



Cos'è e come si promuove la qualità dei parchi?



*Visitatori nel Parco regionale Alto Appennino Modenese.
(Foto Rondoni)*

STEFANO CORAZZA
e GIULIANA VENTURI
Servizio Paesaggio, Parchi e Patrimonio
Naturale, Regione Emilia-Romagna

FRANCESCO SILVESTRI
Società Eco&Eco, Economia & Ecologia,
Bologna

Si sta affermando e diffondendo sempre più nel mondo della produzione e dei servizi l'utilizzo di procedure di certificazione della qualità dei prodotti e dei processi, ed è naturale che negli ultimi tempi si sia avviata una riflessione in merito alle opportunità che tali procedure offrono anche per la caratterizzazione delle attività che si svolgono all'interno di territori ed aree naturali protette.

A livello nazionale e comunitario è in corso un ampio dibattito sull'opportunità dell'adozione di un marchio di qualità delle aree naturali protette e anche a livello regionale alcuni Enti parco hanno attivato riflessioni e iniziative in merito differenti tra loro e non coordinate.

La Regione Emilia-Romagna si è

quindi chiesta quale potesse essere il modo più opportuno per la promozione della qualità nelle aree protette regionali: non solo come valorizzazione dei prodotti, ma anche dei servizi più complessivamente espressi dal contesto territoriale. Inoltre, se fosse opportuna la produzione di un marchio di qualità del sistema dei parchi regionali.

Si è quindi ritenuto necessario approfondire il tema specifico, anche verificando le caratteristiche delle esperienze esistenti, per disporre degli elementi necessari per decidere se e in che modo attuare una propria autonoma iniziativa in merito, o se e come esercitare un'azione di indirizzo e coordinamento su iniziative analoghe promosse direttamente dagli Enti parco.

Da queste premesse trae origine la ricerca "I marchi di qualità" che, promossa dal Servizio regionale Paesaggio, parchi e patrimonio naturale, è stata condotta nel 1998 dalla società Eco&Eco di Bologna.

È stata effettuata, analizzando di-

versi casi di studio, una raccolta di conoscenze ed informazioni che, opportunamente descritte, ordinate e raccolte nel fascicolo "Materiali di documentazione", hanno fornito ai diversi interlocutori (Servizi regionali, Enti parco, Gal - Gruppi di azione locale, operatori economici) gli elementi di base per un'ampia discussione sull'uso dell'emblema e di marchi per la certificazione della qualità, nonché sull'impiego di questi strumenti nei parchi. Da questa discussione la ricerca ha tratto utili contributi descritti ed analizzati in un rapporto finale.

Va costruita la "carta della qualità"

Dal lavoro svolto è emerso come le iniziative promosse dagli Enti parco, a livello nazionale ed anche in Emilia-Romagna, si siano prevalentemente indirizzate alla concessione del proprio em-



li un sigillo simile creato da operatori locali individuali in maniera estemporanea e non rispondente ad un vero e proprio disciplinare normativo.

Questa pratica è in qualche modo alternativa alle due strategie di certificazione della qualità riconosciute dal mercato, e anche per questo più diffuse, che sono:

- * la *certificazione di prodotto*, che prevede la verifica della rispondenza del bene a norme specifiche relative alle sue caratteristiche tecniche, di fabbricazione o di prestazione;
- * la *certificazione d'impresa*, che consiste nel verificare se il processo produttivo da questa adottato soddisfa una serie di norme tecniche e organizzative prestabilite.

La *concessione dell'uso del proprio nome e del proprio emblema* da parte di un Ente parco viene a volte equiparata erroneamente all'istituzione di un vero e proprio marchio di qualità o a un caso di certificazione di prodotto. In realtà, i criteri che presiedono alla concessione dell'emblema, anche quando codificati e raccolti in un regolamento, esprimono le preferenze del soggetto che lo detiene, e servono per valutare di volta in volta se accettare o meno una richiesta di concessione. Il marchio di qualità, al contrario, prevede sempre criteri pubblici, che fissano i requisiti di qualità del prodotto e discriminano con la massima trasparenza tra i richiedenti.

Ma l'aspetto fondamentale da considerare quando si affronta il problema della promozione della qualità all'interno di un'area protetta riguarda la *natura del prodotto che*

l'Ente parco deve promuovere. Si è convenuto che questo prodotto non può essere il semplice bene o il sistema produttivo locale, bensì *l'area* su cui insiste il parco nella sua totalità.

La qualità del prodotto "parco" dipende infatti da una varietà di fattori: ad essa contribuiscono le imprese, con la qualità dei propri prodotti e col rispetto per l'ambiente; le amministrazioni locali con la qualità e l'efficienza dei propri servizi; l'Ente parco con la qualità e il rigore della propria attività di tutela ambientale, di offerta di servizi e di sostegno complessivo allo sviluppo locale. È un concetto di qualità che attiene al "sistema parco" e alla sua specifica organizzazione di area e la cui promozione difficilmente può giovare degli strumenti di certificazione canonici.

Qual è la strategia più efficace?

Dallo studio è quindi emerso che la strategia più efficace sembra quella di promuovere l'area protetta in quanto tale, di comunicare cioè al visitatore potenziale che il parco è un'area virtuosa e che alla sua virtuosità contribuiscono attivamente diversi soggetti. Secondo questa visione, il parco agisce per coinvolgere nell'iniziativa tutti gli operatori pubblici e privati che adottino nella propria attività standard di progressivo miglioramento della qualità, senza fissare soglie di prestazione rigide che, per quanto di basso valore, rischierebbero di escludere buona parte dei soggetti.

È necessario allora pensare ad uno strumento capace di dare visibilità a tutti i soggetti che operano in concomitanza per migliorare la qualità del "sistema parco", un documento di promozione e garanzia in cui sono segnalati ai potenziali utilizzatori una serie di prodotti e servizi meritevoli e attraverso il quale si dà evidenza ai soggetti coinvolti nel processo di valorizzazione delle risorse locali. Questo strumento – simile dal punto di vista concettuale alla "Carta della qualità e dei servizi", attraverso il quale un numero sempre maggiore di enti pubblici ed aziende informano i potenziali utenti degli standard qualitativi del servizio offerto –



Scolaresca nel Parco regionale Alto Appennino Reggiano.
(Foto Serra)

va costruito ex-novo; gli strumenti di certificazione consolidati (marchi di prodotto e sistemi qualità) ed i progetti di valorizzazione territoriale esistenti (dai Programmi Leader alle Unioni ed ai Club di prodotto), infatti, non rispondono in modo del tutto soddisfacente alle esigenze individuate.

In questo modo, la politica di ricerca della qualità del parco non entra in competizione con altri marchi e sistemi di certificazione; il parco può promuovere l'utilizzo di essi (marchi di genuinità, marchi ecologici, attestazioni di compatibilità ambientale, sistemi ISO 9000, e così via) e, al tempo stesso, impegnarsi nella creazione di uno strumento di promozione e valorizzazione della qualità del proprio *milieu* in tutte le sue sfaccettature: le risorse naturali, le produzioni, i servizi ai fruitori, l'efficienza degli enti territoriali all'interno del parco. È questo lo strumento che si vuole costruire e che è stato battezzato "Carta della qualità".

Prima di iniziare il percorso che porta alla realizzazione di una "Carta della qualità" del sistema dei parchi regionali è necessario individuare correttamente i criteri che la qualifichino. Se i criteri di qualità delle attività produttive non presentano particolari difficoltà di individuazione, non si può dire altrettanto delle altre componenti del sistema territoriale, in particolare del soggetto chiamato a ricoprire, secondo quanto affermato in conclusione dalla ricerca, il ruolo di garante e promotore della qualità dell'area: l'Ente parco.

È così necessario interrogarsi su cosa significhi perseguire la qualità e l'efficienza nella propria attività istituzionale per un Ente parco, quali requisiti debba rispettare questo soggetto per offrire un servizio di qualità, secondo quali criteri vada valutata l'efficienza delle sue prestazioni; queste ultime sono individuabili nella tutela del patrimonio naturale, nella comunicazione, nell'offerta di servizi di educazione, nel-

la promozione del turismo sostenibile, nella fruizione eco-compatibile, nella ricerca scientifica, nella capacità di relazione con altri soggetti istituzionali competenti, e con gli operatori economici presenti sul territorio e così via.

Si sta valutando l'opportunità di promuovere un nuovo lavoro di indagine e progetto per dare risposta a questi interrogativi, sempre nell'intento di compiere un ulteriore passo di avvicinamento verso l'obiettivo finale di realizzazione di una "Carta della qualità" estesa all'intero sistema regionale dei parchi. □

La ricerca citata in questo articolo verrà pubblicata nella collana "Documenti studi e ricerche" dell'assessorato regionale Territorio, Programmazione e Ambiente e sarà resa disponibile, in formato Rtf e Pdf, sul sito Internet dei Parchi (www.regione.emilia-romagna.it/parchi).