella presentazione del suo sistema di gestione ambientale, avvenuta all'interno dell'ultima edizione del BIT di Milano.

In quel caso è stato molto interessante vedere come un albergo di montagna a conduzione familiare, arrivato a dover decidere tra la chiusura e il rinnovamento radicale, abbia scelto la seconda ipotesi sfruttando le potenzialità future che potevano derivare da uno sviluppo in sintonia con l'ambiente. Un approccio di questo tipo ha consentito di operare innanzitutto verso un'estensione della durata del periodo di presenza turistica e quindi verso la stagionalizzazione delle attività.

Nel caso della struttura alberghiera suddetta, al sistema qualità (ISO 9002) ed al sistema di gestione ambientale (ISO 14001), è stato affiancato anche un sistema di gestione della sicurezza nell'ottica dell'applicazione di un sistema di gestione integrata (si veda box 1) che si sposa in modo eccellente con il settore turistico.

Un altro caso applicativo è stato sviluppato nel Comune di Jesolo (si veda box 2), dove una giovane Amministrazione è stata in grado di realizzare un'ipotesi di pianificazione dello sviluppo ur-

banistico a lungo termine e quindi di raggiungere, come primo Comune in Italia, la certificazione ISO 14001.

Dopo il Comune veneto anche altri Comuni, tra cui quello di Celle Ligure, hanno comunicato ufficialmente di lavorare per raggiungere la certificazione del sistema di gestione ambientale.

Bisogna poi aggiungere numerosi camping, alcuni rifugi di montagna ed un numero decisamente importante di alberghi che hanno deciso di operare in accordo con le norme di sistema di gestione ambientale a dimostrazione che il settore del turismo in Italia ha iniziato a guardare alle ISO 14001 ed al

nuovo EMAS con grande attenzione. Il percorso verso la maggiore sostenibilità ambientale è sicuramente lungo anche in questo settore, ma è certo che la forte competizione esistente sul territorio farà crescere significativamente il numero di soggetti che decideranno di muoversi con i sistemi di gestione ambientale. ■

Box 2

LA ISO 14001 PER IL COMUNE DI JESOLO

Il caso

L'esigenza di gestire la cosa pubblica in modo pianificato e sistematico è nata alcuni anni fa, nel Comune di Jesolo, quando si è deciso di rivedere formalmente il PRG (Piano Regolatore Generale) con un orizzonte più ampio.

Con il coinvolgimento di urbanisti di livello mondiale, è stata affrontata l'esecuzione di un complesso studio che ha riguardato tutti gli aspetti morfologici e sociali di fruizione del territorio. Ne è scaturito un "Master Plan" su cui basare la strategia pubblica o privata di sviluppo socio-economico, nel rispetto dell'ambiente e del benessere dei cittadini e dei turisti, in accordo a cui è stato successivamente rivisitato il nuovo PRG, di recente approvazione, come logica conseguenza di questa più ampia cornice di pianificazione strategica.

La scelta di affrontare anche lo sviluppo di un sistema qualità e di gestione ambientale, secondo le norme UNI EN ISO 9002 ed UNI EN ISO 14001, e quindi la loro successiva certificazione è stata la naturale evoluzione della strada già intrapresa.

Lo sforzo profuso in questa serie di progetti ha visto impegnati tutta la struttura comunale nel "dare il buon esempio" ai cittadini residenti e dei turisti (che in stagione moltiplicano per 6 la popolazione residente) per indurli ad un comportamento rispettoso dell'ambiente.

I risultati della gestione sistematica degli aspetti significativi, riscontrati nell'ampia analisi preliminare del sito, sono stati in particolare:

- una collaborazione spontanea di tutti i cittadini (e degli operatori economici) nella razionalizzazione della raccolta rifiuti, con il risultato di una drastica diminuzione delle discariche abusive e della rapida diffusione della raccolta differenziata (rifiuti ingombranti e centri di imballaggio);
- una maggiore attenzione dei fornitori di servizi al rispetto delle convenzioni/contratti con la struttura comunale;
- il maggiore rispetto della quiete pubblica, soprattutto nell'auto limitazione delle fonti di rumore (da parte degli operatori turistici).

Nell'operatività della struttura del Comune la filosofia del "Cliente interno" ha portato a beneficio di grande rilevanza:

- si sono raggiunte efficienze operative che hanno permesso di ridurre i fabbisogni di personale;
- sono state operate riduzioni di burocrazia, che in alcuni casi hanno consentito un aumento dell'efficienza pari al 50%;
- il risparmio energetico e la riduzione dei consumi di carta hanno visto una sana competizione tra uffici e settori che ha portato a risparmi economici, regolarmente portati a conoscenza della popolazione attraverso i canali di comunicazione istituzionali.

Il prossimo obiettivo strategico dell'Amministrazione comunale diventa, a questo punto, la registrazione EMAS in accordo al Regolamento 1831/93.