



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

La diffusione dei sistemi di certificazione in Toscana



osservatorio
regionale
del turismo
in **Toscana**



La diffusione dei sistemi di certificazione in Toscana

Regione Toscana – Giunta Regionale
Direzione Generale dello Sviluppo Economico

Coordinamento a cura di:
Area Politiche del Turismo, Commercio e Attività Terziarie

Redazione a cura di:
Centro Studi Turistici di Firenze

Anno 2008
Distribuzione gratuita
Pubblicazione dell'Osservatorio Regionale del Turismo della Toscana



LA DIFFUSIONE DEI SISTEMI DI CERTIFICAZIONE IN TOSCANA

a cura di

CENTRO STUDI TURISTICI DI FIRENZE

Firenze, luglio 2008

INTRODUZIONE

Il turismo è un fenomeno complesso e vario in quanto implica lo svolgimento di molte attività che vanno organizzate e articolate fra loro, ma al tempo stesso il termine turismo viene utilizzato per indicare tutte quelle attività che hanno come elemento comune lo spostamento temporaneo delle persone dalla loro abituale residenza.

Tutti i rapporti generati dai turisti hanno riflessi giuridici ed economici, senza trascurare la rilevanza delle relazioni sociali che si instaurano con i residenti e i rapporti emotivi che si stabiliscono con i luoghi visitati. Il turismo include, quindi, tutti i rapporti che il viaggiatore intreccia con gli operatori che gli forniscono i servizi, con gli abitanti delle località visitate e con gli altri turisti.

Oltre agli aspetti appena citati, altri elementi contribuiscono a sottolineare l'importanza del settore. Innanzitutto fornisce uno strumento privilegiato per sensibilizzare il grande pubblico sulle questioni di rispetto dell'ambiente e del patrimonio culturale e storico. Inoltre, sostiene diverse attività economiche, direttamente o indirettamente coinvolte, e contribuisce a migliorare la qualità di vita delle aree ad interesse turistico.

È importante sottolineare che in Toscana il settore conta circa 11 mila strutture ricettive, con un rilevante impatto occupazionale, e oltre 40 milioni di presenze turistiche l'anno, che complessivamente contribuiscono al PIL regionale nella misura dell'8%.

Grazie al suo immenso patrimonio culturale e ambientale, l'immagine della Toscana è spesso associata alle bellezze artistiche e alla celebrazione del bellissimo e variegato paesaggio. Tutti coloro che comunicano la nostra regione come "prodotto turistico" rivolgono un invito a scoprire ogni particolare di questa terra, fino a descriverla come luogo di elezione per la natura, l'arte e per la gioia di vivere della gente. Una terra dove le immagini ricorrenti diventano quasi stereotipi.

Per tutte queste ragioni è indispensabile che il turismo tuteli il patrimonio sul quale fonda la sua attività, oltre che favorire uno sviluppo compatibile con i principi di "sostenibilità". Uno sviluppo che sia capace di rispondere ai bisogni delle attuali generazioni senza pregiudicare le necessità di quelle future. Uno sviluppo economico vitale e rispettoso delle risorse, rafforzando la difesa dell'ambiente e di conseguenza di tutto il comparto turistico.

Per questo è importante anteporre il concetto di “risorsa”, anche se lo sviluppo del settore non dipende esclusivamente dalla sua disponibilità, ma soprattutto dalla qualità e dalla responsabilità di tutti gli operatori di diminuire il loro impatto sulle risorse naturali.

Per le sue specificità il turismo è sostanzialmente predisposto al consumo del territorio, in virtù delle stesse presenze turistiche, e al livellamento progressivo delle diversità culturali che generano turismo. Per interrompere questo ciclo di trasformazione è necessario intervenire attivamente per aumentarne la sostenibilità e per renderla duratura, senza modificare il livello qualitativo per i residenti e per i turisti.

La sostenibilità non è sinonimo di conservazione rigida o di resistenza ai cambiamenti. La sostenibilità dipende molto dalla disponibilità ai cambiamenti e dal costante adattamento dei processi produttivi, senza trascurare che le condizioni necessarie alla sua definizione sono: apertura, diversità e innovazione.

IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI AMBIENTALI

L'attenzione al rapporto "ambiente e turismo" è alla base della strategia turistica della Regione Toscana, imperniata sui seguenti punti chiave:

1. **miglioramento della qualità dell'offerta** - per rispondere all'evoluzione della domanda turistica e alla conseguente soddisfazione del turista;
2. **diversificazione delle attività e dei prodotti turistici** - per assicurare una maggiore competitività e redditività ai sistemi di offerta territoriali;
3. **integrazione del concetto di sviluppo sostenibile nel turismo** - per la valorizzazione dei beni ambientali e culturali, oltre che per la conservazione degli elementi di base dell'attrattività turistica.

L'applicazione di una strategia di sviluppo sostenibile al turismo deve salvaguardare le esigenze di crescita del settore con quelle di conservazione e valorizzazione delle risorse ambientali e culturali, oltre che a garantire la soddisfazione del turista. In questo senso il settore ben si presta al raggiungimento di obiettivi diversificati, attraverso il coinvolgimento di tutte le tipologie d'offerta, indipendentemente dal contesto in cui si esprimono, siano esse aree protette o aree ad alto contenuto culturale.

Partendo da tali presupposti, questa indagine intende fornire una prima indicazione sugli organismi regionali che hanno ottenuto una certificazione ambientale, con riferimenti alla tipologia e alla distribuzione territoriale delle organizzazioni. In particolare, sono state individuate tutte le aziende certificate della filiera turistica, la certificazione riconosciuta e le certificazioni di responsabilità sociale.

Prima di passare ai risultati della ricerca è doveroso ricordare come il turismo, soprattutto quello di massa, implica un forte impatto sulle località ospitanti. Per ciò, gli operatori pubblici e privati dell'offerta possono e devono intraprendere iniziative volte alla protezione dell'ambiente e alla riduzione degli impatti negativi.

Ad oggi gli strumenti di gestione per lo sviluppo sostenibile sono numerosi e articolati, sia nelle fasi di analisi preventiva, sia per la gestione di processi e di valutazioni a posteriori. I principali sono: Valutazione Impatto Ambientale, Valutazione Ambientale Strategica, Sistemi informativi geo-referenziati, Analisi Costi-Benefici Ambientali, Sistemi di Gestione Ambientale certificati, Contabilità Ambientale, Piani di azione Locale, indicatori di sostenibilità, Reporting Ambientale e Sociale, Acquisti Verdi, Bilanci sociali e di sostenibilità. Tra questi, la Registrazione e la Certificazione ambientale (EMAS e ISO

14001) e l'Etichetta Ecologica (Ecolabel), possono essere ritenuti garanzia di "sostenibilità", applicabili alle imprese del settore e della filiera.

EMAS - *L'Eco-Management and Audit Scheme (EMAS) è stato introdotto dal Regolamento CEE 1936/93; prevede l'adesione volontaria delle organizzazioni a un sistema comunitario di ecogestione e audit. Inizialmente destinato alle imprese industriali, il nuovo Regolamento CE n. 761/2001 è stato esteso a tutte le organizzazioni di qualsiasi settore dell'attività economica, mantenendo il suo obiettivo originario: attivare un nuovo rapporto tra le organizzazioni (industriali e non, pubbliche e private), le istituzioni e il pubblico, basato sulla cooperazione, il supporto reciproco, la trasparenza e finalizzato a preservare e migliorare la qualità dell'ambiente a beneficio delle attuali generazioni e di quelle future. EMAS ha natura giuridica pubblica, è regolamentato da Organismi pubblici ed è riconosciuto a livello europeo.*

Il legislatore comunitario non pone vincoli allo svolgimento delle attività, ma se correttamente applicate consentono di minimizzare gli impatti sull'ambiente. A fronte di tale impegno e dei risultati ottenuti, l'organizzazione ottiene un pubblico riconoscimento e la possibilità di rendere pubblici i risultati conseguiti (scarichi idrici, emissioni, rifiuti, scelta dei fornitori sulla base di criteri ambientali, rimozione di comportamenti eco-compatibili, impegno a svolgere attività di educazione ambientale in una scuola, ecc.). I vantaggi legati alla registrazione EMAS sono diversi: codifica delle procedure di autocontrollo e monitoraggio, riduzione degli sprechi con conseguente vantaggio competitivo, miglioramento dell'immagine, maggiore trasparenza nei confronti del pubblico, maggiore disponibilità di strumenti finanziari e di agevolazioni creditizie.

ISO 14000 – *Queste norme internazionali rappresentano uno strumento volontario per migliorare la gestione ambientale all'interno dell'impresa o di qualsiasi altra organizzazione. Le norme EN UNI ISO 14000, create dal comitato tecnico dell'ISO (International Organisation for Standardisation) TC 207 "Environmental management", successivamente approvate dal CEN (Comitato Europeo di Normazione) divenendo così anche norme europee (EN), hanno ottenuto lo status di norma nazionale mediante la pubblicazione della traduzione in lingua italiana curata dall'UNI (Ente Italiano di Unificazione). La norma ISO ha fonte giuridica privata, derivante da un mutuo riconoscimento di Organismi di nazionali e riconosciuta in ambito internazionale.*

La norma ISO 14001 - Sistemi di gestione ambientale - prevede, inoltre, le possibili connessioni con i Sistemi di gestione della qualità (ISO 9001) o con altri sistemi. Infatti, le procedure per la registrazione EMAS e la certificazione ISO 14001 sono analoghe, tranne che nella fase conclusiva: per la prima è previsto l'obbligo di pubblicazione e diffusione della dichiarazione ambientale con i relativi risultati, mentre per la seconda tale obbligo non è previsto. I vantaggi dell'adesione sono:

- Riduzione dei costi di gestione: l'analisi dello stato della struttura offre elementi utili per ottimizzare l'uso delle risorse e per migliorare gli aspetti ambientali;
- Miglioramento della produttività individuale: il personale è coinvolto, mediante formazione, nel percorso di adozione di principi e pratiche di gestione ambientale;
- Prevenzione delle responsabilità. Si riduce il rischio di inadempienze e violazioni di legge, attraverso il controllo sistematico, il rispetto delle norme, la previsione di situazioni anomale e dei potenziali danni economici;
- Soddisfazione delle richieste dei clienti, in particolare di quelli con una maggiore sensibilità per le questioni ambientali;
- Miglioramento dell'immagine.

Ecolabel, l'etichetta ecologica – *Il sistema Ecolabel, istituito con Regolamento CEE 880/92 ed esteso anche ai servizi dal Regolamento CEE n.1980 del 2000, è uno strumento di politica ambientale a carattere volontario per incentivare la presenza sul mercato di prodotti "puliti". L'etichetta ecologica, contraddistinta dal marchio del "fiore ecologico europeo", attesta che il prodotto ha un ridotto impatto ambientale nell'intero suo ciclo di vita, dando ai consumatori un'informazione immediata sulla sua conformità.*

Il marchio Ecolabel è stato esteso ai servizi di ricettività turistica con Decisione CE 2003/235 del 14 aprile 2003, inclusa l'erogazione di servizi quali ristorazione, attività di fitness e/o spazi verdi. L'Ecolabel Europeo è il modo migliore per comunicare agli ospiti i propri sforzi nell'attuazione di misure per la protezione dell'ambiente e per il miglioramento della qualità. Anche se l'acquisizione del marchio richiede sforzi e tempo, Ecolabel assicura alla struttura che lo detiene un valore aggiunto, sia in termini ambientali che economici, permettendo l'attuazione di misure correttive, innovative e di risparmio delle risorse.

Certificazione di Responsabilità Sociale Sa8000 – *Le imprese turistiche possono ottenere anche la certificazione di Responsabilità Sociale SA8000. È una norma internazionale che ha lo scopo di migliorare le condizioni lavorative attraverso parametri che assicurano conformità ai diritti universali, basata sui principi delle undici Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), della Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia e della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.*

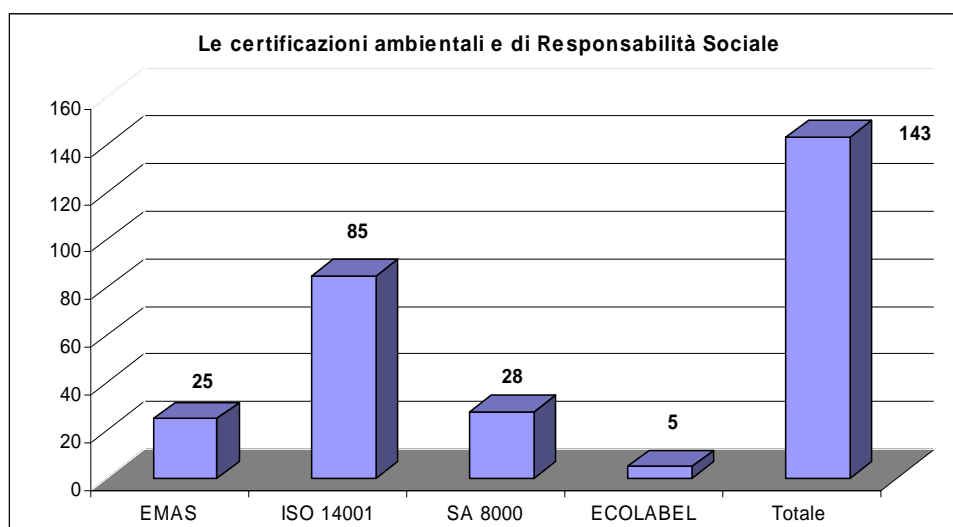
Le aziende che adottano SA8000 riconoscono che l'aderenza a questa norma apporta un miglioramento all'immagine dell'azienda. In particolare, ne derivano i seguenti benefici: miglioramento delle relazioni con fornitori e contraenti, maggiore informazione e aumento della credibilità nei confronti dei consumatori, miglioramento della gestione della catena dei fornitori, maggiore sicurezza per l'azienda, i suoi investitori e clienti.

LA DIFFUSIONE DELLE CERTIFICAZIONI AMBIENTALI IN TOSCANA

Questo lavoro, promosso dall'Osservatorio Turistico Regionale della Regione Toscana e realizzato dal Centro Studi Turistici di Firenze, costituisce una prima ricognizione sulla diffusione dei Sistemi di Gestione Ambientale, con l'obiettivo di individuare le tipologie di Certificazioni ottenute dalle diverse organizzazioni della filiera turistica.

È assai ricorrente il concetto che la partecipazione a procedimenti di certificazione ambientale d'impresa nasce come strumento di politica aziendale, al fine di integrare i processi tradizionali tramite il rispetto rigoroso delle regole definite. Però, ad oggi le certificazioni ottenute dalle imprese turistiche toscane sono 143, così suddivise:

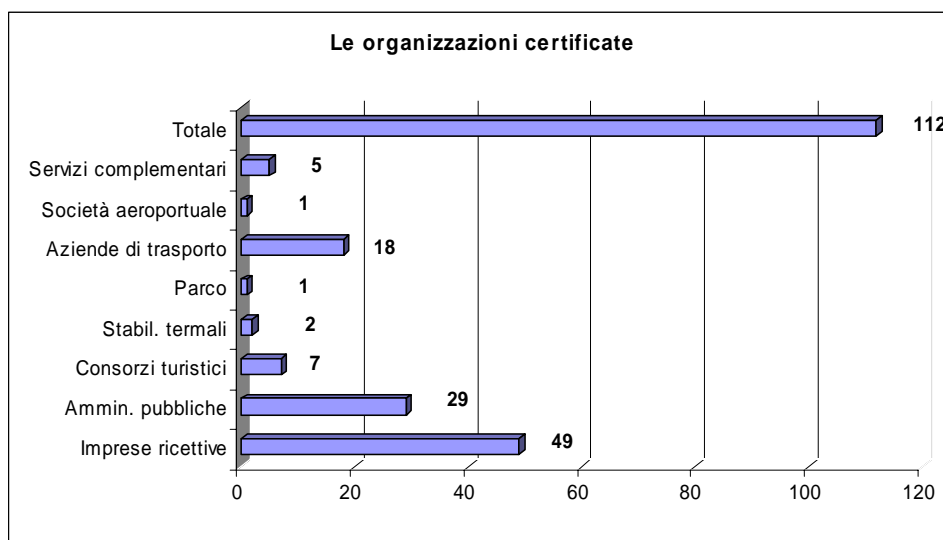
- le certificazioni ISO 14001 sono 85 (fonte: SINCERT – Sistema Nazionale per l'Accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione), pari al 10% circa di quelle riconosciute a livello nazionale (785);
- le registrazioni EMAS sono 25 (fonte: APAT – Agenzia di protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici), pari al 18% circa di quelle ottenute in Italia (137);
- il marchio comunitario di qualità ecologica (Ecolabel), pur considerando che è stato esteso ai servizi di ricettività turistica solo dal 2003, conta solo 5 riconoscimenti (fonte: APAT – Agenzia di protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici), pari al 5% circa del totale nazionale (98);
- le certificazioni di Responsabilità Sociale SA8000 sono 28 (fonte SAI – Social Accountability International, FABRICA ETHICA), pari al 53% circa delle certificazioni nazionali (52).



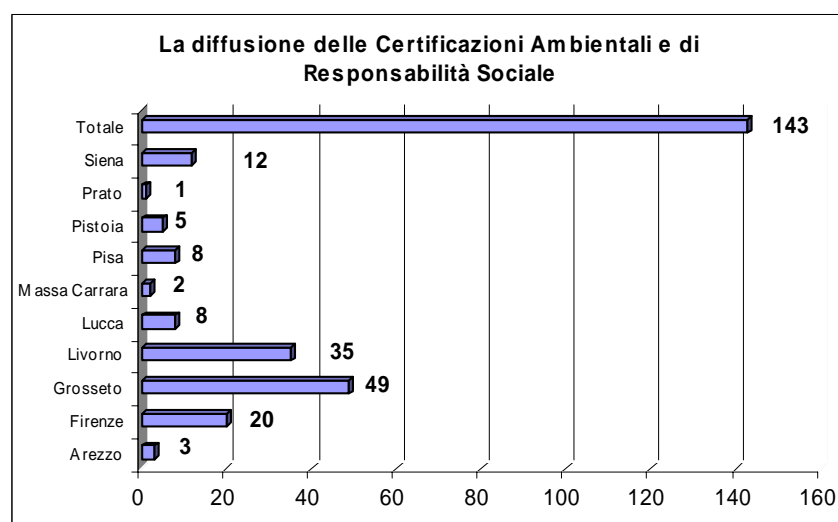
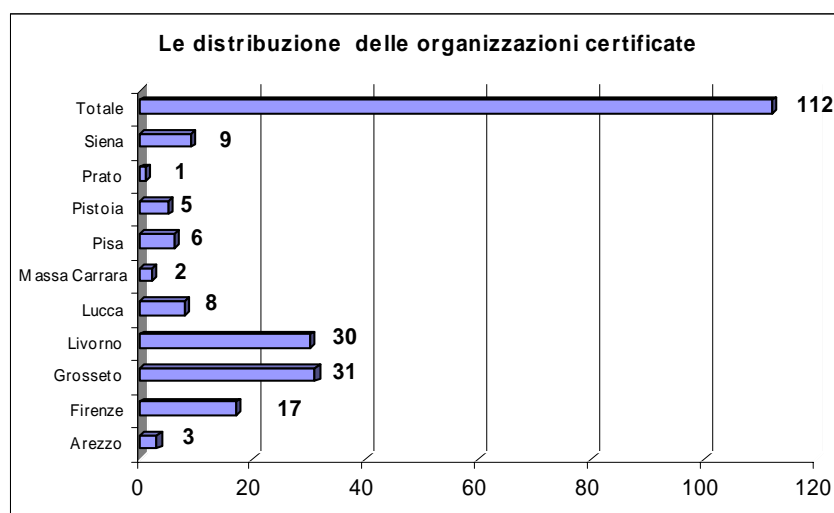
Considerato che in alcuni casi gli organismi hanno aderito a più sistemi di certificazione, il numero delle aziende che partecipano volontariamente a tali procedure sono 112. In prevalenza sono quelle più strutturate e le Amministrazioni Pubbliche, e ciò potrebbe far pensare che, soprattutto per quanto concerne la conoscenza ed il rispetto dei requisiti posti dai sistemi di certificazione, le piccole imprese possono essere scoraggiate dalla complessità delle norme.

Nel sistema turistico toscano, con la sua articolatissima offerta, una domanda sempre più differenziata e il numero crescente di intermediari, la maggior diffusione delle certificazioni ambientali si registra tra le imprese del comparto ricettivo (49 aziende con 62 certificazioni riconosciute), tra le Amministrazioni Pubbliche (29 Enti con 41 certificazioni) e nel settore della produzione di servizi di trasporto, a differenza degli altri comparti della filiera dove le scelte di politica ambientale sono sostanzialmente limitate. A conferma di ciò, nel grafico successivo, si evidenziano i dati relativi alle tipologie di imprese che hanno deciso di partecipare a procedure di certificazione ambientale e di Responsabilità Sociale.

Per quanto riguarda le Amministrazioni Pubbliche risultano 24 Comuni, 1 Amministrazione Provinciale e 4 Comunità Montane, alcuni con doppia certificazione. In rapporto all'estensione territoriale e alla densità abitativa, sono circa 930 mila gli abitanti residenti in aree certificate, di cui oltre 180 mila per Emas, 9 mila per la SA 8000 e la rimanente parte per quel che riguarda ISO 14001.



In termini di diffusione territoriale delle procedure di certificazione, le aree con il maggior numero di soggetti aderenti sono quelle di Grosseto, Livorno e Firenze. Le certificazioni rilasciate nell'ambito provinciale di Grosseto sono 31, contro le 30 ottenute dagli operatori pubblici e privati attivi nella provincia di Livorno. In terza posizione, l'ambito territoriale di Firenze con 17 soggetti certificati.

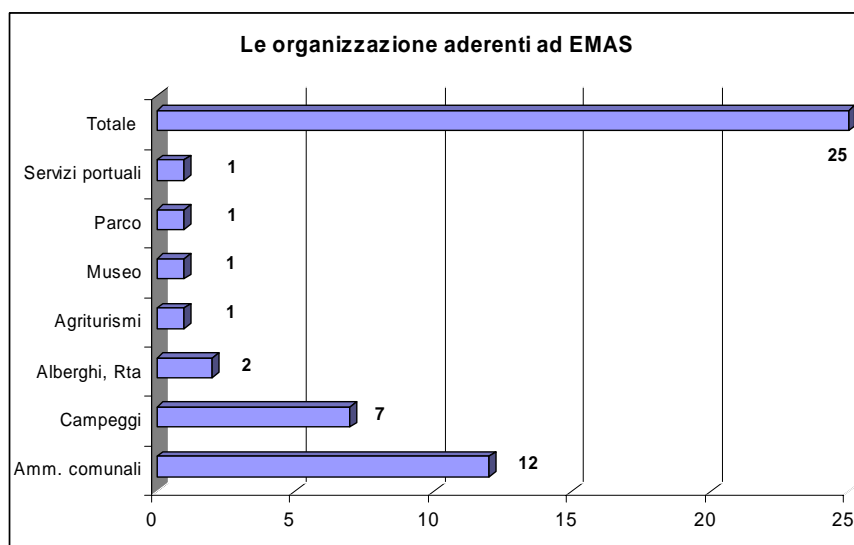


EMAS

Il nuovo Regolamento Comunitario n.° 761/2001 sull'adesione volontaria ad un sistema di ecogestione e audit, rappresenta l'espressione del nuovo indirizzo dell'Unione Europea in materia di politica ambientale e sostenibilità, esteso al mondo imprenditoriale, a quello dei servizi e alla Pubblica Amministrazione. Ad oggi, in Toscana i soggetti certificati sono

25, di cui 14 operanti nella provincia di Grosseto, 5 in provincia di Livorno, 3 in provincia di Siena, 1 per l'ambito provinciale di Firenze, 1 per Lucca e 1 per Pistoia.

Al sistema finora hanno aderito 7 campeggi, 12 Amministrazioni Comunali, 2 alberghi, 1 agriturismo, 1 parco, 1 sito museale e 1 società di gestione di servizi portuali.



(fonte APAT - Agenzia per la protezione dell'ambiente e per i servizi tecnici)

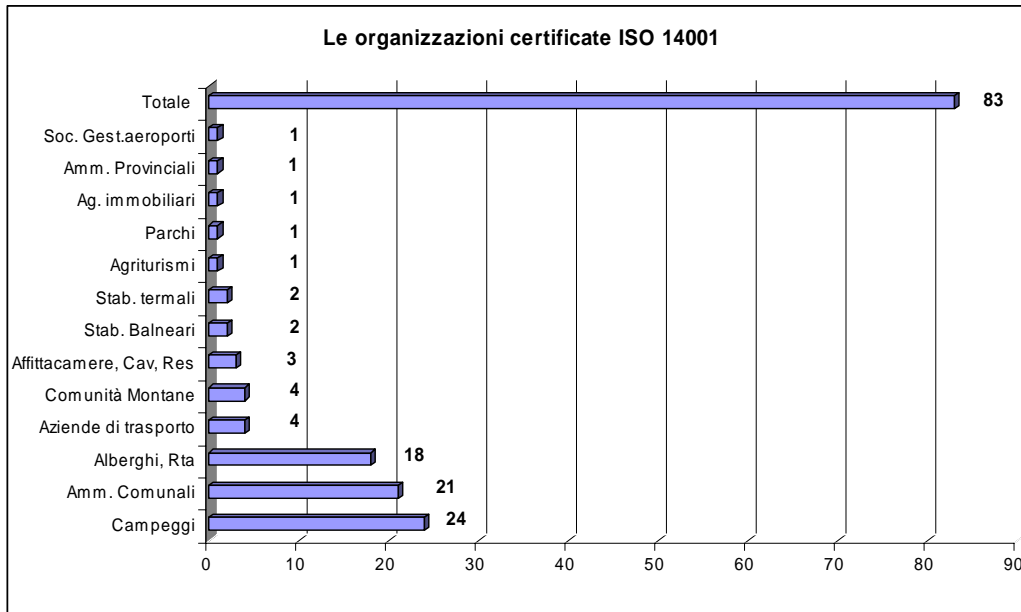
ISO 14001

Le norme internazionali ISO 14001 agevolano l'adozione di comportamenti che perseguono obiettivi di sostenibilità territoriale: la prevenzione e la riduzione delle emissioni inquinanti e della produzione dei rifiuti, il contenimento dei consumi energetici, la riduzione del rischio di incidenti.

Ad oggi in Toscana le certificazioni ottenute sono complessivamente 85, di cui 56 rilasciate ad operatori economici privati e 29 a soggetti giuridici pubblici. La maggior diffusione è tra gli operatori della ricettività (46).

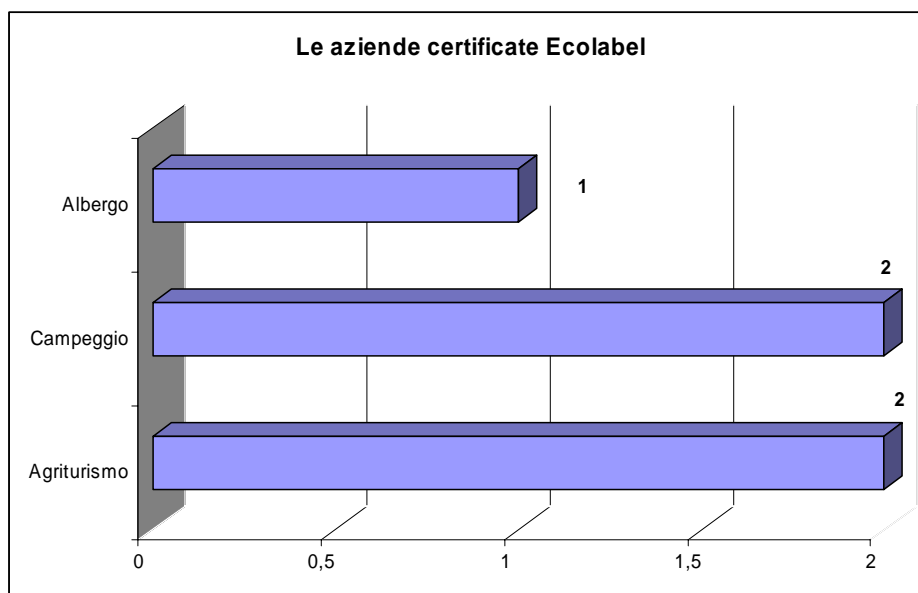
Ancora una volta le aree provinciali di Grosseto e Livorno risultano quelle più dinamiche (rispettivamente 27 e 26 certificazioni rilasciate), mentre l'ambito di Prato è l'unica realtà toscana dove nessuna organizzazione ha optato per scelte gestionali di sostenibilità ambientale.

La prima certificazione ottenuta risale al 1997 e tra tutte quelle censite ben 56 sono state ottenute dal 2006 al 2008.



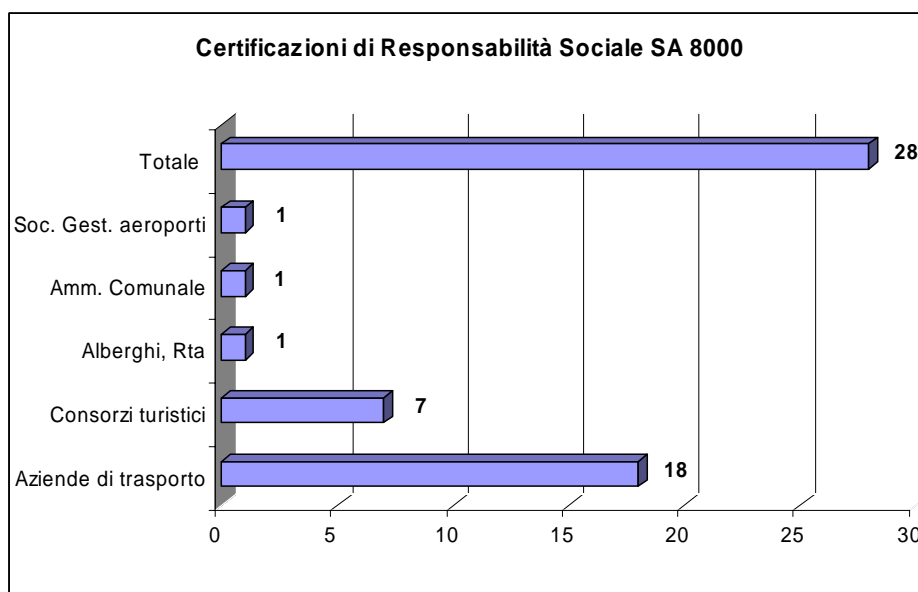
ECOLABEL

I soggetti certificati con il marchio comunitario di qualità ecologica Ecolabel, esteso ai servizi di ricettività turistica nel 2003, risultano essere solo 5, di cui 2 strutture agrituristiche, 2 campeggi e 1 albergo. Due di queste strutture operano nella provincia di Grosseto e le altre sono situate nelle province di Firenze, Livorno e Pistoia.



SA8000

Le certificazioni di Responsabilità Sociale SA 8000 sono complessivamente 28, di cui 20 rilasciate ad operatori economici privati, 1 ad un Ente Pubblico e 7 a Consorzi Turistici. La distribuzione territoriale delle certificazioni è la seguente: 8 per la provincia di Firenze, 6 per Grosseto, 3 per Livorno e 3 per Pisa, 2 per Arezzo e 2 per Pistoia, 1 per ciascuna provincia di Siena, Parto, Massa Carrara e Lucca.



I risultati emersi da questo primo censimento sulle esperienze di certificazione ambientale e di Responsabilità Sociale, forniscono utili indicazioni sulle potenzialità di questi strumenti.

Appare rilevante il dato che circa il 26% dei soggetti certificati siano Amministrazioni Pubbliche, di cui la maggior parte piccoli enti e con un numero di abitanti inferiore ai 10 mila, a conferma che il management ambientale orientato al miglioramento continuo non è una prerogativa degli Enti di Governo di grandi dimensioni. Tuttavia, sebbene ancora in numero limitato, e nonostante le difficoltà di attuazione rispetto ad altri strumenti, la scelta di aderire ad un sistema così complesso indica un forte dinamismo dei governi locali.

Dall'indagine emergono, inoltre, altri segnali di potenzialità, derivanti dall'adesione ai sistemi di gestione eco-compatibili da parte di strutture ricettive, imprese di trasporti e servizi complementari.

Per quanto riguarda le politiche di incentivazione adottate dalla Regione Toscana, sia nell'ambito del Documento Unico di Programmazione 2000-2006 mis. 1.4.2a sia del

P.R.S.E 2001/2005 – Azione A3 “Aiuti per la qualificazione ed innovazione dei servizi” – i finanziamenti concessi per il sostegno alla qualificazione dei servizi turistici, attraverso l’adesione a sistemi di certificazioni ambientali e di Responsabilità Sociale, ammontano a circa 922 mila €, di cui oltre 452 mila sono stati già erogati.

L’obiettivo degli interventi è fornire un aiuto alle Piccole e medie imprese per:

- a) consulenze in materia ambientale per il miglioramento delle prestazioni ambientali dell’impresa attraverso l’adesione al regolamento comunitario vigente EMAS e l’ottenimento della certificazione dei sistemi di gestione ambientale ISO 14001;
- b) consulenze per l’ottenimento della certificazione della responsabilità sociale S.A. 8000;
- c) consulenze per l’ottenimento del marchio comunitario di qualità ecologica al servizio di ricettività turistica Ecolabel secondo la Decisione della Commissione Europea vigente.

Le richieste di finanziamento sono pervenute da 9 delle 10 province toscane, per un investimento complessivo di oltre 1 milione e 843 mila €. Per le annualità previste dal DOCUP e dal PRSE, gli ambiti provinciali dove sono stati programmati gli interventi più consistenti sono quelli di Livorno, Grosseto, Lucca e Massa Carrara.

"Aiuti per la qualificazione dei servizi turistici" in relazione all'ottenimento delle certificazioni EMAS, ISO 14001, Ecolabel, SA 8000

Provincia	Investimento Totale ammesso	Contributo Totale ammesso	Contributo erogato
Docup 200-2006 – Mis. 1.4.2a			
Arezzo	33.500,00	16.750,00	0,00
Firenze	56.390,00	28.195,00	15.641,00
Grosseto	514.826,55	257.413,28	208.224,99
Livorno	646.109,59	323.054,83	187.758,84
Lucca	75.600,00	37.800,00	11.089,50
Massa Carrara	155.370,00	77.685,00	12.912,50
Pisa	83.910,68	41.955,34	6.900,00
Pistoia	77.275,00	38.637,50	7.397,50
Siena	77.201,58	38.600,79	2.596,86
PRSE 2001-2005 Az.3			
Lucca	92.654,33	46.327,17	
Pistoia	31.040,00	15.520,00	
TOTALE	1.843.877,73	921.938,91	452.521,19

L'attenzione del mercato turistico per le problematiche ambientali

Al fine di presentare alcuni spunti di riflessione sull'interesse del mercato turistico verso le problematiche dell'ambiente, qui di seguito proponiamo una sintesi dei risultati di una ricerca realizzata nel 2006 dal Centro Studi Turistici di Firenze.

La scelta di un simile lavoro è scaturita dalla convinzione che il vecchio dilemma tra ambiente e profitto, fino a qualche anno fa considerato insuperabile, si pone oggi in modo del tutto diverso. Infatti, comincia ad affermarsi la consapevolezza che la possibilità di sviluppare il business nel settore sia strettamente legata al mantenimento delle risorse su cui si basa, non a caso molti operatori turistici manifestano una maggiore sensibilità per l'ambiente.

Considerate le difficoltà di reperimento di dati in grado di fornire risposte esaustive ed aggiornate, il lavoro è stato strutturato in due parti distinte:

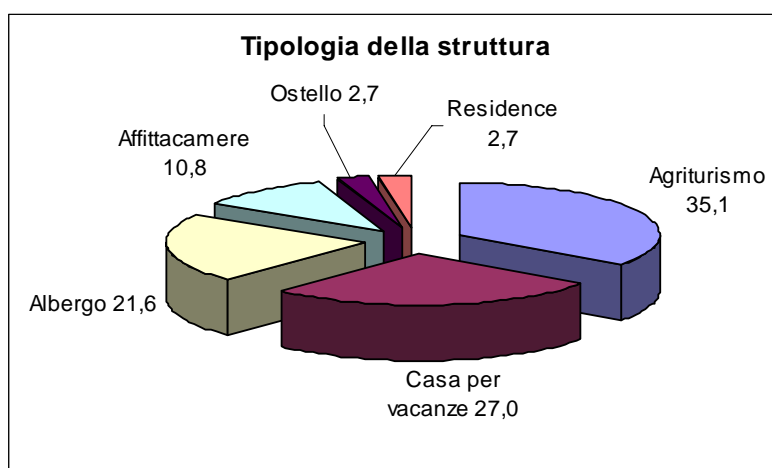
- la prima prevedeva un'indagine diretta alle strutture ricettive, realizzata nel periodo gennaio-marzo 2006 e circoscritta ad un'area campione che in questo caso ha coinciso con l'Empolese-Valdelsa, al fine di indagare il livello di consapevolezza delle tematiche trattate, ma anche l'adozione di modelli produttivi compatibili con la tutela delle risorse ambientali;
- la seconda, invece, prevedeva un'indagine diretta ai tour operator per comprendere i criteri operativi, gestionali e commerciali di coloro che muovono milioni di viaggiatori ogni anno.

Nel primo caso si è proceduto alla somministrazione di un questionario strutturato. Nel secondo, considerata la complessità delle argomentazioni, sono stati selezionati quattro operatori europei ai quali è stato chiesto un loro contributo scritto, sotto forma di relazione. Gli "intervistati" sono: Aurinkomatkat (Finlandia), LTU Touristik (Germania), Mytravel Northern Europe (Svezia), TUI Nordic (Regno Unito e Scandinavia).

Sintesi dell'indagine diretta alle strutture ricettive dell'Empolese-Valdelsa"

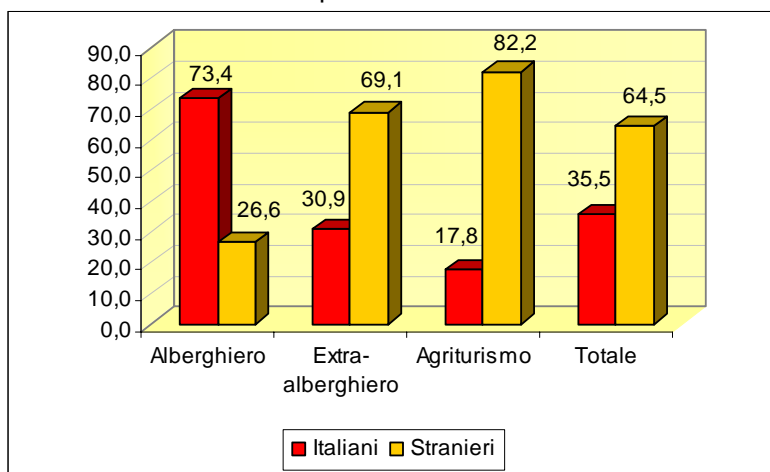
L'indagine ha permesso di valutare la sensibilità degli operatori verso le tematiche ambientali e verso i sistemi di gestione eco-compatibili. La scelta di questo ambito territoriale deriva dalla constatazione che alcuni operatori hanno già messo in atto politiche di promozione e di comunicazione per consolidare i rapporti con tour operator esteri che operano per lo sviluppo del turismo sostenibile.

Gli operatori indagati svolgono attività negli ambiti comunali di Montaione, Gambassi Terme, Montespertoli, Castelfiorentino, Certaldo, Montelupo Fiorentino, Capraia e Limite, Cerreto Guidi, Empoli, Vinci e Fucecchio. Il campione è sufficientemente rappresentativo dell'universo, sia in rapporto alla distribuzione territoriale sia alla tipologia ricettiva. Complessivamente sono stati indagati 104 imprenditori ricettivi.



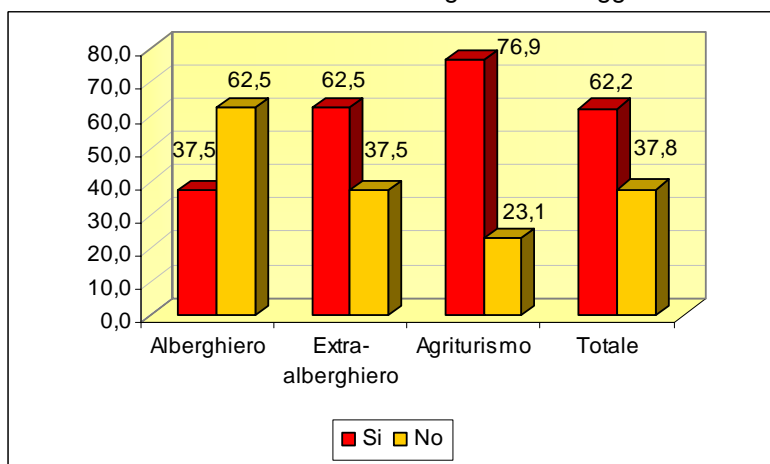
La prima informazione verteva sulla composizione della domanda turistica, opportunamente suddivisa fra clientela italiana e straniera. Considerato che i Paesi stranieri sono quelli maggiormente impegnati nei programmi di sostenibilità ambientale e di risparmio energetico, l'obiettivo era di capire la tipologia prevalente di clientela e l'effettivo impegno delle strutture nell'adozione di sistemi eco-compatibili. Dall'indagine è emersa la consistenza della domanda straniera: 64,5%, contro il 35,5% della domanda italiana. La quota più elevata di stranieri è intercettata dall'agriturismo, con una presenza pari all'82,2%. Nel comparto alberghiero è stata registrata una tendenza opposta con il 73,4% di italiani contro il 26,6% di turisti stranieri.

Nazionalità prevalente della clientela



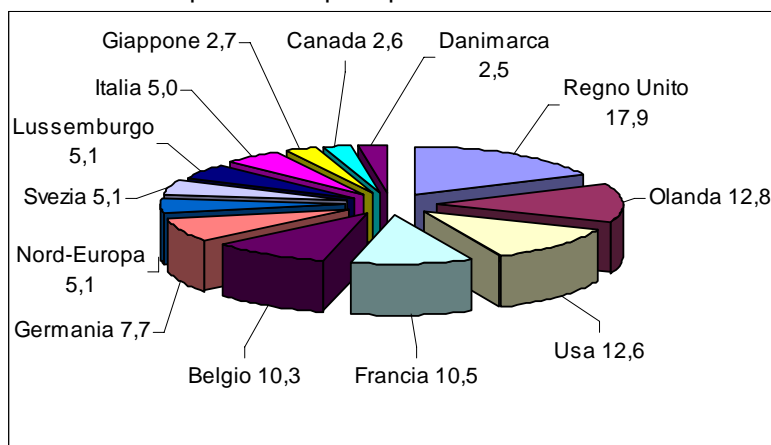
Successivamente è stato indagato il ruolo delle agenzie di viaggio come canale di vendita della ricettività dell'area. Dalle risposte emerge che il 62,2% delle strutture del territorio intrattiene rapporti con la rete dell'intermediazione, mentre il 37,8% commercializza autonomamente il servizio. L'agriturismo è il comparto che si avvale maggiormente dei servizi dell'intermediazione (76,9%), a differenza dell'alberghiero che si attesta al 37,5%. È necessario aggiungere che gli alberghi rappresentano quella componente dell'offerta ricettiva che meglio comprende i mutamenti della domanda, definendo autonomamente le strategie di commercializzazione per i diversi target di clientela.

L'intermediazione delle Agenzie di Viaggio



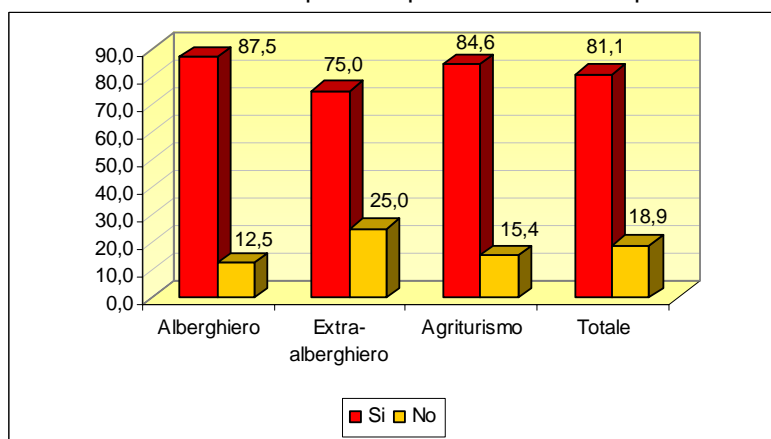
Sempre in merito alle modalità di distribuzione del prodotto, il 41,7% del campione ricorre ad accordi con i tour operator. Al primo posto sono stati segnalati i rapporti commerciali con t.o. del Regno Unito (17,9%) e a seguire con i t.o. olandesi (12,8%), statunitensi (12,6%), francesi (10,5%), belgi (10,3%) e tedeschi (7,7%). I rapporti con gli operatori italiani si attestano al 5%.

I tour operator dei principali mercati di riferimento



In merito al livello di sensibilità per le problematiche ambientali, l'81,1% degli intervistati ha dichiarato di adottare accorgimenti specifici, contro il 18,9% che ha manifestato scarso interesse per l'argomento. In particolare, l'87,5% degli alberghi, l'84,6% degli imprenditori agrituristici e il 75% delle strutture extralberghiere.

La diffusione delle pratiche produttive eco-compatibili



Da un approfondimento sugli accorgimenti dichiarati dagli imprenditori emergono due modalità di comportamento. La prima è riferita a coloro che adottano pratiche quotidiane di sostenibilità ambientale, mentre la seconda include coloro che hanno operato interventi strutturali o di processo produttivo.

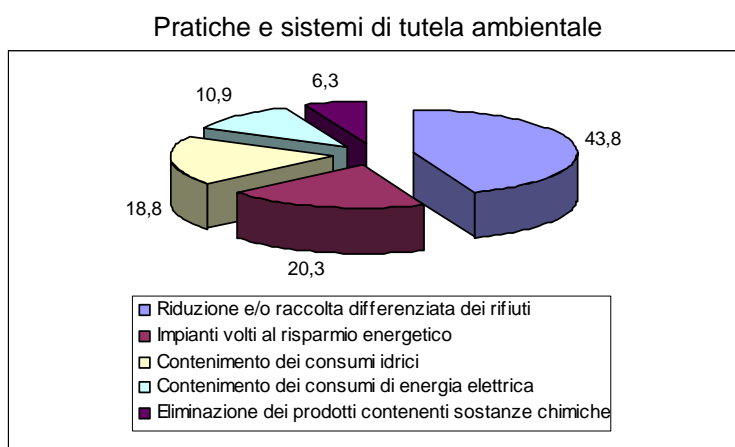
Nel primo caso si tratta di norme di comportamento che coinvolgono il personale dell'azienda; ci riferiamo al tentativo di ridurre la quantità dei rifiuti prodotta e di aumentare la raccolta differenziata. Questa pratica è stata dichiarata dal 43,8% delle aziende. Inoltre, dall'indagine emerge che il 6,3% del campione è impegnato nell'eliminazione dei prodotti contenenti sostanze chimiche utilizzati per la pulizia delle

camere, bagni, aree comuni, servizio di lavanderia, ma anche nella coltivazione di fiori e piante, e più in generale, nelle attività di manutenzione di giardini ed aree verdi.

Per quanto riguarda il secondo caso gli interventi segnalati sono finalizzati al risparmio energetico, attraverso il contenimento dei consumi idrici ed elettrici, e coinvolgono il 29,7% del campione.

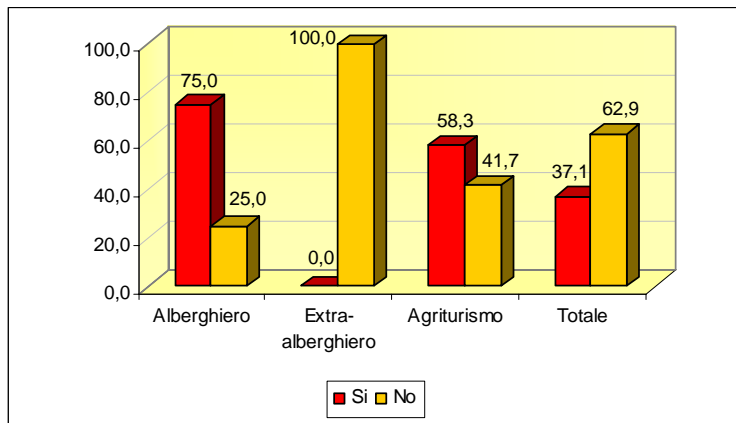
Le strutture ricettive che hanno prestato particolare attenzione alle problematiche ambientali, sia in fase di progettazione sia di ristrutturazione, risultano essere il 20,3% del campione. In particolare, il 7,8% ha installato caldaie di ultima generazione. Il 3,2% delle strutture ricettive ha operato interventi di bio-edilizia e bio-architettura, privilegiando dotazioni e materiali che concorrono al contenimento dei consumi energetici. Il 3,1% si è dotato di impianti di recupero delle acque per un riuso delle stesse, mentre l'1,6% ha installato i pannelli solari.

Tutte queste informazioni assumono un rilievo particolare se si pensa che delle oltre 370 strutture ricettive dell'area, circa il 49% possiede la piscina, il 12% offre il servizio di ristorazione o possiede unità abitative dotate di cucina, il 18% dispone di impianti di climatizzazione e il 10% fornisce internamente il servizio di lavanderia.



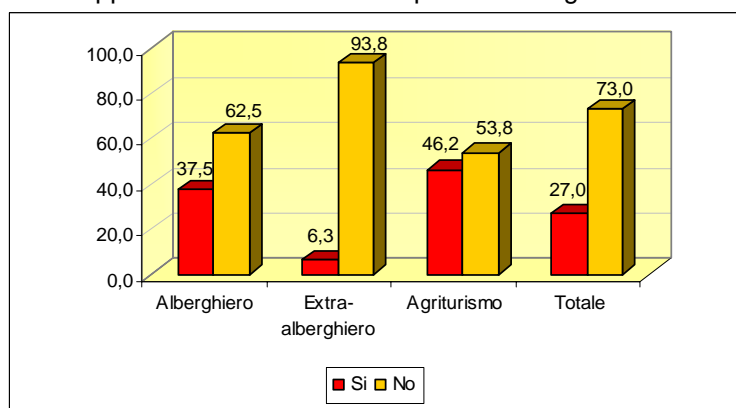
Nessuna impresa inclusa nel campione ha aderito a sistemi di gestione eco-compatibili previsti dalle registrazioni o certificazioni ambientali. Considerando questo aspetto, nel corso dell'indagine abbiamo chiesto agli operatori se erano al corrente che l'adesione ad un sistema di certificazione, oltre a garantire un rapporto ottimale con l'ambiente, potrebbe contribuire alla riduzione dei costi di gestione relativi ai consumi idrici e di energia. Il dato che emerge dall'indagine è del 37,1% per coloro che hanno risposto positivamente, contro il 62,9% che non è a conoscenza di questa opportunità.

L'informazione sui vantaggi gestionali dei sistemi di certificazione ambientale



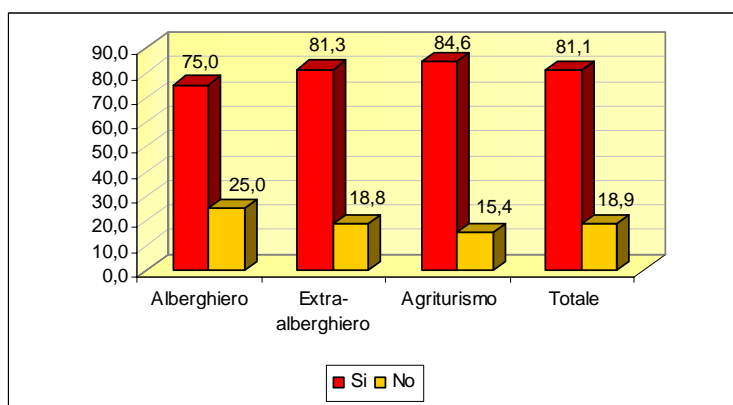
Considerati gli investimenti necessari per installare o sostituire gli impianti, in virtù di nuove soluzioni eco-efficienti, risulta fondamentale il meccanismo di incentivazione proposto dalla Regione Toscana, però è assolutamente indispensabile comprendere se il messaggio e le informazioni in merito raggiungono i destinatari finali. A questo proposito ci siamo limitati a chiedere agli intervistati se sono al corrente degli interventi di sostegno o previsti per le imprese. Solo il 27% del campione dichiara di esserne a conoscenza. In realtà è il comparto extra-alberghiero ad evidenziare le maggiori carenze di informazione (93,8%); aumentano, invece, le risposte positive per alberghi e aziende agrituristiche.

L'opportunità di finanziamenti pubblici ed agevolazioni



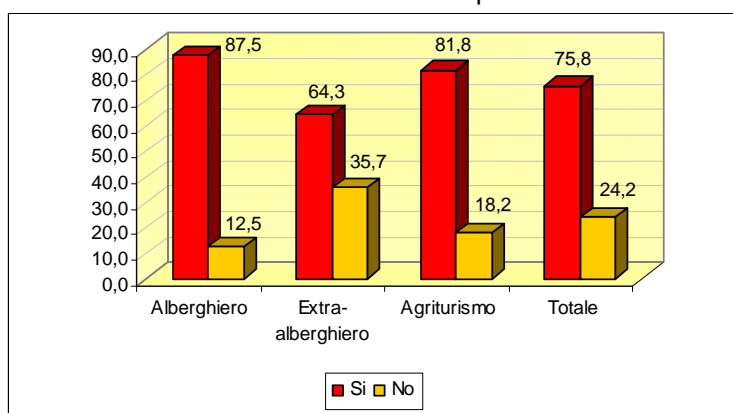
Un ulteriore elemento che può spingere gli operatori a investire sulle pratiche di sostenibilità ambientale deriva dalla sensibilità al problema che la domanda manifesta con sempre maggior forza. A tale proposito ci è sembrato importante far riflettere gli operatori sulla circostanza che il cliente preferirebbe una struttura che adotta soluzioni di risparmio energetico e di salvaguardia dell'ambiente rispetto ad un'altra. L'81,1% degli intervistati pensa che la clientela possa essere favorevolmente influenzata, confermando il valore aggiunto che può rappresentare tale scelta.

La sensibilità della domanda turistica



Una riflessione analoga a quella precedente è stata proposta in relazione al fatto che una struttura “eco-compatibile” potrebbe essere preferita dal tour operator per l’inclusione nei propri pacchetti turistici. Anche in questo caso i risultati confermano che le pratiche di tutela ambientale si configurano sempre più come fattori discriminanti nell’ambito dell’intermediazione turistica: il 75,8% del campione pensa che i tour operator possano essere influenzati da questi fattori. Precisiamo che l’87,5% degli alberghi e l’81,8% delle aziende agrituristiche hanno risposto positivamente.

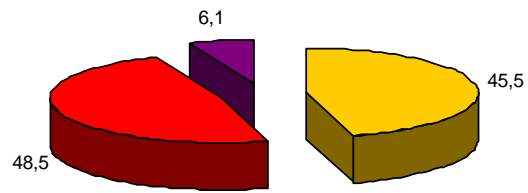
La sensibilità dei Tour operator



In diverse occasioni è stata evidenziata una quota di campione, pari al 19%, che ha ripetutamente confermato il proprio disinteresse per gli argomenti trattati. In merito alla scarsa sensibilità dimostrata, le motivazioni più ricorrenti sono state:

- la mancanza di informazioni chiare;
- gli elevati investimenti, in particolare per gli interventi strutturali;
- la convinzione che i sistemi di gestione ambientale non comportino vantaggi per l’azienda, e pertanto non giustificano né gli investimenti né la modifica delle procedure di organizzazione interna.

Perchè non si adottano misure eco-efficienti



- Mancanza di informazione
- Necessità di elevati investimenti
- Non comporta vantaggi per l'azienda

Sintesi dell'indagine diretta ai tour operator

Questa parte dell'indagine intende evidenziare lo sforzo di quattro importanti tour operator nel creare una filiera del turismo sostenibile. Partendo da alcuni casi reali è possibile verificare come è possibile conseguire importanti risultati aziendali, ma soprattutto comprendere quali sono le procedure adottate che portano alla selezione dei fornitori dei servizi.

AURINKOMATKAT (Finlandia)

Ha iniziato ad integrare misure di sostenibilità nel suo sistema di fornitura fin dal 2000, ideando criteri selettivi minimi per gli hotel partner basati su una corretta gestione dei consumi idrici ed energetici. Successivamente il programma di sostenibilità è stato implementato in più fasi, per concedere ai partner un periodo di transizione e di conseguente adeguamento. La prima fase del programma ha incluso il monitoraggio delle performance ambientali, svolto da un Manager del Turismo Sostenibile insieme ai responsabili dell'area di riferimento della destinazione di vacanza. In questa fase è stata compilata una lista di controllo dei servizi forniti dalla struttura, da sottoporre successivamente a verifiche ed aggiornamenti.

Aurinkomatkat informa i propri fornitori circa il programma e su come mettere in pratica i criteri di sostenibilità attraverso lettere e visite personali. Considerato che molte strutture ricettive sono a gestione familiare, il programma ambientale e i criteri sono stati tradotti nella lingua locale. In alcune mete, il Manager del Turismo Sostenibile visita personalmente i proprietari ed i direttori degli hotel e organizza incontri con le autorità che si occupano di turismo e di tutela dell'ambiente.

Per incentivare i propri partner a migliorare le prestazioni ambientali, Aurinkomatkat ha creato un sistema di classificazione per gli hotel e per le case vacanza evidenziandolo sulla brochure, sulle pagine web del sito internet e sul materiale promozionale. Il sistema di classificazione è basato su una graduatoria di 100 punti. Per il raggiungimento dei criteri minimi di adesione al sistema, le applicazioni riguardano il trattamento delle acque di scarico e le misure di risparmio idrico ed energetico: una struttura deve raggiungere il minimo richiesto di 30 punti per l'inclusione nel programma di sostenibilità. Ulteriori punti premiano l'adozione di una politica ambientale sostenibile, sviluppando un effettivo sistema di gestione dei consumi, usando risorse di energie rinnovabili.

In aggiunta al monitoraggio dell'impresa, sono raccolte le impressioni dei clienti mediante questionari e attraverso le considerazioni che gli ospiti scrivono sul "forum" del tour operator. Se ci sono reazioni negative da parte dei clienti o se sono sollevate questioni che compromettono il rispetto del regolamento, un hotel può subire una penalizzazione nella classificazione ambientale.

Nel 2003, Aurinkomatkat ha completato il monitoraggio di tutti i partner esistenti, e ha introdotto i requisiti ambientali nei propri contratti con le strutture ricettive. Questo protocollo riconosce che un hotel da 800 camere presenta un livello di impatto ambientale differente da una casa per vacanze composta da 6 camere, e che le loro risorse da investire non possono esser messe a confronto.

Il tour operator ha reso il regolamento più semplice per le piccole strutture ricettive a gestione familiare, che non possono investire in tecnologie ambientali allo stesso livello dei grandi alberghi.

Questo significherà che un piccolo hotel a gestione familiare che utilizza misure per il risparmio idrico ed energetico, che gestisce e smaltisce correttamente i propri rifiuti, raggiungerà i requisiti minimi per essere incluso nel programma di sostenibilità.

LTU TOURISTIK (Germania)

Nell'estate del 2000 ha lanciato una campagna per aiutare gli hotel a contratto a migliorare le loro performance ambientali. La campagna era basata sull'accrescimento del senso di responsabilità per l'ambiente, ma soprattutto sull'individuazione delle necessità di consulenza per adottare buone pratiche ambientali. Per determinare dove l'assistenza era più necessaria, il Dipartimento per l'Ambiente di LTU Touristik ha lavorato con un consulente, realizzando singoli incontri con i manager degli hotel per consentire loro di acquisire conoscenze formative circa le pratiche e gli impatti ambientali. Come primo obiettivo della campagna, il tour operator ha pubblicato un piccolo manuale, Das Umweltfreundliche Ferienhotel (Gli Alberghi vacanze Amici dell'Ambiente) per dare assistenza tecnica agli hotel a contratto (quelli che non sono direttamente controllati da LTU Touristik). Gli argomenti principali del manuale riguardano l'acqua potabile, la gestione delle aree esterne, l'utilizzo dell'energia, gli acquisti, i rifiuti e la comunicazione. Ogni sezione comprende una descrizione generale del problema ed evidenzia suggerimenti su come risolverli, presentati in un linguaggio semplice e in un formato pratico da consultare. Grande importanza è affidata alle spiegazioni sul perché le azioni devono essere attuate nel modo descritto e una tabella mostra quanto tempo serve per attuare un'azione e l'investimento richiesto.

Il manuale, indirizzato ai direttori d'albergo e agli altri membri del personale, è stato lanciato in tutte le destinazioni del mondo dove LTU Touristik stipula contratti di collaborazione. Il manuale è composto da 20 pagine ed è stato pubblicato in tedesco, greco, inglese, francese, italiano e spagnolo.

Se gli albergatori hanno bisogno di ulteriore assistenza LTU Touristik provvede a mandare due persone del team d'assistenza tecnica del Dipartimento per l'Ambiente; questi garantiscono un dialogo continuo con gli alberghi che vogliono migliorare le proprie performance ambientali.

MYTRAVEL NOTHERN EUROPE (Svezia)

Nel 1996 Mytravel Nothern Europe (Mytravel NE) ha lanciato la "100 passi per un ambiente migliore" una campagna informativa per i propri hotel, Sunwing Resorts. Basandosi sui risultati e sull'esperienza di questa iniziativa, l'impresa ha sviluppato un programma parallelo "50 passi" per gli hotel partner. I 50 passi constano di una lista di 50 azioni ambientali che gli alberghi sono invitati ad adottare volontariamente. Queste azioni sono organizzate in 11 categorie.

- Accoglienza ed informazione
- Alloggio
- Pulizie
- Cibi e bevande
- Mini-market
- Bar e ristoranti
- Riparazioni e manutenzioni
- Giardini, spiagge e piscine
- Acquisti e vendite
- Amministrazione
- Personale

Una volta che l'albergo decide di far proprio il programma, viene organizzata una sessione di formazione di un giorno con il personale (cameriere, manutentori, gestori dell'albergo, ecc.) e l'hotel riceve un manuale dettagliato per supportare il proprio lavoro. All'albergo viene inoltre richiesto di eleggere un coordinatore per il programma. Un manifesto che elenca le 50 azioni, stampato e distribuito da Mytravel NE, offre un'opportunità all'albergo di comunicare con il suo personale e con i clienti in merito al programma e spiegare come molte azioni possono essere messe in pratica.

Tutte le azioni non possono essere spiegate in una volta sola, e gli alberghi sono invitati ad assicurare che il programma sia attuato gradualmente. Mytravel NE non impone alcuna tempistica fissa di implementazione agli hotel che partecipano al progetto, richiede tuttavia che, al termine del primo anno i rifiuti e le acque di scarico siano trattate nel rispetto delle leggi locali e che si pratici una corretta raccolta differenziata.

Gli hotel che hanno scelto di partecipare al programma sono segnalati sui cataloghi di Mytravel NE e sul suo sito internet. Sebbene Mytravel NE non imponga l'attuazione del regolamento, un questionario rivolto ai clienti include domande di carattere ambientale e annualmente Mytravel NE dispone una verifica di ogni albergo. Ogni anno conferisce dei riconoscimenti agli alberghi che conseguono i migliori risultati in base ai questionari forniti dai clienti.

Per gli alberghi che scelgono di partecipare all'iniziativa, i dettagli del programma ambientale sono inclusi nel contratto e costituiscono una delle clausole nell'accordo di servizio firmato sia dall'hotel che da Mytravel NE. Mentre alcuni hotel decidono di mettere in pratica i requisiti del livello base, altri optano per conseguire i livelli più alti di prestazione, al fine di conseguire il marchio ambientale e di esser segnalati sul materiale promozionale del tour operator.

TUI NORDIC (Regno Unito e Scandinavia)

TUI Nordic ha instaurato una collaborazione esclusiva con gli alberghi "Blue Village", al fine di introdurre pratiche di sostenibilità. Questi alberghi sono specializzati in destinazioni balneari, ideali per coppie e famiglie. La collaborazione di TUI Nordic con gli alberghi è indirizzata in modo particolare a promuovere la responsabilità sociale ed ambientale ed incentivare la diffusione di informazioni sull'argomento verso clienti. L'idea di portare avanti questa collaborazione era basata sul riconoscimento che i clienti di "Blue Village" sono interessati ai temi ambientali, come il risparmio idrico ed energetico, e che considerano l'impegno verso lo sviluppo di un turismo responsabile come componente qualitativa delle prestazioni di un albergo.

Nell'individuazione dei requisiti di sostenibilità, l'impresa ha deciso di utilizzare due Codici di Condotta ampiamente accettati: il Codice di Condotta della sezione alberghi del WWF e il Codice di Condotta nei viaggi e nel turismo dell'ECPAT, organizzazione che si batte contro lo sfruttamento e il commercio dei bambini.

Il tour operator pensa che questi riferimenti permetteranno un approccio sensibile nella comunicazione e diversi livelli di adesione.

Tutti gli alberghi “Blue Village” che sono a contratto con TUI Nordic hanno rispettato i requisiti dettati da entrambe i Codici di Condotta. In aggiunta gli alberghi sono stati incentivati a portare avanti un sistema di gestione ambientale: usare prodotti non inquinanti, dare priorità ai fornitori di prodotti locali, dividere i rifiuti solidi, gestire gli sprechi e introdurre impianti per ottimizzare i consumi idrici. Gli alberghi “Blue Village” devono anche informare i clienti in merito alle regole per un turismo responsabile attraverso informazioni alla reception e cartelli in ogni camera.

TUI Nordic ha lavorato con i manager degli alberghi per creare un sistema di scambio di informazioni fra hotel.

Nella promozione degli alberghi “Blue Village”, TUI Nordic inserisce informazioni sulle prestazioni ambientali degli alberghi, sui suoi cataloghi e sul suo sito internet.

I benefici di questo programma hanno permesso di ridurre i costi operativi degli alberghi, attraverso consumi idrici ed energetici più bassi, rafforzare la propria immagine, aumentare il livello di soddisfazione del cliente ed evidenziare la correttezza di TUI Nordic.