

„Rozpoznanie uwarunkowań tworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim”

Jolanta Kamieniecka Magdalena Ragus Patrycja Manthey

Warszawa, listopad 2014

Opracowanie przygotowane w ramach projektu „Agroturystyka przyjazna przyrodzie stymulatorem podnoszenia jakości i konkurencyjności na rynku turystycznym – rozpoznanie uwarunkowań stworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim”, zadania publicznego Ministerstwa Sportu i Turystyki

Dofinansowanie:



Ministerstwo
Sportu i Turystyki

Realizacja:



INSTYTUT
NA RZECZ
EKOROZWOJU

Od AUTOREK.....	3
1. TŁO ROZWAŻAŃ O PROBLEMATYCE CERTYFIKACJI TURYSTYKI ZRÓWNOWAŻONEJ – WPROWADZENIE	5
2. JAKOŚĆ NA WSPÓŁCZESNYM RYNKU TURYSTYCZNYM	12
2.1. Jakość produktu turystycznego.....	12
2.2. Jakość a konkurencyjność produktu turystycznego i systemy certyfikacji	13
2.3. Jakość ekologiczna	15
3. SYSTEMY EKOCERTYFIKACJI TURYSTYKI NA ŚWIECIE, W EUROPIE I W POLSCE	17
3.1. Pojęcie certyfikacji i ekolabelingu	17
3.2. Rozwój systemów ekocertyfikacji	18
3.3. Międzynarodowe standardy i wytyczne wykorzystywane w ekocertyfikacji	19
3.4. Ekocertyfikaty – istota wyróżnienia	23
3.5. Ekocertyfikaty obecne na rynku turystycznym – wybrane przykłady	24
3.6. System jakości w turystyce wiejskiej w Polsce.....	29
4. UWARUNKOWANIA STRATEGICZNE FUNKCJONOWANIA SYSTEMÓW CERTYFIKACJI W POLSCE. 30	
4.1. Przegląd dokumentów strategicznych	30
4.2. Przegląd regulacji prawnych	32
5. AGROTURYSTYKA A TWORZENIE SYSTEMU CERTYFIKACJI JAKOŚCI EKOLOGICZNEJ.....	35
5.1. Certyfikacja jakości ekologicznej w opinii organizatorów turystyki wiejskiej	35
5.2. Podnoszenie jakości i konkurencyjności turystyki wiejskiej poprzez ekooferty i ich certyfikację w opinii turystów.....	40
6. PODSUMOWANIE – WNIOSKI I ZALECENIA	46
Materiały i źródła.....	52
Spis wykresów	55
Spis rysunków	55
Spis załączników	55

Od AUTOREK

Opracowanie o charakterze analityczno-koncepcyjnym „Rozpoznanie uwarunkowań stworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim” zostało przygotowane w ramach zadania publicznego Ministerstwa Sportu i Turystyki „Wspieranie rozwoju konkurencyjnych i innowacyjnych produktów turystycznych”. Zadanie to zostało zlecone Fundacji Instytut na rzecz Ekorozwoju, która jako organizacja think- tank od 24 lat promuje i wdraża zasady oraz rozwiązania służące zrównoważonemu rozwojowi Polski. Niniejsze opracowanie stanowi jeden z elementów projektu „Agroturystyka przyjazna przyrodzie stymulatorem podnoszenia jakości i konkurencyjności na rynku turystycznym – rozpoznanie uwarunkowań stworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim”. **Opracowanie ma charakter wprowadzenia do dalszych prac zmierzających do zbudowania koncepcji systemu certyfikacji jakości turystyki w kategoriach zrównoważonego rozwoju.** Stąd nazwa certyfikatu oddająca jego istotę – certyfikat turystyki zrównoważonej, którą proponują Autorki opracowania. Inicjatywa przygotowania tego typu opracowania wynika z doświadczeń postępującej już od wielu lat ekologizacji turystyki światowej, ale proces ten najwyraźniej przejawia się w popularyzowaniu się ekoturystyki i technologii wynikających z wymogów ochrony środowiska wprowadzanych głównie w hotelarstwie.

Pierwszy rozdział opracowania dedykowany jest rozważaniom ogólnym nad potrzebą systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej, który odzwierciedlałby rolę turystyki w kształtowaniu jakości nie tylko produktów turystycznych, ale również jakości zarządzania zasobami naturalnymi i kulturowymi środowiska przyrodniczego i społecznego, w integracji polityk i działań, w trwałym rozwoju regionów i samej branży turystycznej.

Intencją certyfikatu zrównoważonej turystyki jest rozszerzenie jej oceny przez pryzmat zasad zrównoważonego rozwoju, według ogólnie przyjętych jego zasad, czyli przez ogół przyrodniczych, gospodarczych i społecznych dziedzin życia. Problematyka jakości jest tłem wszelkich systemów ocen wyrażanych finalnie certyfikatami, korzysta z jej dorobku polityka społeczna i rynkowa. O tym mówi rozdział drugi niniejszego opracowania. Jakość na współczesnym rynku turystycznym odnosi się jednak ciągle wąsko – do produktów/usług, nie ma pełnego umocowania strategicznego ani prawnego. Stąd też tak ważne jest ciągle poszerzanie kompetencji tego pojęcia. Certyfikat turystyki zrównoważonej, w założeniu Auterek opracowania, ma bowiem wyrażać holistyczne podejście do roli, jaką ta chyba najbardziej interdyscyplinarna z dziedzin gospodarczych ma szansę wdrożyć w globalnym i własnym interesie. Tematyce tej poświęcony został rozdział drugi.

Znane i przyznawane certyfikaty ekoturystyczne są bezpośrednią odpowiedzią na współczesne wymagania stawiane sektorowi turystycznemu, w tym jego odpowiedzialności za udział w ochronie środowiska na różnych poziomach i w różnych aspektach specjalistycznych metod realizacji tejże ochrony. Faktyczny zaś bezpośredni udział gospodarki turystycznej w zadaniach ochronnych nie jest ani realizowany, ani oczekiwany. W wewnętrznym rozwoju tego sektora gospodarczego oraz w przejawach zewnętrznych turystyki – w regionach, w odbiorze konsumentów chodzi raczej o partycypację ekonomiczną i społeczną w zarządzaniu zasobami wykorzystywanymi przez i w turystyce, co właśnie należy rozumieć pod pojęciem turystyki zrównoważonej. O wiele więcej na nią się musi złożyć niż wyodrębnione działania i ich ocena. W turystyce odnajdujemy je jako przedsięwzięcia przyjazne środowisku, a wyraz ich oceny zawiera się w różnej rangi

„ekocertyfikatach”. O systemach ekocertyfikacji stosowanych w turystyce więcej w rozdziale trzecim. Tutaj także odwołano się do doświadczeń zagranicznych. W tym celu bardziej szczegółowo skorzystano z dorobku projektu „System certyfikacji ekoturystyki w Regionie Państw Morza Bałtyckiego” (tyt. oryg. „Ecotourism certification system in the Baltic Sea Region”¹), który swoim zasięgiem objął Polskę, Szwecję, Litwę, Łotwę i Estonię. Celem tego przedsięwzięcia było zbudowanie międzynarodowego partnerstwa na rzecz przygotowań do stworzenia systemu certyfikacji ekoturystyki o zasięgu regionalnym dla wyodrębnionego w skali Europy regionu Morza Bałtyckiego. W jego realizację jako eksperci po stronie polskiej zaangażowane były Autorki niniejszego opracowania, a także przedstawiciele następujących instytucji zagranicznych: Baltic Environmental Forum – BEF Litwa, Litewskie Parki Narodowe: Dzūkija i Aukštaitija, Łotewskie Stowarzyszenie Turystyki Wiejskiej, BEF Estonia, Estońska Rada Turystyki, Estońskie Towarzystwo Ekoturystyki, Estońska Organizacja Turystyki Wiejskiej oraz Szwedzkie Stowarzyszenie Ekoturystyki (Swedish Ecotourism Society). Ostatni ww. partner jest odpowiedzialny za zarządzanie szwedzkim system certyfikacji – Natures Basta (Natures Best) – uznawanym za modelowy przykład tego typu systemów.

Uwarunkowania dla wprowadzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej omówiono w rozdziałach czwartym i piątym. Pierwszy z wymienionych koncentruje się na przeglądzie dokumentów strategicznych istotnych z punktu widzenia możliwości wdrożenia certyfikacji, jak również na analizie uwarunkowań prawnych. Rozdział piąty przedstawia zaś szeroko rozumiany klimat dla wprowadzenia systemu, zarówno w samej branży turystycznej, jak i wśród turystów. Próbę jego zbadania podjęto w ramach realizowanego przez Instytut na rzecz Ekorozwoju projektu „Agroturystyka przyjazna Naturze 2000 – cykl szkoleń”. Jego celem jest merytoryczne przygotowanie grupy liderów budowania jakości ekologicznej w turystyce wiejskiej na poziomie lokalnym. Co niezwykle istotne, rozszerza on zainteresowanie agroturystyki ponad pobieżne „podglądanie przyrody”. Wskazuje na o wiele szersze możliwości wykorzystania różnorodności biologicznej polskiej wsi. Projekt uczy poszukiwania i wykorzystania potencjału przyrodniczego, ale i społecznego – angażuje bowiem specjalistów i zainteresowanych intuicyjnie ludzi kierujących się szerszymi celami w sensie przestrzennym, społecznym i czasowym, w dążeniu do poprawy warunków życia. Poprawa ich i trwałość to jedna z zasad zrównoważonego rozwoju, a w nim jeden z głównych mierników tego procesu – to, jakość życia – w tym ekologiczna.

Opracowanie kończą wnioski i zalecenia, w których zawarto również rekomendacje dla działań mających na celu określenie dalszych kroków zmierzających do zbudowania koncepcji certyfikacji turystyki według zasad zrównoważonego – koncepcji może na razie tylko krajowej, ale zakładającej poszerzenie horyzontu myślenia o agroturystyce w kierunku turystyki wiejskiej, wreszcie koncepcji wartej niewątpliwie poważnego projektu pilotażowego.

¹ Opis projektu znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego opracowania.

1. TŁO ROZWAŻAŃ O PROBLEMATYCE CERTYFIKACJI TURYSTYKI ZRÓWNOWAŻONEJ – WPROWADZENIE

Pytanie o potrzebę tworzenia certyfikatu w turystyce jest pytaniem o potrzebę nowego instrumentu zarządzania jakością usług turystycznych. Odpowiedź w sprawie zarządzania jest prosta – tak – nowy mechanizm stymulujący budowanie coraz lepszej gospodarki turystycznej jest oczekiwany. Podnoszenie jakości w turystyce nie powinno budzić wątpliwości jako niekończąca się potrzeba doskonalenia jej produktu. Czy certyfikat jest tym narzędziem, który spełnia oczekiwania klienta? Z pewnością tak, ale rozumienie produktu jest zwykle ograniczone do zakresu usług bezpośrednio świadczonych w pakiecie pod nazwami: wycieczka, pobyt, wczasy, impreza, wypoczynek, zwiedzanie, itp. Powszechnie nie wiąże się treści tych produktów opatrzonych nawet najwyższej rangi certyfikatami, z warunkami, jakie powinny być spełnione, by efekt końcowy zjawiska, jakim jest turystyka, równoważył korzyści, jakie z niej wynosi turysta i region, do którego on przybywa. Korzyści, satysfakcje wyniesione z pobytu turystycznego są bowiem wynikiem korzystania z zasobów naturalnych i dorobku pokoleń społeczności lokalnych. Dzisiaj elementy takie, jak środowisko przyrodnicze, kulturalne i społeczne oraz ich uniwersalne bogactwo różnorodności i aktywności, nie znajdują pełnego odzwierciedlenia w certyfikatach turystycznych. Dlatego **podstawowym przesłaniem niniejszego opracowania jest propozycja doskonalenia systemów certyfikacji w kierunku włączenia do nich zasad zrównoważonego rozwoju.** Jest to niewątpliwie zagadnienie bardzo szerokie, a jego kompleksowe ujęcie wymaga interdyscyplinarnej dyskusji i metodologii. Zadanie zbudowania certyfikatu turystyki zrównoważonej jest samo w sobie zadaniem niezwykle ambitnym i skomplikowanym, także z uwagi na fakt, iż bardzo trudno jest dzisiaj ocenić, na ile branża turystyczna i sami turyści są gotowi, by znany termin „holistyczne podejście do rozwoju” zastosować do certyfikacji tego, co istotą turystyki jest, a nie, jaki przybiera wyraz w dość krótko trwających atrakcjach. Nie wiemy, jaki jest klimat społeczny, poziom świadomości i gotowość społeczeństwa na dokonywanie ocen globalnego czy lokalnego rynku turystycznego – ocen, które winny równocześnie być dokonywane z przyrodniczego, gospodarczego i społecznego punktu widzenia, w jego teraźniejszości, jak i w skali praw przyszłych pokoleń. W niniejszej pracy skupiamy się więc na węższym zagadnieniu, a mianowicie na certyfikacie zrównoważonej turystyki, jaka odbywa się na obszarach wiejskich.

Certyfikaty w turystyce nie są nowym zagadnieniem. Mają już swoją dokumentację. Opisywane są głównie w licznie tworzonych regulaminach nagradzania tzw. dobrych praktyk. Ich przegląd został przedstawiony w dalszej części niniejszego opracowania, ale nie żeby powtórzyć i przytoczyć kryteria czy też zasady poszczególnych systemów, lecz by odpowiedzieć na pytanie czy są one – nowe – nam potrzebne. Ekoturystyce z pewnością tak – to nowy produkt na rynku turystycznym, alternatywa dla turystyki masowej. Ale czy nawet ekoturystyka faktycznie wypełnia misję wiodącej roli w zrównoważonym rozwoju? Samo kreowanie się na dziedzinę chroniącą środowisko to nie wszystko.

Za formę wypoczynku i gospodarki turystycznej przyjazną przyrodzie najpowszechniej wymienia się agroturystykę. Na wstępie trzeba więc sobie odpowiedzieć na pytanie czy właśnie agroturystyka spełnia wymogi zrównoważonego rozwoju stawiane przed sektorem turystycznym. W przesłankach wyjściowych do samego podjęcia tematu i tu już dalszych rozważań tkwi teza, że tak. Agroturystyka

i szerzej turystyka wiejska to pogłębiona współpraca w ramach samorządów, udział w rozwoju lokalnym, działania na rzecz kolejnych pokoleń – tak charakterystyczne w gospodarce rolnej, oraz czerpanie jednocześnie z dziedzictwa kulturowego i przyrodniczego podtrzymujące jego zasoby dla następców. Sąsiedzka współpraca, postęp cywilizacyjny w kontaktach międzyludzkich z gośćmi regionu, wspólna odpowiedzialność za gościnność i autentyzm, wizerunek i to wszystko, co go kształtuje indywidualnie i zbiorowo, to szczególne predyspozycje do osiągnięcia celów zrównoważonego rozwoju.

Wypoczynek na terenach wiejskich, u ich mieszkańców miał sam w sobie być odpowiedzią na turystykę masową, która bardzo wyjątkowo może spełniać wymogi równowagi. Agroturizm z punktu widzenia certyfikacji jest w tej trudnej sytuacji, że nie utożsamia się go z wymogami stawianymi ekoturystyce i tę traktuje się jako turystykę zrównoważoną i tak nazywa się nawet zamiennie.

O ile ekoturystyka daje się zdefiniować łatwo – ująć w konkretne ramy i ocenić, o tyle turystyka zrównoważona już trudniej. Kiedy turystyka zrównoważona i ekoturystyka są rozpatrywane wspólnie w kontekście certyfikacji, powstaje skojarzenie, że to zrównoważenie turystyki skłania się do eko. Jednak warto zaznaczyć, że certyfikat turystyki zrównoważonej (pewnie każdego jej typu) nie jest oceną oddziaływania na środowisko (OOS), choć zapewne w wielu elementach będą oba instrumenty się przybliżać. Różnice co do celu, procedury tworzenia i postępowania zasadniczo różnicują oba instrumenty.

Kiedy rozdzieli się pojęcia turystyki zrównoważonej i ekoturystyki i podejmie próbę definiowania tej pierwszej, to porównanie tych definicji pokaże, że zdefiniowanie turystyki zrównoważonej jest niuansowane poprzez akcentowanie poszczególnych elementów². Każda jednak definicja wskazuje na to, że turystyka zrównoważona ma swoje mocne odniesienie do ochrony zasobów przyrodniczych, wartości kulturowych i wspomagania lokalnej gospodarki; wszystko w skali działań bieżących z perspektywą.

Innym zagadnieniem jest certyfikacja gospodarki turystycznej, której częścią jest agroturystyka. Korzysta ona z infrastruktury, jaką ta gospodarka tworzy oraz jej produktów. W związku z tym nie można agroturystyki traktować jako jednostkowej działalności niestanowiącej elementu powiązanego systemu. Jeżeli to spostrzeżenie jest słuszne, to również odnosi się ono do ekoturystyki. A zatem być może należy przyjąć, że kryteria, jakimi posługiwać się winno przy tworzeniu, a później przyznawaniu certyfikatu, zależne są od standardów, jakimi kieruje się turystyka w danym kraju, regionie, związku państw?

Czy certyfikat jest potrzebny? Z punktu widzenia całej branży dobrowolnie podejmowana certyfikacja jest sposobem pomocy przedsiębiorstwom w ocenie stosowanych przez nie praktyk w relacji do przyjętych standardów, sposobem otrzymania technicznej pomocy, możliwością ustalenia celów dla uzyskania efektów udoskonaleń, poszerzeniem rynku destynacji, pozyskania konsumentów

² Alpy Karpatom. Podręcznik standardów jakości produktów lokalnych i turystyki przyjaznej środowisku. Oprac.: Podkarpacka Izba Gospodarcza, Krosno, Helvetas Swiss Intercooperation, Berno. Koordynacja: Fundacja Karpacka-Polska. Sanok. Styczeń 2013.

i rozwinięcia biznesu. To również możliwość budowania międzynarodowego wizerunku przez kraj goszczący, w którym inicjatywa certyfikacji turystyki dobrze się rozwija³.

System certyfikacji poprzez ocenę jakości ekologicznej produktów turystycznych winien nie tylko odpowiadać na zapotrzebowanie turystów, ale w szerszej perspektywie wpływać na utrzymanie i poprawę stanu siedlisk przyrodniczych i różnorodności biologicznej. Dbłość turystyki o ten stan to dbłość o walory przyrodnicze, która nie jest specjalnie przypisywana i nagradzana. Turystyka przez przyrodników jest postrzegana bardziej jako zagrożenie niż dziedzina uczestnicząca w ochronie środowiska. Certyfikat może więc wpłynąć pozytywnie na kształtowanie właściwej opinii nt. domniemanej presji turystycznej na środowisko, jeśli oczywiście zainteresowani certyfikatem będą potrafili dowieść, że presje tę ograniczają.

Czym zatem jest certyfikat, skoro kryją się w nim tak rozległe możliwości? Jak wspomniano wcześniej jest dobrowolną procedurą, wykorzystującą audyty i dającą pisemne zapewnienie, że miejsce, produkt, proces lub usługa spełnia określone standardy. Nadaje ona rynkowe logo tym, którzy spełniają lub przekraczają normy podstawowe. Aby przedsiębiorstwa turystyczne chciały zastosować certyfikat musi zaistnieć społeczne, świadome żądanie stosowania certyfikatu turystycznego⁴.

Kwestia norm i kryteriów jest punktem wyjścia do myślenia o certyfikacie. W tym przypadku **certyfikatu zrównoważonej agroturystyki**. Certyfikat – jego poziom wymagań nie powinien być odzwierciedlaniem stanu aktualnego, ale odnosić się do dającego się osiągnąć poziomu oczekiwanego. W zależności od doboru kryteriów można ukształtować certyfikat, poprzez który będzie można osiągać cele. Może on zatem być ukierunkowany na problematykę ekologiczną, kulturową, sposób zarządzania, ochronę środowiska i zasobów, poszanowania zasad równości, itp. Zrównoważona agroturystyka obejmować będzie prawdopodobnie wymienione elementy, jak i takie, które odnoszą się do zrównoważonej turystyki według WTO: satysfakcji turystycznej, respektowania społeczno-kulturowej autentyczności społeczności goszczących, dzielenie się korzyściami poprzez umożliwienie korzystania z korzyści innym uczestnikom, stały monitoring oddziaływania, informacyjna partycypacja i przywództwo polityczne⁵. Z tej propozycji wynika, jak rozszerza się definicja zrównoważania turystyki wynikająca z trzech filarów: ekologii, gospodarki i społeczeństwa. Nic nie skłania do ograniczenia szerokiego definiowania zrównoważonej turystyki w odniesieniu do agroturystyki, zwłaszcza, gdyby ją uważać za zrównoważoną. Jednak agroturystyka, jako wyróżniająca się forma turystyki, z racji rozwijania się w szczególnym środowisku społeczno-przyrodniczym, swoje zrównoważenie będzie musiała znaleźć w tym środowisku. To będzie rzutowało na wybór kryteriów i nadawanie im odpowiedniego znaczenia – wartości. Postępując w ten sposób, poprzez certyfikat będzie można uruchomić proces dążenia i w pewnym stopniu w efekcie zbliżenie się do określonych standardów zrównoważonego rozwoju gospodarstwa agroturystycznego.

Dziś wymóg zrównoważonego rozwoju jest w pewnym sensie standardem samym w sobie i odnosi się do większości dziedzin. Turystyka jest jedną z wielu. Zrównoważona turystyka jest normą

³ Xavier Font Environmental Certification in Tourism and Hospitality: Progress, Process and Prospects. Tourism Management 23/2002.

⁴ Gorham G., Mettiar Z., Contemporary Issues in Irish and global tourism and hospitality. Dublin Institute of technology, 2010 za: <http://www.dit.ie/hospitalitymanagementandtourismold/staff/mottiarziene/>

⁵ World Tourism Organization, 2004, za: <http://www.sustainabletourism.net/definitions.html>

kształtowania polityki turystycznej na szczeblach międzynarodowym, krajowym, regionalnym, lokalnym i pojedynczych przedsiębiorstwach. Nie uniknie się standaryzowania agroturystyki jako przedsiębiorstw, które mają spełniać normy zrównoważonego rozwoju. Jej istota (bliskość natury, tworzenie miejsc pracy, edukacja, lokalne zasoby, itd.) daje agroturystyce pewien handicap w rozważaniach o jej funkcji zrównoważonego rozwoju, ale nie oznacza tym samym, że pojedyncze przedsiębiorstwo spełnia wymogi zrównoważonej turystyki. Może ono je spełniać, jeśli sobie je narzuci lub je zignorować licząc, że i tak uzyska korzyści ze swego funkcjonowania, choć nie ma ono charakteru zrównoważonego.

Tu dotykamy jednej z podstawowych cech certyfikatu, w naszym przypadku certyfikatu zrównoważonej agroturystyki, a mianowicie dobrowolności. Nie oznacza to, że podjęcie starań wypełnienia wymogów związanych z przyznaniem certyfikatu nie może być wyzwaniem postawionym członkom, np. stowarzyszenia agroturystycznego danego regionu. Polityka taka ma w sobie wiele zalet, bo wyróżnia agroturystykę regionalną jako spełniającą określone normy, podnosi rynkową atrakcyjność regionu i działających w nim przedsiębiorstw agroturystycznych, co przekłada się na indywidualne korzyści kwaterodawców.

Co daje certyfikat?:

- ✓ ułatwia klientowi dokonanie wyboru,
- ✓ gwarantuje wysoką jakość usług,
- ✓ przyczynia się do kształtowania stosownych postaw i zachowań, jest przyjazny i broni wartości kulturowych,
- ✓ ułatwia znalezienie klientów,
- ✓ przyczynia się do wzrostu jakości ekoturystyki,
- ✓ staje się czynnikiem uspokajającym dla klienta i daje bezpośrednie odpowiedzi na ważne pytania o usługę,
- ✓ ułatwia nawiązywanie kontaktów biznesowych w kraju i za granicą,
- ✓ motywuje do wyższej jakościowo pracy wśród pracowników,
- ✓ staje się bezkosztowym i jednocześnie niezwykle efektywnym narzędziem marketingu,
- ✓ jest warunkiem wstępnym dla tworzenia wspólnych kanałów sprzedaży dla ekoturystyki,
- ✓ tworzy sieć kreatywnych podmiotów ekoturystyki,
- ✓ zachęca do rozwoju produktów innowacyjnych, nowych i oryginalnych propozycji podróży,
- ✓ przyczynia się do zwiększanie popytu na wykwalifikowanych przewodników⁶.

Wymienione walory certyfikatu turystycznego mogą być rozpoznane jeszcze inaczej, choć trudno nie dostrzegać analogii.

Korzyści dla biznesu, który uzyskał certyfikat:

⁶ Best worldwide ecotourism practices. Sweden, za:

http://bsc.smebg.net/ecotourguide/en/good_practices/world_practices/files/Sweden.pdf

- ✓ wzrost kwalifikacji poprzez działania edukacyjne, które są związane z certyfikacją,
- ✓ wzrost efektywności – obniżenie kosztów,
- ✓ wzrost atrakcyjności dla klientów,
- ✓ poprawa reputacji.

Korzyści dla konsumentów:

- ✓ ułatwienie wyboru miejsc i oferty,
- ✓ podniesienie świadomości co do jakości usług turystycznych.

Korzyści dla rządów:

- ✓ ochrona niszowych rynków,
- ✓ podniesienie standardów biznesu,
- ✓ obniżenie kosztów ponoszonych dla ochrony środowiska,
- ✓ wykazanie osiągniętych efektów zbieżnych z deklaracjami międzynarodowymi.

Korzyści dla środowiska i społeczności lokalnych:

- ✓ ochrona lub minimalizowanie, ograniczenie szkód,
- ✓ certyfikowany biznes działa na rzecz ochrony wartości kulturowych i dostarcza korzyści ekonomiczno-społecznych, które mogą mieć charakter długotrwały⁷.

Do wymienionych należy dodać korzyści związane z ułatwieniami w uzyskiwaniu dofinansowania ze środków krajowych i zagranicznych, gdy można wykazać się wysokim standardem jakości usług i stałym uwzględnieniem wymogów ochrony środowiska i innowacyjnością zmierzającą właśnie w tym kierunku.

Korzyści są jak widać wielostronne. Jednakże nadal trzeba poszukiwać tych, które w sposób najbardziej wyrazisty odnoszą się do zrównoważonej agroturystyki. Można tego dokonać w odniesieniu do trzech poziomów: indywidualnego gospodarstwa, poziomu lokalnego rozumianego jako otoczenie i regionalnego – rozumianego jako element polityki regionalnej. Pozostawiamy sferę krajową, bo ona wymaga oddzielnego spojrzenia i omówienia. W każdym z tych poziomów podnoszenie standardów ekologicznych, społecznych i ekonomicznych jest w odniesieniu do agroturystyki korzystne.

W Polsce, współczesna agroturystyka przeszła długą drogę, by osiągnąć dzisiejszy poziom funkcjonowania. Jej poziom jest wynikiem zmian, jakie zachodzą w społeczeństwie – zmian kulturowych, stylu życia i wzrostu zamożności społeczeństwa. Nie bez znaczenia jest korzystanie z wzorców przywiezionych z innych regionów europejskich, w których agroturystyka rozwija się skutecznie. Za zmianami tymi podąża polityka państwa: raz bardziej udanie, drugi raz pewnie mniej, ale wprowadzane regulacje nadają kierunek rozwoju poszczególnych gospodarstw domowych

⁷ A simple user's guide to certification for sustainable tourism and ecotourism center for ecotourism and sustainable development: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum>

adaptujących się do działalności turystycznej. Przed agroturystyką, jak również przed całym sektorem turystyki pojawiają się nowe oczekiwania i wyzwania. Jedne z nich są natury kulturowej, inne środowiskowej. Pomiędzy nimi znajduje się standard wyposażenia. Całość przekłada się na charakter oferty, na wpływ na otoczenie, a w sumie konkurencyjną obecność na rynku turystycznym, dodajmy: krajowym i zagranicznym.

Współczesna agroturystyka, doskonaląca swój standard estetyczno-komfortowy nie powinna zatracać swej kulturowej wartości, jaką jest funkcjonowanie w terenie wiejskim i ma być przesiąknięta wiejskością. Zatrącenie tej cechy przemieni tę turystykę w system słabej klasy hoteli. To jednak nie jedyne wyzwanie dotyczące agroturystyki w zakresie jej charakteru. Nie uniknie ona swej odpowiedzialności i potrzeby adaptacji do takich współczesnych problemów, jak zmiany klimatyczne, ochrona różnorodności biologicznej, rosnącej funkcji edukacyjnej w zakresie zrównoważonego rozwoju otoczenia. Oznacza to, że agroturystyczne gospodarstwa w swym programie rozwoju powinny przewidywać przechodzenie na korzystanie z niskoemisyjnych technologii, na stosowanie ekologicznych metod prowadzenia działalności rolniczej i wytwarzania produktów żywnościowych. Gospodarze agroturystyczni obok kultury goszczenia i gościnności muszą rozszerzyć swe zainteresowania gospodarskim otoczeniem umiędzy zainteresować potencjalnego klienta i później swego gościa walorami przyrodniczymi i kulturowymi; umiędzy je umiejscowić i wskazać sposób udostępnienia. Zatem funkcja edukacyjna gospodarstwa jest walorem i zarazem czynnikiem podnoszącym jego konkurencyjność. Ujęcie tych elementów w certyfikacie, jako dowodu na wysoką zdolność gospodarstwa agroturystycznego do spełniania najwyższych wymogów współczesnego przedsiębiorstwa turystycznego, wydaje się być nieuniknione dla podnoszenia konkurencyjności agroturystyki w Polsce.

Certyfikat jest jedną z metod wykazania się otwartością na nowe wyzwania. Stąd popularność tej metody w Europie, która dominuje w świecie liczbą rozlicznych certyfikatów turystycznych. To pozytywny obraz, ale ma on też swoją i słabą stronę, a mianowicie trudność w rozeznaniu się w wartości certyfikatów. Certyfikat jest dla branży turystycznej wskaźnikiem pewnego poziomu jakościowego spodziewanej usługi. To samo dotyczy turysty. W obu przypadkach jest zatem elementem budowania zaufania i wiarygodności biznesowej. Jak wskazują przykładowo badania w Irlandii, liczba certyfikatów turystycznych sprawia kłopot z ich rozpoznawaniem, a różnorodność prowadzi do nieporozumień⁸. Nieuczciwe firmy stosują „green washing” oszukując klienta swą nieprawdziwą dbałością np. o środowisko.

Autentyczność certyfikatu jest jego największą wartością. Stąd procedura jego uzyskania też powinna być transparentna i gwarantować wysoką jakość.

Innym problemem, na który wskazuje się przy okazji certyfikatów zrównoważonej turystyki, jest niski poziom świadomości społecznej ich istnienia i znaczenia, wynikający w pewnym stopniu z niskiej promocji.

⁸ Demand for and perceptions of sustainable tourism certification in Ireland, Aine Conaghan, Dr James Hanrahan, za: <http://www.shannoncollege.com/wp-content/uploads/2009/12/THRIC-2010-Full-Paper-A.-Conaghan-and-J.-Hanrahan.pdf>

Kończąc wstępne rozważania na temat certyfikacji jako takiej warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden problem, czy też trudność związaną z tworzeniem każdego certyfikatu. Stanowić on bowiem winien swoistego rodzaju kompromis pomiędzy możliwościami branży turystycznej, oczekiwaniami turystów i ograniczeniami stawianymi przez środowisko naturalne. I nie chodzi tutaj o tworzenie kryteriów łatwych do spełnienia, ale o tworzenie kryteriów możliwych do spełnienia biorąc pod uwagę analizę stanu obecnego branży i możliwości jej rozwoju, oraz kryteriów, których spełnienie jest ważne z punktu widzenia turystów (stanowi element ich oczekiwań i potrzeb). W nadawaniu certyfikatu zrównoważonej turystyki trzeba będzie stosować kryteria w zestawieniach zróżnicowanych pod względem uwarunkowań regionalnych, czasowych czy specjalizacji. Nie można wymagać uwzględniania wszystkiego co o osiągnięciu zrównoważonego rozwoju może świadczyć, ale nie można też zbyt uniwersalnie tych kryteriów budować.

Nadto niezwykle istotna jest wiarygodność samego certyfikatu, mierzona rzetelnością i autentycznością procesu jego przyznawania i audytowania podmiotów, które dany certyfikat już uzyskały.

2. JAKOŚĆ NA WSPÓŁCZESNYM RYNKU TURYSTYCZNYM

Jakość jest pojęciem, które w ostatnich czasach zyskało niezwykłą popularność, zarówno na rynku konsumentów, jak i producentów oraz usługodawców. Słuchając przekazów marketingowych można odnieść wrażenie, że niemal wszystkie produkty i usługi dostępne na rynku są wysokiej jakości. Popularność jakości nie idzie jednak w parze z jej właściwym zrozumieniem. Czym więc tak naprawdę jest jakość? Jak należy ją rozumieć? W jakim stopniu wpływa ona na konkurencyjność produktu turystycznego? I jaki jest jej związek z systemami certyfikacji? Odpowiedzi na te pytania są kluczowe w kontekście analizy uwarunkowań tworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim.

2.1. Jakość produktu turystycznego

Współczesny rynek turystyczny to rynek konsumenta, to bowiem on, a nie producent / usługodawca – jak miało to miejsce w przeszłości – dyktuje warunki. Podaż kształtowana jest przez jego potrzeby i oczekiwania, co ma bezpośredni związek z jakością, która stanowi warunek sine qua non dla osiągnięcia przewagi konkurencyjnej, a co za tym idzie sukcesu sprzedażowego. Jakość jest bowiem niczym innym, jak **zdolnością produktu / usługi do spełnienia oczekiwań konsumenta – turysty**⁹. Stanowi indywidualną ocenę dokonywaną przez klienta, który decyduje, czy jest ona niska czy wysoka. Jej podstawową cechą jest subiektywizm i wielowymiarowość. Ta ostatnia ma ogromne znaczenie w turystyce, z uwagi na złożoność i interdyscyplinarność produktu turystycznego, na którego finalną ocenę wpływ mogą mieć takie czynniki, jak chociażby pogoda, na którą nie mamy żadnego wpływu. W kontekście jakościowym należy zwrócić uwagę na następujące cechy produktu turystycznego:

- ✓ kompleksowość i komplementarność – która ma największe znaczenie w przypadku usług pakietowych),
- ✓ niematerialność – która związana jest z jednoczesnością tworzenia i konsumpcji,
- ✓ ścisły związek z osobą usługodawcy – co ma kapitalne znaczenia dla oceny jakości,
- ✓ uzależnienie od czynników zewnętrznych, takich jak pogoda, czynniki polityczne, społeczne, etc.

Analizując problematykę jakości należy wziąć pod uwagę jej dwie płaszczyzny – **jakość techniczną** oraz **jakość funkcjonalną**. Jakość techniczna jest tym, co nabywca otrzymuje w procesie świadczenia usługi. Zależy ona od możliwych do zweryfikowania kwalifikacji i umiejętności personelu oraz materialnych narzędzi wykorzystywanych w procesie świadczenia usługi. Posiada więc wymiar obiektywny. Z kolei jakość funkcjonalna jest to sposób, w jaki klienci są obsługiwani. Jest więc uzależniona od kwalifikacji, predyspozycji zawodowych i sposobów zachowania usługodawców. Posiada wymiar subiektywny, dotyczący sfery niematerialnej związanej z odczuwaniem konkretnej usługi. Dodatkowo – mówiąc o jakości produktu turystycznego – pod uwagę należy wziąć ocenę jakości samej usługi turystycznej, jak i jakości obsługi turysty.

⁹ Wg definicji UN WTO jakość to spełnienie za ustaloną i przyjętą cenę wszystkich zgodnych z prawem żądań klienta, przy jednoczesnym przestrzeganiu wymagań jakościowych w odniesieniu do bezpieczeństwa, higieny i dostępności usług turystycznych i harmonii środowiska ludzkiego i przyrodniczego.

Każdy produkt czy usługa ma swoją jakość, przy czym poziom tej jakości na rynku turystycznym określa turysta. Ocena oferty turystycznej jest dokonywana zarówno przed wyjazdem (w tym kontekście kluczowymi aspektami są: stosowany przez oferenta system jakości oraz właściwa promocja i informacja), jak i podczas jego trwania (tutaj kluczowe znaczenie mają parametry usługi oraz poziom obsługi). Na miejscu turyści podświadomie porównują swoje oczekiwania ze stanem zastanym, zarówno w odniesieniu do warunków, jak i poziomu obsługi.

2.2. Jakość a konkurencyjność produktu turystycznego i systemy certyfikacji

Istotą konkurencji jest umiejętność przedstawienia propozycji / oferty postrzeganej przez potencjalnych klientów jako lepszy i bardziej korzystny wariant w stosunku do tego, co oferuje rywal. Innym celem prowadzenia walki konkurencyjnej jest osiągnięcie przewagi konkurencyjnej. Na współczesnym rynku wyróżnia się jej trzy podstawowe rodzaje:

- ✓ przewaga jakościowa,
- ✓ przewaga cenowa,
- ✓ przewaga informacyjna¹⁰.

W kontekście niniejszego opracowania kluczowe znaczenie ma przewaga jakościowa, której osiągnięcie na rynku turystyki wiejskiej nie jest zadaniem łatwym, ale jest jednocześnie zadaniem najważniejszym.

Obszary wiejskie, które chcą uczynić turystykę źródłem swojego dochodu, potrzebują wnikliwej analizy korzyści, które będą w stanie dostarczać turystom. Musi to być oferta całkowicie odmienna od tego, co potencjalni turyści mogą uzyskać w inny sposób (czyli nie uczestnicząc w wyjazdach na tereny wiejskie). Różnorodność potencjału Polski, transparentność rynku, coraz większa świadomość potrzeb i praw turystów – to wszystko powoduje, iż na konkurencyjność jakościową należy patrzeć przez pryzmat wielu czynników. Przejawia się ona bowiem przede wszystkim w:

- ✓ oryginalności i unikalności rdzenia produktu, który staje się motywacją podróży dla turystów → który jest uzależniony od kreatywności;
- ✓ kompleksowości oferowanych usług → która jest uzależniona od przygotowania do obsługi ruchu turystycznego, a za którą kryją się także podstawowe i uzupełniające elementy infrastruktury turystycznej;
- ✓ wysokiej jakości obsługi → która jest uzależniona od umiejętności i predyspozycji do kontaktów z klientami oraz na którą wpływ ma także infrastruktura pozostająca do dyspozycji turystów;
- ✓ elastyczności w dostosowywaniu się do indywidualnych potrzeb turystów → która jest uzależniona od przygotowania do szybkiego reagowania na zmiany.

Ten krótki przegląd czynników pokazuje, że sukces turystyki wiejskiej w Polsce jest uzależniony przede wszystkim od ludzi. Infrastruktura, wyposażenie, etc. stanowią dzisiaj podstawę, która

¹⁰ Skalska T., Konkurencyjność cenowa polskich produktów turystycznych na wybranych rynkach emisyjnych relacji do ofert głównych konkurentów, Założenia metodologiczne badań, Polska Organizacja Turystyczna, Warszawa 2010, s. 7.

z założenia ma spełniać ogólnie przyjęte normy i oczekiwania. Gwarantem w tym przypadku są systemy kategoryzacji lub certyfikacji.

Polskie prawodawstwo nie przewiduje systemu kategoryzacji dla obiektów turystyki wiejskiej, w tym kwater agroturystycznych. Niemniej jednak przepisy Ustawy z 29 sierpnia 2007 roku o usługach turystycznych (Dz.U. 1997 nr 133 poz. 884, z późn. zm.) wskazują, iż obligatoryjnym systemem kategoryzacji objęte są obiekty hotelarskie i inne obiekty (przy czym za inne obiekty uważa się także wynajmowane przez rolników pokoje i miejsca na ustawianie namiotów w prowadzonych przez nich gospodarstwach rolnych). Co warto również podkreślić, wymagania kategoryzacyjne w istniejącym systemie dotyczą tylko elementów związanych z jakością techniczną, pomijając całkowicie jakość funkcjonalną obiektów – z zasady nie spełniają więc założenia kompleksowego spojrzenia na politykę zarządzania jakością.

Obiekty znajdujące się na terenach wiejskich, które nie podlegają ustawowemu obowiązkowi kategoryzacji, są w Polsce objęte dobrowolnym systemem kategoryzacji stworzonym i zarządzanym przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne” (PFTW „GG”). Dotyczy on dwóch rodzajów zakwaterowania: pokoi gościnnych i samodzielnych jednostek mieszkalnych. System „GG” składa się z 3 kategorii, których symbolem są słoneczka oraz klasyfikuje obiekty do jednego z dwóch rodzajów: wypoczynek u rolnika oraz wypoczynek na wsi. Istotnym jest fakt, iż skategoryzowany obiekt otrzymuje prawo do posługiwania się znakiem PFTW „GG” na 4 lata, po których podlega on audytowi.

Niestety, kryteria kategoryzacyjne zastosowane do oceny obiektów świadczących usługi noclegowe wraz z usługami towarzyszącymi w zakresie turystyki wiejskiej dotyczą, podobnie jak w przypadku ustawowej kategoryzacji, jedynie elementów związanych z jakością techniczną. Kategoryzacja spełnia więc rolę informacyjną o zgodności z wyznaczonymi standardami i odnosi się tylko do jakości technicznej, pomijając / bądź traktując bardzo pobieżnie najważniejszy z punktu widzenia konkurencyjności produktu turystycznego element, czyli jakość funkcjonalną. Koncentruje się na ocenie infrastruktury turystycznej, a nie produktu turystycznego. Należy tutaj podkreślić, iż w turystyce wiejskiej, rozumianej nie jako nocleg na wsi, a jako wypoczynek w środowisku wiejskim, takie podejście do kategoryzacji nie spełnia oczekiwań rynku. Pomija bowiem najważniejszy aspekt, czyli motywację przyjazdu na tereny wiejskie. Specyfika turystyki wiejskiej narzuca bardzo konkretny sposób myślenia o jej ofercie, jako o ofercie, która pozwala „doświadczać polskiej wsi” w każdym aspekcie jej funkcjonowania, a nie jedynie „mieszkać” na terenie wiejskim. To właśnie tutaj tkwi podstawowa różnica pomiędzy „statystycznie” definiowaną kwaterą agroturystyczną a obiektem turystyki wiejskiej stanowiącym markowy produkt turystyczny. Jak wynika z prowadzonych badań¹¹, turyści wybierając wieś jako miejsce swojego wypoczynku, podają następujące powody: możliwość spokojnego wypoczynku w naturalnym, wiejskim środowisku, chęć spędzenia urlopu w ulubionym krajobrazie, walory zdrowotne terenów wiejskich, chęć zmiany dotychczasowego sposobu wypoczynku oraz możliwość korzystania ze zdrowej żywności. Niestety świadomość potrzeb i oczekiwań wśród kwaterodawców nadal nie jest na zadowalającym poziomie. Właściciele obiektów

¹¹ Zawadka J., Tendencja zmian w zachowaniach turystycznych osób wypoczywających na wsi w: Krzyżanowska K. (red.), Komunikowanie i doradztwo w turystyce wiejskiej, SGGW, Warszawa 2013, s. 115.

turystyki wiejskiej najczęściej postępują intuicyjnie, zarówno jeśli chodzi o rentowność ich przedsięwzięcia, jak i o zakres i sposób świadczenia usług¹².

Jedynie kompleksowe spojrzenia na aspekt jakościowy może wpłynąć pozytywnie na budowanie jakości turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim. Innymi słowy – koniecznym jest prowadzenie kompleksowej polityki zarządzania jakością, wyrażonej przede wszystkim poprzez kompleksowy system certyfikacji.

Zarządzanie jakością w turystyce jest procesem bardzo złożonym i skomplikowanym, inaczej niż ma to miejsce np. w przemyśle. Fakt ten ma bezpośredni związek z usługowym charakterem turystyki i jej bezpośrednim uzależnieniem od czynnika ludzkiego, którego nie da się wystandaryzować. Jednocześnie pojęcie jakości funkcjonuje tylko i wyłącznie w umyśle turysty i stanowi jego własne odczucie stopnia satysfakcji i zadowolenia z zaspokojenia konkretnych potrzeb. Stąd też jest uzależnione od osoby oceniającej, która sama sobie tworzy kryteria tejże oceny. Trzeba przyznać, iż takie uwarunkowania tworzą bardzo skomplikowany scenariusz dla możliwości wdrożenia kompleksowego systemu certyfikacji. Za punkt wyjścia do dalszych rozważań należy jednak przyjąć ten element polityki zarządzania jakością, który już od wielu lat funkcjonuje na rynku turystyki wiejskiej w Polsce. Kategoryzacja „GG” może z powodzeniem stanowić podstawę do zbudowania zupełnie nowego systemu jakościowego, poprzez rozbudowanie kryteriów związanych z jakością techniczną i dodanie zupełnie nowych kryteriów związanych z jakością funkcjonalną. Potencjał rozwojowy „GG” uznać należy za obiecujący jeszcze z dwóch powodów. Po pierwsze jest on systemem oficjalnie uznawanym i wspieranym przez Ministerstwo Sportu i Turystyki. Po drugie – PFTW „GG” jest od 1997 roku członkiem Europejskiej Federacji Turystyki Wiejskiej EuroGites, która pracuje nad ujednoliconymi kryteriami oceny jakości obiektów turystyki wiejskiej w Europie w celu zapewnienia jednoznacznego wizerunku turystyki wiejskiej, przejrzystości ofert i współpracy w zakresie marketingu.

W kontekście kategoryzacji PFTW „GG” należy jeszcze podkreślić, iż pomimo że funkcjonuje ona na rynku od kilkunastu lat, certyfikacją objętych jest – wg różnych ocen – ok. 20% oferowanych na obszarach wiejskich kwater¹³. Problemem istniejącego systemu jest więc nie tylko brak kryteriów związanych z jakością funkcjonalną, ale również stosunkowo małe zainteresowanie obiektów poddaniem się procesowi kategoryzacji. To kolejny powód do wprowadzenia zmian.

2.3. Jakość ekologiczna

Jakość ekologiczna w turystyce stanowi kluczowy element – rdzeń systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej. Poświęcenie jej więcej uwagi w praktyce turystycznej jest oczekiwaniem turystów, co wykazały badania ich świadomości ekologicznej¹⁴. Jakość ekologiczna może stać się bowiem

¹² Dąg K., Oczekiwania usługodawców pod adresem nowej perspektywy finansowej wspierania rozwoju turystyki wiejskiej w latach 2014-2020,

http://agro.travel/pl/niezbudnik/zwiedzajacego/materialy_z_konferencji/ (30.10.2014 r.).

¹³ Turystyka wiejska, w tym agroturystyka, jako element zrównoważonego i wielofunkcyjnego rozwoju obszarów wiejskich, Agrotec Polska Sp. z o.o. i Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania im. Stanisława Leszczyńskiego PAN (IGiPZ PAN), Warszawa 2012, s. 79.

¹⁴ Kamieniecka J., Świadomość ekologiczna turystów, Instytut na rzecz Ekorozwoju, Warszawa 2012.

niedługo decydującym czynnikiem konkurencyjności produktów turystycznych. Ich atrakcyjność będzie polegała na wiarygodności „kontaktu z naturą”, jak mówią hasła promocyjne lub na „zjawiskowości” – tak jak zjawiskowe są dla turysty wydarzenia zarówno te, które serwuje kultura, jak i natura. Tych naturalnych atrakcji człowiek nie musi budować - przyroda nas wyręcza, ale nie znaczy to, że nic nie kosztują. Adekwatność ceny do usług udostępniających turyście osobliwości przyrody jest nieokreślona - wyceny ekoturystyki są jeszcze w dużym stopniu niedoszacowanie, głównie o koszty środowiskowe. By nie wchodzić w arkana sztuki czy raczej kompetencje ekonomii środowiskowej koszty wykorzystywania zasobów przyrodniczych może turystyka liczyć sama i ta która to robi jest już na dobrej drodze do zrównoważonego rozwoju, tak jak wszyscy, którzy już obliczają energochłonność, oszczędzają wodę, zmniejszają szkodliwe emisje do środowiska, m.in. ze świadomością nadchodzących i dla turystyki ważnych skutków zmian klimatu¹⁵. Ekonomia środowiskowa w ekonomice turystyki, jak i odpowiedzialność społeczna biznesu turystycznego nie jest doceniana, a mocniej powiedziawszy: jest niedostatecznie w turystyce dostrzegana. Zbyt często za dowody „turystyki przyjaznej środowisku” uznawane są wyrywkowe przejawy praktyki proekologicznej ograniczające się do starań o spełnianie wymogów prawnych ochrony środowiska (POŚ). Nagradzanie za nie różnymi certyfikatami ma niewątpliwie walor edukacyjny, ale nie wyczerpuje tematu. Certyfikaty te stymulują działania wyróżniających się z morza ofert masowych, innowacyjnych co do treści i skali w kierunku ochrony środowiska. Już z tego, i tylko z tego względu chętnie są podawane specjalistycznym „ekoocenom”.

¹⁵ Kamieniecka J., Klimat a turystyka, Instytut na rzecz Ekorozwoju, Warszawa 2009.

3. SYSTEMY EKOCERTYFIKACJI TURYSTYKI NA ŚWIECIE, W EUROPIE I W POLSCE

Obecnie zarówno na poziomie polityk państwowych¹⁶, jak i w życiu codziennym podejmowane są próby zmiany nawyków i poszukiwania produktów oraz usług respektujących zasady zrównoważonego rozwoju. Jednym z narzędzi pomocnych do skierowania gospodarki na tory odpowiedzialnej środowiskowo i społecznie produkcji i konsumpcji są ekocertyfikaty. Stosowane są one także w branży turystycznej jako wyraz odpowiedzialności środowiskowej i dobre narzędzie marketingowe. Ekocertyfikaty pozytywnie wpływają na integrację celów ochrony przyrody i rozwoju rynku turystycznego przyczyniając się do tworzenia ciekawej i wysokiej jakości ekologicznej oferty turystycznej. We współczesnej gospodarce ekocertyfikację należy również traktować jako pewnego rodzaju formę branding, która „polega nie tylko na działaniach zmierzających do przyswajania określonej nazwy czy symbolu, ale i na tworzeniu pozytywnego obrazu produktu i firmy, mających zapewnić rynkową przewagę przez wyróżnienie produktu”.¹⁷

3.1. Pojęcie certyfikacji i ecolabelingu

Rozważając tematykę wyróżniania obiektów i/lub ofert turystycznych poprzez ekoznaki warto zapoznać się z definicjami takich podstawowych pojęć, jak certyfikacja i ecolabeling. Dzięki temu możemy poznać ramy, według których funkcjonują ekoznaki.

Zgodnie z Ustawą dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności pod pojęciem *certyfikacji* należy rozumieć „działanie jednostki certyfikującej, wykazujące, że należycie zidentyfikowany wyrób lub proces jego wytwarzania są zgodne z zasadniczymi lub szczegółowymi wymaganiami”. Innymi słowy certyfikacja to dobrowolna procedura, która ocenia, monitoruje i daje pisemne zapewnienie, że firma, produkt, proces, usługa lub system zarządzania jest zgodny z określonymi wymogami. W przypadku spełnienia lub przekroczenia norm bazowych uzyskuje się certyfikat, a często także prawo do posługiwania się określonym znakiem (logo). Za normy bazowe przyjmuje się te, które są zgodne co najmniej z wytycznymi ustalonymi w przepisach krajowych i regionalnych. Zazwyczaj program wymaga by zostały spełnione także inne zadeklarowane lub wynegocjowane standardy.

Ecolabeling inaczej ekoetykietowanie lub ekoznakowanie opisuje system, w którym produktom lub usługom przyznawana jest etykieta, jeśli nie przekraczają limitów dopuszczalnego poziomu oddziaływania na środowisko. Dopuszczalny poziom oddziaływania na środowisko może być

¹⁶ Np. Strategia Goeteborska (Komunikat Komisji Zrównoważona Europa dla Lepszego Świata: Strategia Zrównoważonego Rozwoju Unii Europejskiej – Propozycja Komisji dla Rady Europejskiej w Gotenburgu), Bruksela 2001; Strategia zmian wzorców produkcji i konsumpcji na sprzyjające realizacji zasad trwałego, zrównoważonego rozwoju, Ministerstwo Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 14 października 2003 r.

¹⁷ Kamieniecka J., Majewski J., E-szkolenie: Natura 2000 i kreowanie marki turystycznej, http://natura2000.org.pl/e-szkolenia/e10-proekologiczny-produkt-turystyczny-2/natura_2000_i_kreowanie_marki_turystycznej/ (30.10.2014 r.).

określony według wpływu na środowisko pojedynczego czynnika lub po dokonaniu oceny ogólnego wpływu na środowisko produktu lub usługi.¹⁸

Istnieją różne typy ekoetykiety. Powołując się na normy ISO¹⁹ szczególnie warto wyróżnić:

- ✓ Ekoetykiety typu I zgodnie z normą PN-EN ISO 14024:2002 wydawane są przez niezależne jednostki certyfikujące nazywane są często tzw. trzecią stroną. Mogą być to np. instytucje badawcze. Uzyskanie oznakowania możliwe jest po spełnieniu określonych wymagań, które ustala się na podstawie uproszczonego cyklu życiowego produktu. Certyfikat uzyskują produkty i usługi, które wyróżnia się od innych w tej samej grupie pod względem zmniejszonego wpływu na środowisko. Ponadto ekoetykieta posiada swoją ważność tylko przez pewien czas, po upływie którego następuje ponowna weryfikacja produktu czy usługi pod kątem jego zgodności z ustalonymi kryteriami. Ma to na celu mobilizowanie producentów do ciągłego ulepszania swoich produktów. Wymagania wobec produktów mogą ulegać zaostrzeniu ze względu na nieustający postęp technologiczny przyczyniający się do rozpowszechnienia nowych metod produkcji i osiągnięcia przez dużą liczbę wytwórców i usługodawców tego samego poziomu przyjazności środowiskowej. Ciągła weryfikacja i aktualizacja kryteriów przyznania ekoetykiety ma gwarantować, że produkty i usługi przez nią oznaczone rzeczywiście wyróżniają się od innych.
- ✓ Ekoetykiety typu II zgodnie z normą PN-EN ISO 14021:2002 stanowią własne stwierdzenia środowiskowe producentów i nie są weryfikowane przez niezależne instytucje, dodatkowo powinny się różnić od ekoetykiety typu I, tak by nie istniało ryzyko ich pomylenia. Deklaracje muszą się odnosić do cech, które mają istotne znaczenie w danej grupie wyrobów i usług oraz wykazywać wyraźnie wyższą jakość środowiskową w stosunku do konkurencyjnych produktów i usług. Własne ekoetykiety środowiskowe mogą informować na przykład o tym, że określony produkt czy usługa zapewnia oszczędne i efektywne użytkowanie energii elektrycznej.²⁰

Należy zwrócić uwagę, że nie ma wymogu informowania, jakiego typu ekoetykieta wyróżnia dany produkt czy usługę. Turysta zazwyczaj widzi jedynie znak graficzny – logo, które ma przywoływać określone skojarzenia. Bez pogłębienia wiedzy na temat konkretnej ekoetykiety trudno jednoznacznie określić, jakie korzyści otrzyma się wybierając produkt czy usługę sygnowaną danym logo. Sytuację dodatkowo komplikuje fakt, że z oznakowań graficznych korzystają również różnego rodzaju programy, projekty i konkursy.

3.2. Rozwój systemów ekocertyfikacji

Według Światowej Organizacji Turystyki (UN WTO) w latach 1992-2002 powstało ponad 60 dobrowolnych systemów ekocertyfikacji. 78% z nich było inicjatywami europejskimi, 17%

¹⁸ Por. Honey M., Rome A., Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism, Institute for Policy Studies, Washington 2001, ss. 9-10.

¹⁹ ISO – International Organization for Standardization, Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna.

²⁰ Por. Adamus Ł., Etykiety i deklaracje środowiskowe według norm ISO, http://www.muratorplus.pl/biznes/prawo/etykiety-i-deklaracje-srodowiskowe-wedlug-norm-iso_68449.html (03.11.2014 r.); Por. Targosz-Wrona E., Etykiety środowiskowe jako znaki towarowe w marketingu produktów przyjaznych środowisku w dobie globalizacji, s. 89, <http://www.sbc.org.pl/Content/7685/targosz.pdf> (03.11.2014 r.).

utworzono poza Europą, a 5% stanowiły systemy o międzynarodowym zasięgu²¹. Szacuje się, że w roku 2011 istniało ok. 40 programów ekoetykietowania dedykowanych wyłącznie hotelom²². Świadczy to o dużym zainteresowaniu branży turystycznej systemami potwierdzającymi spełnienie określonych wymagań.

Należy zwrócić uwagę, że duża liczba ekocertyfikatów może powodować dezorientację zarówno wśród turystów, jak i samej branży turystycznej. Niejasne kryteria i słaby przekaz marketingowy niekorzystnie wpływają na zrozumienie istoty turystyki zrównoważonej czy ekoturystyki.

Aktualnie obserwuje się tendencję włączania do ekocertyfikatów, oprócz kryteriów stricte środowiskowych (np. wodooszczędność, energooszczędność, minimalizacja wytwarzania odpadów), wymagań z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu, wspierania lokalnej społeczności i dostawców. Praktyka ta wydaje się być słuszną. Co więcej, ekocertyfikacja w turystyce powinna mobilizować, i coraz częściej tak się dzieje, do aktywnych działań na rzecz ochrony dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego, podnoszenia poziomu świadomości ekologicznej wśród mieszkańców i osób zatrudnionych w branży turystycznej, a także integracji różnych środowisk, szczególnie ochrony przyrody z branżą turystyczną.

3.3. Międzynarodowe standardy i wytyczne wykorzystywane w ekocertyfikacji

Poszczególne ekocertyfikaty mają inne zakresy obowiązywania, kryteria i zasady przyznawania. W praktyce dokładne rozpoznanie podobieństw i różnic między nimi jest trudne i czasochłonne. Wiele systemów ekocertyfikacji opiera się jednak o te same, uznane międzynarodowo normy i standardy. Wyróżnić możemy tutaj m.in.:

- 1) Globalne Kryteria dla Turystyki Zrównoważonej – wprowadzone zostały w 2010 roku przez Światową Radą Turystyki Zrównoważonej (GSTC) zrzeszającą m.in. takich członków, jak Światowa Organizacja Turystyki (UN WTO), Program Środowiskowy Organizacji Narodów Zjednoczonych (UNEP) czy Rainforest Alliance. Koncentrują się one na takich zagadnieniach jak²³:
 - ✓ wskazywanie skutecznych metod zarządzania zgodnych ze zrównoważonym rozwojem,
 - ✓ maksymalizacja społecznych i ekonomicznych korzyści dla społeczności lokalnej i jednoczesna minimalizacja negatywnych skutków oddziaływania,
 - ✓ maksymalizacja korzyści dla dziedzictwa kulturowego i jednoczesne zminimalizowanie negatywnych skutków oddziaływania,

²¹ Por. Comparing Environmental Benchmarking and Certification Programs, http://www.tq.com.au/fms/tq_corporate/industrydevelopment/Factsheet%202%20Benchmarking%20and%20Certification%20Programs.pdf (30.10.2014 r.).

²² Por. Ogrodniczuk J., Węglarz A., Kamieniecka J., Energia w obiekcie turystycznym, Instytut na rzecz Ekorozwoju, Warszawa 2011, s. 8.

²³ Por. Global Sustainable Tourism Criteria for Destinations (GSTC-D), version 1.0, 1 November 2013, <http://www.gstcouncil.org> (30.10.2014 r.); Por. Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators, version 2, 23 February 2012, <http://www.gstcouncil.org> (30.10.2014 r.); Por. Globalne Kryteria Zrównoważonej Turystyki, Turystyka odpowiedzialnie, <http://turystykaodpowiedzialnie.pl/2012/04/globalne-kryteria-zrownowazonej-turystyki/> (30.10.2014 r.).

- ✓ maksymalizacja korzyści dla środowiska naturalnego i zminimalizowanie negatywnych skutków oddziaływania.

Istotne jest to, że uznanie kryteriów danego certyfikatu za zgodne z minimalnymi wymaganiami jakie stawia GSTC, aby zapewnić, że turystyka odbywa się zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju, nie gwarantuje, iż sam proces certyfikacji jest wiarygodny²⁴. Zupełnie osobną procedurą, której podejmuje się GSTC w ramach swoich działań jest akredytacja programów certyfikacyjnych pod względem ich rzetelności i dotrzymywanych standardów jakości.

- 2) ISO 14001 – Systemy zarządzania środowiskowego – dobrowolny system dostępny dla każdego typu przedsiębiorstwa czy organizacji. Jego celem jest identyfikacja i kontrola nad niekorzystnymi aspektami środowiskowymi, które wywołują lub mogą potencjalnie wywoływać działania przedsiębiorstwa czy organizacji. Według TÜV Rheinland²⁵ do korzyści płynących z implementacji ISO 14001 możemy zaliczyć²⁶:

- ✓ redukcję emisji, odpadów oraz ścieków,
- ✓ zmniejszenie kosztów związanych z ograniczeniem zużycia energii, zmniejszenia liczby odpadów,
- ✓ ograniczenie wystąpienia ryzyka sytuacji kryzysowych,
- ✓ pełne dostosowanie firmy do obowiązujących w zakresie środowiska naturalnego przepisów prawnych,
- ✓ promocję świadomości ekologicznej wśród pracowników,
- ✓ poprawę wizerunku firmy wśród partnerów biznesowych i opinii publicznej,
- ✓ realizację własnych celów środowiskowych.

System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001, choć w Polsce kojarzony głównie z produkcją różnego rodzaju wyrobów, na świecie powszechnie stosowany jest przez różne sektory gospodarki i instytucje. W 2011 roku w Hiszpanii przeprowadzono badanie²⁷ mające na celu sprawdzenie nastawienia turystów do hoteli z certyfikatem zgodności z wymaganiami ISO 14001 i bez niego. W badaniu wzięto pod uwagę 6 584 hotele, z czego 350 posiadało certyfikat. Analiza wykazała, że hotele posiadające certyfikat są oceniane wyżej przez turystów. Klienci docenili nie tylko fakt bycia bardziej przyjaznym środowisku, ale również dobre zarządzanie i spójną komunikację wewnętrzną i zewnętrzną hotelu. Największe różnice w ocenie dotyczyły hoteli czterogwiazdkowych. Hotele z certyfikatem w stosunku do hoteli bez certyfikatu były znacząco lepiej oceniane i zyskiwały wyraźną przewagę rynkową.

²⁴ GSTC Recognized Standards, <http://www.gstcouncil.org/sustainable-tourism-gstc-criteria/gstc-recognized-standards.html> (15.11.2014 r.).

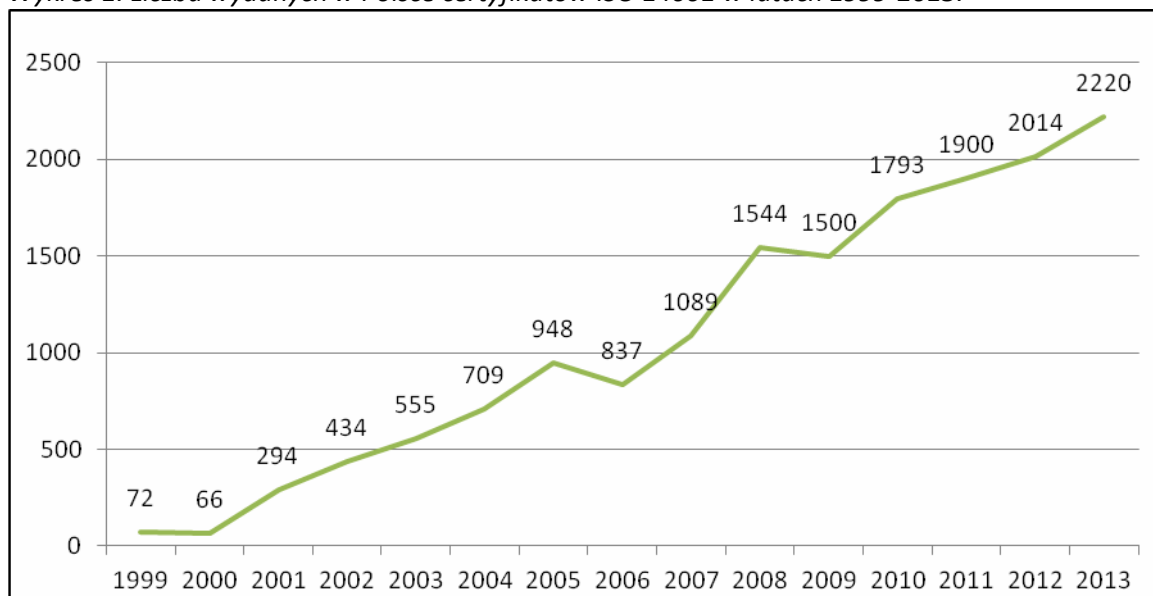
²⁵ TÜV Rheinland Polska jest czołową jednostką na rynku usług certyfikacyjnych i badawczych w Polsce. Firma jest częścią międzynarodowego koncernu TÜV Rheinland Group.

²⁶ ISO 14001 – Systemy zarządzania środowiskowego, http://www.tuv.com/pl/poland/uslugi/systemy_zarzadzania/srodowisko_energia/iso_14001_pl/iso-14001.html (01.11.2014 r.).

²⁷ Por. Pieró-Signes A., The impact of Environmental Certification on Hotel Guest Ratings, Cornell Hospitality Quarterly, Vol. 55(1) 40–51, 2014.

W Polsce z roku na rok rośnie liczba ogólnie wydanych certyfikatów ISO 14001 z 72 w 1999 roku do 2220 w roku 2013 (patrz wykres 1)²⁸. Warto wspomnieć, że Racibórz jest pierwszą gminą w Polsce i w Europie posiadającą taki certyfikat. Racibórz od kilku lat znany jest z nowatorskich rozwiązań stosowanych w gminie w zakresie ochrony środowiska, a w szczególności: gospodarki odpadami, edukacji ekologicznej, ochrony przyrody.

Wykres 1. Liczba wydanych w Polsce certyfikatów ISO 14001 w latach 1999-2013.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych ISO Survey 2013.

- 3) EMAS – Unijny System Ekozarządzania i Audytu, jego wytyczne są zbieżne z wymaganiami ISO 14001. Dodatkowo zawiera jednak pewne wymagania z zakresu publikowania przez organizację deklaracji środowiskowych, które uprzednio muszą być zweryfikowane przez niezależnego audytora środowiskowego.
- 4) UNEP – Tour operators’ Initiative – misją tej inicjatywy jest promowanie w imieniu organizatorów turystyki znaczenia zrównoważonego rozwoju i zarządzania w turystyce. Ponadto podejmowane są działania mające na celu zachęcić operatorów i dostawców usług turystycznych, społeczności lokalne i władze do zaangażowania na rzecz zrównoważonego rozwoju turystyki²⁹.
- 5) GRI – Global Reporting Initiative została utworzona w 1997 roku jako partnerstwo Koalicji na rzecz Odpowiedzialnej za Środowisko Gospodarki (Coalition of Environmentally Responsible Economies – CERES) oraz Programu Środowiska ONZ (UNEP)³⁰. Inicjatywa proponuje ramy oraz wytyczne określające zasady i wskaźniki, które organizacje mogą wykorzystać

²⁸ Por. The ISO Survey 2013, <http://www.iso.org/iso/home/standards/certification/iso-survey.htm?certificate=ISO%2014001&countrycode=PL#standardpick> (15.11.2014 r.).

²⁹ The tours operators’ business organization, Mission and Objectives, <http://www.toinitiative.org/index.php?id=42> (15.11.2014 r.).

³⁰ Normy i standardy CSR – na postawie Walkowiak R., Krukowski K., Społeczna odpowiedzialność organizacji od odpowiedzialności do elastycznych form pracy, Olsztyn, 2009, <http://www.csr.szczecin.pl/baza-wiedzy/normy-i-standardy-csr> (15.11.2014 r.).

przygotowując raporty na temat swoich ekonomicznych, środowiskowych oraz społecznych wyników³¹. Wskaźniki w ramach GRI obejmują następujące kategorie³²:

- ✓ wpływ ekonomiczny (aspekty: wyniki ekonomiczne; obecność na rynku oraz pośrednie wpływy ekonomiczne),
 - ✓ wpływ środowiskowy (aspekty: materiały; energia; woda; różnorodność biologiczna; emisje, ścieki i odpady; produkty i usługi; transport; ogólne wydatki i inwestycje na ochronę środowiska),
 - ✓ praktyki pracy i godne warunki pracy (aspekty: zatrudnienie; stosunki między pracownikami; higiena pracy; szkolenia i edukacja; różnorodność i równość szans),
 - ✓ prawa człowieka (aspekty: praktyki inwestycji i zaopatrzenia; dyskryminacja; wolność stowarzyszeń i negocjacji w sprawie zbiorowych układów pracy; praca dzieci; przymus pracy; bezpieczeństwo; prawa rdzennych mieszkańców),
 - ✓ odpowiedzialność wobec społeczeństwa (aspekty: społeczeństwo; korupcja; polityka publiczna; zachowania konkurencyjne; zgodność)
 - ✓ odpowiedzialność za produkt i usługi (aspekty: zdrowie i bezpieczeństwo konsumentów; znakowanie produktów i usług; komunikacja marketingowa; prywatność konsumenta; zgodność).
- 6) ISO 26000 – Wytyczne i zasady w zakresie Społecznej Odpowiedzialności Biznesu – nie jest typową normą systemu zarządzania, nie zawiera wymagań i nie jest przeznaczona do certyfikacji ani do zastosowania w celach regulacyjnych lub związanych z umowami. Jej celem jest ułatwienie organizacjom działania w sposób odpowiedzialny społecznie. ISO 26000 zawiera wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności zdefiniowanej jako odpowiedzialność organizacji za wpływ podejmowanych przez nią decyzji i działań na społeczeństwo i środowisko poprzez przejrzyste i etyczne postępowanie, które:
- ✓ przyczynia się do zrównoważonego rozwoju, w tym zdrowia i dobrobytu społeczeństwa,
 - ✓ uwzględnia oczekiwania interesariuszy (osób lub grup, które są zainteresowane decyzjami lub działaniami organizacji),
 - ✓ jest zgodne z obowiązującym prawem i spójne z międzynarodowymi normami postępowania,
 - ✓ jest zintegrowane z działaniami organizacji i praktykowane w jej działaniach podejmowanych w obrębie jej sfery oddziaływania.

Norma ta jest jednym z trzech dokumentów rekomendowanych przez Komisję Europejską przedsiębiorstwom europejskim do wdrożenia społecznej odpowiedzialności. Rekomendacja ta jest zawarta w komunikacie Komisji zawierającym odnowioną strategię UE na lata 2011-2014 dotyczącą społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw³³.

³¹ Global Reporting Initiative, <https://www.globalreporting.org/languages/polish/Pages/default.aspx> (15.11.2014 r.).

³² Raportowanie CSR – wskaźniki GRI, <http://www.forbes.pl/artykuly/sekcje/baza-wiedzy-csr/raportowanie-csr--wskazniki-gri,3884,1> (25.10.2014 r.).

³³ ISO 26000 Guidance on social responsibility, Norma Międzynarodowa dotycząca społecznej odpowiedzialności, Polski Komitet Normalizujący, <http://www.pkn.pl/iso-26000> (27.10.2014 r.).

Przytoczone powyżej normy i standardy nie stanowią pełnej listy dokumentów, na które powołują się różne ekocertyfikaty stosowane w turystyce. Wskazują one natomiast na silne zaangażowanie środowisk międzynarodowych w tę tematykę. Należy zdawać sobie sprawę, że opracowane wytyczne nie są ostatecznym i zamkniętym zbiorem. O ich przydatności i możliwości zastosowania w praktyce decyduje ciągłe doskonalenie i aktualizacja. W wypracowaniu właściwego konsensusu biorą udział takie grupy interesariuszy, jak: przemysł, usługi, instytucje badawcze i naukowe, instytucje rządowe, organizacje konsumenckie i praw pracowników oraz inne organizacje pozarządowe.

3.4. Ekocertyfikaty – istota wyróżnienia

Ekocertyfikacja w turystyce jest dobrowolną procedurą, która ma na celu wyróżnienie produktów i usług turystycznych charakteryzujących się szczególnym podejściem do kwestii środowiskowych. Poprzez korzystanie z systemu znakowania określonym logiem/znakiem ekocertyfikacja pomaga w promocji i identyfikacji nie tylko pojedynczego produktu czy usługi, ale wszystkich produktów i usług, które spełniają określone wymagania. Sprzyja to tworzeniu produktów sieciowych i synergii działań marketingowych.

Zastosowanie ekolabellingu w turystyce ma wyjątkowe znaczenie ze względu na to, że ten sektor gospodarki w sposób bezpośredni korzysta z zasobów przyrodniczych. Ekocertyfikaty pełnią na rynku turystycznym różnorodne funkcje³⁴, istotne jest, że nie tylko sprzyjają ochronie przyrody, ale również przynoszą korzyści konsumentom i producentom. Odpowiednia konstrukcja ekocertyfikatu powinna gwarantować m.in., że wyróżnione produkty czy usługi:

- ✓ charakteryzują się zmniejszonym niekorzystnym oddziaływaniem na środowisko,
- ✓ zachowują wymaganą wysoką jakość,
- ✓ widocznie odróżniają się od innych produktów czy usług,
- ✓ wspierają wzorzec konsumpcji odznaczający się jak najmniejszą presją na środowisko,
- ✓ zachęcają do podejmowania prośrodowiskowych działań i ciągłego doskonalenia,
- ✓ stymulują współpracę w regionie poprzez integrowanie branży turystycznej z ochroną środowiska,
- ✓ wpływają korzystnie na podnoszenie poziomu świadomości ekologicznej wśród mieszkańców regionu, turystów i organizatorów turystyki.

Ekocertyfikaty przynoszą korzyść branży turystycznej. Wzmacniając jej wizerunek i informują turystów o jakości oferowanej usługi, a tym samym ułatwiają im wybór miejsca wypoczynku. Turysta widząc znane mu logo danego ekocertyfikatu wie, jakiego rodzaju jakości może oczekiwać po danej usłudze, tak jak wie – jaki standard będzie miał hotel dwu-, trzy-, cztero- czy pięciogwiazdkowy.

Ekocertyfikaty często odnoszą się tylko do samego zakwaterowania. Obiekty spełniające wymagania związane z zachowaniem wysokiej jakości i odpowiedzialności środowiskowej stanowią wartość dodaną i dla części turystów będzie to wystarczającym bodźcem do wybrania danego miejsca

³⁴ Por. Żemigala M., Etykiety ekologiczne i ich społeczny odbiór, w: „Problemy Ekologii”, Mysłowice 2006, vol. 10, nr 1 styczeń-luty, s. 53; Por. Plewa K., Kilka słów o ekoznakowaniu, http://www.mojeopinie.pl/kilka_slow_o_ekoznakowaniu,3,1251934193 (10.11.2014 r.).

noclegowego. Ekocertyfikaty mogą i powinny oferować jednak więcej niż tylko minimalizację wpływu na środowisko, powinny podkreślać oparcie oferty na naturze i kulturze. Ma to szczególne zastosowanie na terenach wiejskich czy słabo zurbanizowanych, gdzie efekty antropopresji są stosunkowo niewielkie, a tradycje lokalne wciąż żywe. Systemy łączące certyfikację obiektów i ofert promujących kontakt z przyrodą i kulturą lokalną ukierunkowane na małe grupy turystów są najbliższe zasadom zrównoważonego rozwoju. Taki charakter ekocertyfikatów wskazuje na możliwość zastosowania ich na terenach wiejskich czy słabo zurbanizowanych, gdzie efekty antropopresji są stosunkowo niewielkie, a tradycje lokalne wciąż żywe.

Ekocertyfikaty w turystyce winny zawierać odniesienia do aspektów środowiskowych, społecznych, kulturowych, ekonomicznych i jakościowych. Tylko kompleksowe spojrzenie na wszystkie te elementy daje gwarancję wyróżnienia produktów rzeczywiście charakteryzujących się potwierdzoną wysoką jakością idącą w parze z poszanowaniem zasad zrównoważonego rozwoju.

3.5. Ekocertyfikaty obecne na rynku turystycznym – wybrane przykłady

Ekocertyfikaty dedykowane branży turystycznej charakteryzują się dużą różnorodnością. Wyróżnić można m.in. te odnoszące się do:

- ✓ sieci hotelarskich i obiektów konferencyjno-kongresowych,
- ✓ biur podróży,
- ✓ hoteli, pensjonatów, gospodarstw agroturystycznych,
- ✓ nadmorskich regionów, miast i parków, kąpielisk, marin,
- ✓ małych obiektów turystycznych i programów ekoturystycznych,
- ✓ pojedynczych produktów turystycznych, takich jak np. wycieczki przyrodnicze z przewodnikiem.

Ekocertyfikaty dla sieciowych i dużych obiektów noclegowych, czy biur podróży stanowią właściwie osobną grupę stosowanych w turystyce systemów oceny środowiskowej i społecznej odpowiedzialności. Wiele z nich np. Green Globe czy Green Key działa na rynku od wielu lat i swym zasięgiem obejmuje certyfikację obiektów znajdujących się w różnych krajach na całym świecie. Inne, choć krócej obecne na rynku np. Travelife, szybko zyskują członków i zwolenników³⁵. Swym charakterem i stopniem oddziaływania na środowisko i lokalne społeczności obiekty turystyczne obsługujące turystę masowego znacząco różnią się od działalności prowadzonej przez agroturystykę. W przypadku ekocertyfikacji możliwe jest nakreślenie pewnych wspólnych obszarów podlegających ocenie dla różnych obiektów turystycznych, jednak poszczególne typy obiektów wymagają adaptacji kryteriów do uwarunkowań w jakich działają.

Szczególne miejsce w certyfikacji zajmuje ekoturystyka. Wiele państw na świecie ma własne, krajowe systemy oceny tej formy turystyki. I tak mamy np. Ecotourism Norway – Norwegia, Nature's Best – Szwecja, Estonian Ecotourism Quality Label – Estonia, Eco-Romania – Rumunia, Botswana Ecotourism Certification System – Bostwana. Systemy te bardzo silnie powiązane są z turystyką przyrodniczą.

³⁵ Por. Travelife – Sustainability in Tourism,
http://www.travelife.info/index.php?menu=about_travelife&lang=pl (05.11.2014 r.).

W swych kryteriach stawiają wymagania, by oferowane atrakcje i aktywności respektowały ograniczenia stawiane przez środowisko naturalne. Promowane jest w nich aktywne wspieranie ochrony lokalnej przyrody, kultury i gospodarki. Dodatkowo w tych systemach podkreśla się rolę emocji i pozytywnych doświadczeń, jakie powinny towarzyszyć turystyce podczas korzystania z certyfikowanych produktów i usług. EcoTourism Ireland – Irlandia i Ecotourism Australia – Australia charakteryzują się dodatkowo wprowadzeniem w ekocertyfikację rangowania. I tak w systemie irlandzkim wyróżnia się złoto, srebro i brąz, które przyznaje się w zależności od poziomu osiągniętych wyników w zakresie spełnienia wymagań certyfikatu³⁶. Z kolei w systemie australijskim wyróżnia się trzy poziomy certyfikacji³⁷ (patrz rysunek 1):

- 1) Nature Tourism – dla turystyki, która wpływa na środowisko w minimalnym stopniu i która odbywa się w na obszarach, gdzie środowisko jest niezmienione lub w niewielkim stopniu przez działalność człowieka,
- 2) Ecotourism – dla turystyki, która odbywa się w środowisku niezmienionym lub w niewielkim stopniu przez działalność człowieka, dodatkowo oferta zawiera ciekawe sposoby poznania środowiska przyrodniczego pod opieką operatora turystycznego, który korzysta z zasobów naturalnych w sposób zrównoważony i wspiera działania na rzecz ochrony przyrody i pomaga lokalnej społeczności,
- 3) Advanced Ecotourism – dla najlepszych i najbardziej innowacyjnych produktów ekoturystycznych, które umożliwiają poznanie środowiska przyrodniczego pod opieką operatora, który zobowiązuje się do stosowania najlepszych praktyk, zrównoważonego wykorzystania zasobów naturalnych, wspierania działań na rzecz ochrony przyrody i pomocy lokalnej społeczności.



*Rysunek 1.
Trzy loga w australijskim
systemie ekocertyfikacji*

Rangowanie osiągnięć w ramach certyfikatu jest interesującym sposobem na motywowanie branży turystycznej do ciągłego doskonalenia, podnoszenia poziomu świadczonych usług i profesjonalizacji. Ważne jest jednak by wyróżnione poziomy zaawansowania w tematykę ekocertyfikacji (np. poziom złoty i srebrny czy turystyka przyrodnicza i ekoturystyki) wyraźnie się odróżniały. Istotne jest to zarówno z punktu widzenia turysty, jaki i operatorów turystycznych czy kwaterodawców. Komunikat o tym, czego można się spodziewać lub co należy oferować musi być jasny i nie budzić wątpliwości żadnej ze stron. Brak zrozumienia w tym zakresie może prowadzić do utraty wiarygodności certyfikatu.

Wśród ekocertyfikatów obecnych na rynku światowym warto zwrócić uwagę na typ systemów odnoszących się do konkretnych miejsc czy obszarów. Dobrym przykładem jest tutaj

³⁶ Por. The Ecotourism Ireland Label, <http://www.ecotourismireland.ie/certification/what-can-be-labelled/> (12.11.2014 r.).

³⁷ Por. South Australian Tourism Industry Council, Accreditation & Programs, Ecotourism Certification, http://satic.com.au/index.php/programs/ecotourism_certification/ (09.11.2014 r.).

międzynarodowy program ekocertyfikacji Blue Flag (patrz rysunek 2) prowadzony przez Foundation for Environmental Education (FEE) – duńską pozarządową organizację ekologiczną. Przedstawicielem FEE w Polsce jest Fundacja Partnerstwo dla Środowiska. Ekocertyfikat nadawany jest kąpieliskom i marinom na świecie od 1987 roku, a w Polsce od 2005 roku. Wszystkie wyróżnione miejsca co roku muszą poddawać się weryfikacji w celu zachowania certyfikatu. Blue Flag może być także wydany właścicielom jachtów czy łodzi, jeśli spełnią oni odpowiednie wymagania.

Kryteria Blue Flag odnoszą się do takich aspektów jak:

- ✓ jakość wody,
- ✓ działania na rzecz edukacji ekologicznej,
- ✓ zarządzanie ekologiczne,
- ✓ bezpieczeństwo oraz jakość prowadzonych usług.

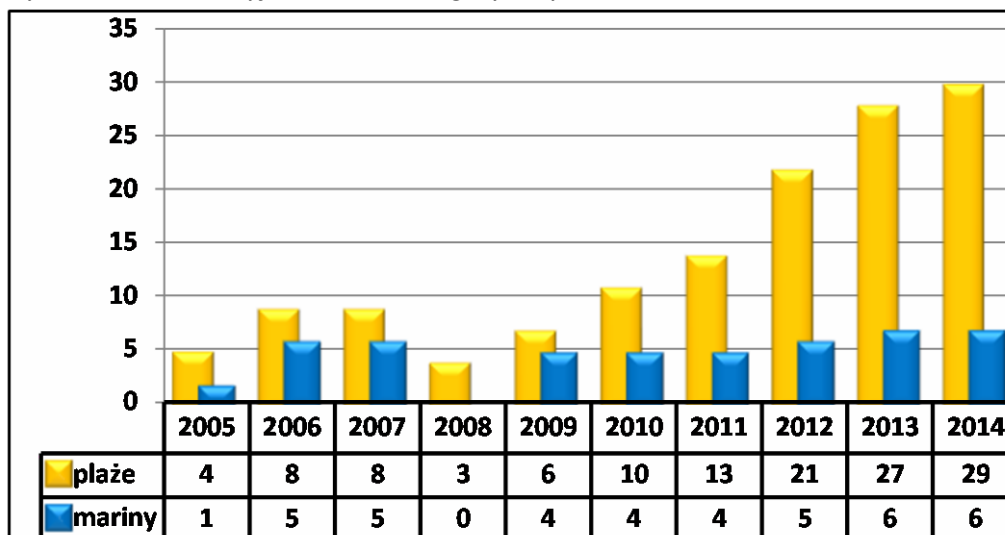


Rysunek 2. Logo certyfikatu Blue Flag

Ekocertyfikat Blue Flag pomimo obiegowej opinii nie jest dedykowany tylko terenom nadmorskim. Może być stosowany również dla kąpielisk śródlądowych. Przykładem jest wyróżnione kąpielisko w Zieleniewie nad jeziorem Miedwie.

Certyfikat Blue Flag cieszy się dużą popularnością i zaufaniem turystów. Z roku na rok liczba wydanych certyfikatów Blue Flag rośnie. W 2014 roku w Polsce tym prestiżowym wyróżnieniem nagrodzono 29 plaż i 6 marin (wykres 2), a łącznie na całym świecie przyznano ponad 4000 certyfikatów³⁸.

Wykres 2. Liczba certyfikatów Blue Flag wydanych w Polsce w latach 2005-2014.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych www.blueflag.org

To, co warto podkreślić w przypadku tego ekocertyfikatu, to obowiązek prowadzenia na obszarach sygnowanych tym certyfikatem działań z zakresu edukacji ekologicznej. Właściele czy też administratorzy, np. plaż zobligowani są do przygotowania oferty turystycznej dotyczącej wyjątkowości regionalnej przyrody, gatunków chronionych, ścieżek przyrodniczych czy lokalnej

³⁸ Beaches and Marinas with Blue Flag, <http://www.blueflag.org/> (12.11.2014 r.)

kuchni. Stanowi to ciekawy element podnoszący atrakcyjność danego miejsca, a co za tym idzie jego konkurencyjność wobec podobnych destynacji. Agroturystyka nadwodna może i powinna informować turystów o bliskości plaż wyróżnionych Blue Flag. Kwaterodawcy powinni wzmacniać swoje oferty poprzez informowanie gości o inicjatywach podejmowanych w ramach tego programu.



Rysunek 3. Logo
Wspólnotowego Oznakowania
Ekologicznego – Ecolabel

Na szczególną uwagę wśród ekocertyfikatów zasługuje Wspólnotowe Oznakowanie Ekologiczne – Ecolabel (patrz rysunek 3). System ten bowiem należy do unijnej polityki zrównoważonej konsumpcji i produkcji, a jego głównym celem jest minimalizacja negatywnego wpływu wzorców produkcji i konsumpcji na środowisko, zdrowie, warunki klimatyczne oraz zasoby naturalne³⁹. Oznakowanie ekologiczne UE nazywane często stokrotką ma służyć promocji produktów charakteryzujących się wysokim poziomem efektywności ekologicznej. O ekocertyfikat mogą wystąpić: hotele, pensjonaty, domki górskie, gospodarstwa agroturystyczne, kempingi. Wyróżnieniem tym mogą być sygnowane także takie grupy produktów,

jak m.in. kosmetyki, wyroby czyszczące, obuwie, sprzęt elektroniczny czy farby i lakiery. Na 1357 wydanych certyfikatów Ecolabel 356 stanowiły certyfikaty dla usług turystycznych (dane na styczeń 2012)⁴⁰. Objęcie jednym certyfikatem wielu rodzajów produktów daje systemowi możliwość dotarcia do szerokiej grupy odbiorców i zyskania odpowiedniego poziomu rozpoznawalności wśród konsumentów.

Kryteria stawiane obiektom dotyczą w szczególności:

- ✓ właściwej gospodarki odpadami,
- ✓ energo- i wodooszczędności,
- ✓ zminimalizowania stosowania chemikaliów.

Dodatkowo premiuje się np.:

- ✓ pomoc obsługi hotelowej gościom w korzystaniu z lokalnego systemu transportu,
- ✓ rowery oferowane są gościom bezpłatnie w celu zwiedzania przez nich okolicy,
- ✓ oszczędności poczynione na energii odzwierciedlają się w niższych rachunkach płaconych przez gości.

Wspólnotowe oznakowanie ekologiczne Ecolabel jest na rynku europejskim symbolem wysokiej jakości i przyjazności dla środowiska. Doświadczenia projektu „Sustainable Hotels for the Mediterranean”⁴¹ wskazują na znaczne zainteresowanie ekocertyfikacją w regionie Morza Śródziemnego. 87% turystów we Francji wierzy, że ekocertyfikaty zagwarantują, że ich urlop odbędzie się z poszanowaniem zasad zrównoważonego rozwoju. 30% hoteli posiadających certyfikat Ecolabel zauważa jego istotny wpływ na liczbę gości, a 22% hoteli wzrost liczby powracających

³⁹ Rozporządzenia (WE) nr 66/2010 z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie oznakowania ekologicznego UE.

⁴⁰ Por. Ecolabel – Facts and Figures, European Commission, <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/facts-and-figures.html> (09.11.2014 r.).

⁴¹ Więcej o projekcie Sustainable Hotels for the Mediterranean na <http://www.shmile2.eu/shmile2-en.html>

klientów⁴². Zapewnienie producentom i sprzedawcom przewagi konkurencyjnej na rynku towarów i usług wymaga jednak dodatkowo zdecydowanych działań w obszarze promocji.

Na rynku krajowym także obecne są ekocertyfikaty i programy nadające ekowyróżnienia. Różny jest ich zasięg i okres obowiązywania. Część z nich aktualnie funkcjonuje, inna zaś ze względu na słabą siłę marketingową, zakończenie projektu, brak dalszego finansowania, czy też zmianę kryteriów znika z rynku (jak np. certyfikat Czysta Turystyka zarządzany przez Fundację Partnerstwo dla Środowiska). W 2010 roku w ramach projektu „Wzorcowa sieć ekoturystyczna Między Bugiem a Narwią” Społeczny Instytut Ekologiczny przygotował i wdrożył Polski Certyfikat Ekoturystyczny, który pilotażowo nadano 8 obiektom⁴³. W 2010 i 2011 roku zorganizowane zostały dwie edycje certyfikacji usług i produktów turystyki przyjaznej środowisku w Karpatach Wschodnich „GoToCarpathia”⁴⁴. Polskim turystom i branży turystycznej znane mogą być również m.in. takie inicjatywy jak Zielone Płuca Polski, Najlepsza Europejska Destynacja Turystyczna – EDEN, Greenways. Wymienione przykłady nie są jednak kompleksowymi systemami certyfikacji. Potwierdzają jednak potrzebę wyróżnienia ciekawych miejsc i ofert turystycznych.

Wyzwaniem dla ekocertyfikacji w turystyce jest nie tylko opracowanie i implementacja kryteriów zgodnych z wymaganiami zrównoważonego rozwoju. Istotne jest zapewnienie ciągłości funkcjonowania ekocertyfikatu. Łączy się to nieodzownie z posiadaniem sprzymierzeńców dla takiej procedury wśród turystów, jak i samej branży turystycznej. Choć obecnie istnieje wiele ekocertyfikatów, to zachowanie stabilnej pozycji na rynku nie jest łatwe. Nie wszystkie mają bowiem dość środków na zapewnienie sobie siły marketingowej, która jednocześnie zagwarantowałaby jednostce certyfikacyjnej funkcjonowanie w sposób trwały, bez pomocy dofinansowania ze środków zewnętrznych. Doświadczenia projektu „System certyfikacji ekoturystyki w Regionie Państw Morza Bałtyckiego” (tyt. oryg. „Ecotourism certification system in the Baltic Sea Region”) wskazują na potrzebę tworzenia ekocertyfikatów o większym zasięgu niż tylko krajowy. Podczas sesji dyskusyjnych wśród uczestników projektu panował konsensus co do zwrócenia się z ofertą nie tylko do turystów krajowych, ale także i zagranicznych. Co za tym idzie kryteria ekocertyfikatu winny odpowiadać międzynarodowym normom i standardom.

Certyfikaty odpowiedzialności środowiskowej i społeczne w polskich przedsiębiorstwach i obiektach turystycznych nie są jeszcze popularne. Doświadczenia pokazują jednak, że ich implementacja może przyciągnąć turystów i stać się korzystna pod względem środowiskowym i ekonomicznym. W ciągu najbliższych lat należy spodziewać się zarówno dalszego rozwoju systemów ekocertyfikacji, jak i wzrostu zainteresowania nimi ze strony turystów i samej branży turystycznej. Starannie opracowane i nadawane przez niezależne jednostki ekocertyfikaty stanowią dobre narzędzie marketingowe. Przyczyniają się one do podnoszenia jakości ekologicznej i konkurencyjności ofert turystycznych przyjaznych przyrodzie.

⁴² Eco-label européen Hébergements touristiques et Campings, Enquête décembre 2011, Afnor Certification, <http://www.boutique-certification.afnor.org/content/download/35548/354034> (09.11.2014 r.); 10 good reasons to achieve the European Eco-label, Sustainable Hotels for the Mediterranean, 2013, <http://www.shmile2.eu/public/docs/2/112.pdf> (09.11.2014 r.).

⁴³ Por. Polski Certyfikat Ekoturystyczny, <http://www.sie.org.pl/polski-certyfikat-ekoturystyczny> (06.11.2014 r.).

⁴⁴ Por. Certyfikaty GoToCarpathia przyznane!, <http://gotocarpathia.pl/node/12> (08.11.2014 r.).

3.6. System jakości w turystyce wiejskiej w Polsce

Systemy jakości w turystyce wiejskiej w Polsce ograniczają się obecnie do dobrowolnego systemu kategoryzacji obiektów noclegowych prowadzonego przez Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”. Wymaga on jednak rozszerzenia.

Istotną kwestią jest jego wąski charakter, uwzględnia on bowiem jedynie normy dotyczące obiektów noclegowych, pomijając zupełnie kwestie świadomości ekologicznej społeczeństwa (w tym: turystów) i umiejętnego wykorzystywania walorów przyrodniczych do budowania kompleksowej oferty turystycznej. Dodatkowo – w bardzo małym stopniu wykorzystywany jest potencjał marketingowy systemu kategoryzacji „GG”, co ma związek z jego niską rozpoznawalnością. Jest to kwestia niezwykle istotna w kontekście problematyki promocji turystyki wiejskiej, jako jednego z kluczowych obszarów rozwoju turystyki w Polsce. Należy więc rozważyć uzupełnienie go o moduł oceny jakości ekologicznej kompleksowej oferty usług gospodarstw agroturystycznych.

4. UWARUNKOWANIA STRATEGICZNE FUNKCJONOWANIA SYSTEMÓW CERTYFIKACJI W POLSCE

Możliwości wdrożenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim są w dużej mierze uwarunkowane obowiązującymi w Polsce dokumentami strategicznymi w zakresie turystyki i rozwoju obszarów wiejskich, a także istniejącymi przepisami prawa.

4.1. Przegląd dokumentów strategicznych

Najważniejszym dokumentem turystycznym w kraju są przyjęte przez Radę Ministrów w 2008 roku „Kierunki rozwoju turystyki w Polsce do 2015 roku”. W obszarze priorytetowym I – Produkt turystyczny o wysokiej konkurencyjności zapisano **Cel operacyjny I.1 - Kreowanie i rozwój konkurencyjnych produktów turystycznych**. W opisie celu można znaleźć bezpośrednie odwołanie do konieczności wprowadzania systemów certyfikacji związanych z turystyką zrównoważoną – *„Budowanie produktów turystycznych powinno następować zarówno poprzez jakość środowiska, jak i proekologiczną jakość świadczenia usług. Wymaga to szerokiego wprowadzenia certyfikatów jakości środowiskowej oraz ekoetykietowania, jako strategicznego elementu tworzenia produktu. Świadectwem myślenia kategorią jakości środowiskowej musi być zapewnienie stosowania wskaźników dotyczących efektywnego użytkowania zasobów przyrodniczych oraz promowanie form zarządzania środowiskowego. Ponadto sprzyjać to będzie stymulowaniu proekologicznych postaw i zachowań konsumenckich.”* Ponadto zwrócono uwagę, iż *„należałoby również wykorzystać markę turystyki przyjaznej środowisku jako sposób realizacji treści i przesłania turystycznego logo Polski m.in. poprzez: promowanie Oznakowania ekologicznego dla obiektów infrastruktury turystycznej (The European Eco-Label for Tourist Accomodations)”*. Wśród działań przewidzianych do realizacji wspomnianego wyżej celu I.1 znajduje się **działanie I.1.3 Opracowanie i wdrożenie mechanizmów oraz narzędzi wpływających na podnoszenie jakości produktu turystycznego**, które obejmuje m.in. projektowanie i wdrażanie systemów zarządzania jakością w usługach turystycznych, projektów i programów mających na celu poprawę jakości produktów turystycznych i destynacji turystycznych; organizację szkoleń dotyczących jakości w turystyce, promowanie Oznakowania ekologicznego dla obiektów infrastruktury turystycznej (The European Eco-Label for Tourist Accomodations). Dodatkowo w całym dokumencie znajdują się odwołania wskazujące kierunek co do wyznaczania samych kryteriów certyfikacji, co należałoby wykorzystać przy opracowywaniu koncepcji systemu jakości.

Z uwagi na fakt, iż ramy czasowe „Kierunków rozwoju....” dobiegają końca, ważnym dokumentem jest również **„Program rozwoju turystyki do 2020 roku”**, chociaż ma on na dzień dzisiejszy status projektu. Jego założenia uwzględniają m.in. dostęp przedsiębiorców i organizatorów turystyki do wiedzy i systemu certyfikacji oraz normalizacji usług turystycznych. Celem głównym Programu jest: **Wzmocnienie rozwoju konkurencyjnej i innowacyjnej turystyki poprzez wspieranie przedsiębiorstw, organizacji i instytucji i oraz inicjatyw sektora turystyki**. Wśród elementów realizujących ten cel znajduje się: **wzmacnianie systemów certyfikacji produktowej i jakościowej** jako jednego z walorów marketingowych i promocyjnych usług turystyki. Rozwój i wdrażanie systemów certyfikacji i zarządzania w sektorze gospodarki turystycznej został ponadto zapisy jako zadanie realizujące cel operacyjny 2 PRT: Wzmocnienie aktywności społecznej i przedsiębiorczości

w sektorze gospodarki turystycznej, zwiększenie kompetencji kadr w zarządzaniu przedsiębiorczością turystyczną. W kontekście potencjalnego wdrożenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim niezwykle istotne są zapisy PRT dot. organizacji wsparcia rozwoju turystyki, w tym te dotyczące powołania **Krajowego Centrum Zarządzania Turystyką**, w którego kompetencji będzie m.in. wsparcie rozwoju systemu certyfikacji usług turystycznych oraz szczegółowe zapisy dot. certyfikacji produktów i usług w turystyce (którym dedykowany został jeden z rozdziałów). Te ostatnie będą miały kluczowe znaczenie przy ewentualnym projektowaniu planowanego systemu.

Co do dokumentów z zakresu rozwoju obszarów wiejskich, analizując przedmiotowe uwarunkowania pod uwagę należy wziąć **Strategię zrównoważonego rozwoju wsi, rolnictwa i rybactwa na lata 2012-2020**, przyjętą przez Radę Ministrów w 2012 roku. Istotnym w jej kontekście jest wyrażone w dokumencie podejście wielokierunkowego rozwoju obszarów wiejskich poprzez różnicowanie form aktywności gospodarczej, do czego przyczyniać się powinien rozwój turystyki. Bezpośrednio znajduje to swoje odzwierciedlenie w celu szczegółowym 2 Poprawa warunków życia na obszarach wiejskich oraz poprawa ich dostępności przestrzennej, priorytecie 2.4 Rozwój infrastruktury społecznej zapewniającej mieszkańcom obszarów wiejskich dostęp do dóbr i usług, działaniu **2.4.2. Budowa i rozwój infrastruktury kultury i turystyki oraz promocja dziedzictwa kulturowego**. Ważne ponadto są zapisy projektu **Programu rozwoju obszarów wiejskich na lata 2014-2020**, który przewiduje wsparcie dla turystyki wiejskiej jako formy działalności pozarolniczej. Biorąc pod uwagę, iż w obu dokumentach dedykowanych rozwojowi obszarów wiejskich znajduje się wiele zapisów dot. rozwoju zrównoważonego, należy podkreślić, iż pomimo że nie ma w nich bezpośredniego odwołania do konieczności tworzenia systemów jakości w turystyce, podejście jakościowe jest z nimi jak najbardziej zgodne.

Ważne przesłania płyną ponadto z wielu **analiz i ekspertyz przygotowywanych na zlecenie lub przez Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi**, aczkolwiek nie mają one charakteru wiążącego, a jedynie formę rekomendacji i zaleceń. Ich znaczenie jest jednak nie do przecenienia, gdyż jako jedne z nielicznych poddają pod rozważania sensu stricte związku turystyki z rozwojem obszarów wiejskich i nierzadko traktują również o wprowadzaniu doń systemów jakości.

- 1) Turystyka wiejska w 2010 roku i założenia jej rozwoju – dokument przygotowany przez Instytut Turystyki w 2010 roku. W rozdziale poświęconym kierunkom rozwoju turystyki i założeniom do programu rozwoju turystyki wiejskiej w latach 2014-2020 podkreślono, iż pożądanym jest rozszerzenie dobrowolnej kategoryzacji i oznakowania bazy agroturystycznej oraz rozważenie ewentualnego wprowadzenia jej certyfikacji⁴⁵.
- 2) Ekspertyza w zakresie potencjału produktów turystyki wiejskiej w Polsce i ich konkurencyjności na regionalnym, krajowym i zagranicznym rynku usług turystycznych – dokument przygotowany przez Polską Agencję Rozwoju Turystyki S.A. w 2012 roku. W rozdziale poświęconym

⁴⁵ Turystyka wiejska w 2010 roku i założenia jej rozwoju, Instytut Turystyki, Warszawa 2010, s. 39.

rekomendacjom do PROW 2014-2020 zapisano wsparcie wdrażania systemów jakości (kategoryzacji, rekomendacji)⁴⁶.

- 3) Ekspertyza dotycząca analizy i oceny trafności i skuteczności przekazu informacyjno-promocyjnego w kontekście potrzeb informacyjnych z zakresu turystyki wiejskiej, w tym agroturystyki – dokument przygotowany przez Quality Watch Consulting&Research w 2013 roku. Traktuje przede wszystkim o turystyce wiejskiej w kontekście marketingowym, a zawarte w nim wnioski z przeprowadzonych badań należy wykorzystać przy tworzeniu kryteriów certyfikacji, dotyczą one bowiem w dużej mierze potrzeb i oczekiwań turystów. Co istotne, wśród zidentyfikowanych potrzeb znajduje się sensu stricto potrzeba certyfikowania oferty turystyki wiejskiej⁴⁷.

4.2. Przegląd regulacji prawnych

Jeżeli chodzi o regulacje prawne, istotne są zarówno te dotyczące samej turystyki, jak i przepisy związane z procesami certyfikacyjnymi. Jak wspomniano już wcześniej, obecnie polskie prawodawstwo nie przewiduje kategoryzacji produktów turystyki wiejskiej, aczkolwiek funkcjonuje uznawany przez Ministerstwo Sportu i Turystyki system kategoryzacji PFTW „GG”. Taki stan rzeczy oznacza, iż wdrożenie systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim powinno znaleźć odzwierciedlenie w przepisach prawa, to bowiem stanowić będzie gwarancję jego wiarygodności oraz wsparcia ze strony instytucji publicznych.

Co do samego procesu certyfikacji, pod uwagę należy wziąć przede wszystkim **Ustawę z 12 września 2002 roku o normalizacji** (Dz.U. z 2002 r. Nr 169, poz.1386, z późn. zm.), która określa podstawowe cele i zasady normalizacji oraz jej organizację i finansowanie. Zgodnie z jej zapisami normalizacja jest prowadzona m.in. w celu:

- ✓ zapewnienia ochrony życia, zdrowia, środowiska i interesu konsumentów oraz bezpieczeństwa pracy;
- ✓ poprawy funkcjonalności, kompatybilności i zamienności wyrobów, procesów i usług oraz regulowania ich różnorodności;
- ✓ zapewnienia jakości i niezawodności wyrobów, procesów i usług;
- ✓ działania na rzecz uwzględnienia interesów krajowych w normalizacji europejskiej i międzynarodowej.

Jak widać powyżej, certyfikacja turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim spełnia kryteria celowe normalizacji.

Normalizacja wprowadzana jest przez Polskie Normy, których stosowanie jest dobrowolne. Normy przyjmowane są w drodze konsensusu i zatwierdzane przez krajową jednostkę normalizacyjną, czyli

⁴⁶ Ekspertyza w zakresie potencjału produktów turystyki wiejskiej w Polsce i ich konkurencyjności na regionalnym, krajowym i zagranicznym rynku usług turystycznych, PART S.A., Warszawa 2012, s. 76.

⁴⁷ Ekspertyza dotycząca analizy i oceny trafności i skuteczności przekazu informacyjno-promocyjnego w kontekście potrzeb informacyjnych z zakresu turystyki wiejskiej, w tym agroturystyki, Quality Watch Consulting&Research, Warszawa 2013, s. 92.

Polski Komitet Normalizacyjny. Działalność normalizacyjna PKN obejmuje organizację i prowadzenie prac normalizacyjnych zgodnie z potrzebami kraju, z uwzględnieniem normalizacji europejskiej i międzynarodowej, łącznie z realizacją zadań wynikających z członkostwa Polski w Unii Europejskiej, w tym wprowadzanie Norm Europejskich do zbioru Polskich Norm, ze szczególnym uwzględnieniem Polskich Norm zharmonizowanych w ramach dyrektyw. PKN nie ma wpływu na treść norm, nadzoruje jedynie zgodność procesów opracowywania norm z przepisami wewnętrznymi PKN. Za tworzenie i treść norm odpowiedzialne są tzw. Organy Techniczne (OT): Komitety Techniczne, Komitety Zadaniowe i Rady Sektorowe, które są powoływane i funkcjonują na podstawie ustawy o normalizacji oraz innych aktów prawnych⁴⁸. Działalność OT wynika z podstawowej zasady normalizacji dobrowolnej – normy tworzą zainteresowani na własne potrzeby i z własnych środków. Na dzień dzisiejszy funkcjonuje 259 OT, wśród nich Komitet Techniczny 2: Sportu i Rekreacji, w którego kompetencji znajduje się normalizacja usług turystycznych.

Mimo iż normalizacja jest coraz częściej używana w sferze usług, liczba norm usługowych jest nadal bardzo mała w porównaniu z normami w zakresie produktów, a w wielu gałęziach usług normy nie istnieją w ogóle. Rola normalizacji w stworzeniu wewnętrznego rynku usług została zidentyfikowana w Dyrektywie usługowej (2006/123), która to zachęca do opracowywania Norm Europejskich w celu ustalenia zgodności między usługami, informowania odbiorcy i określenia jakości dostarczanych usług. Komisja Europejska wspiera normalizację w usługach poprzez wydawanie mandatów (postulat rozwoju specyficznych norm albo propozycja programu prac normalizacyjnych) CEN w tym obszarze⁴⁹.

Zalecenie dotyczące wprowadzenia normalizacji systemu certyfikacji w turystyce wynika również bezpośrednio z projektu Programu rozwoju turystyki do 2020 roku.

Z punktu widzenia uwarunkowań wprowadzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim ważna jest ponadto działalność **Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji** (PCBC), wiodącej organizacji w zakresie badań i certyfikacji wyrobów, certyfikacji systemów zarządzania, szkolenia personelu oraz certyfikacji osób. PCBC działa na mocy Ustawy z 3 kwietnia 1993 roku o badaniach i certyfikacji (Dz.U. z 1993 r. Nr 55, poz. 250, z późn. zm.). W zakresie certyfikacji systemów zarządzania dla organizacji z sektora turystyka i wellness wdraża m.in. oznakowanie ekologiczne UE (EU Ecolabel) będące oficjalnym europejskim wyróżnieniem, przyznawanym wyrobom o ograniczonym poziomie wpływu na środowisko. Program oznakowania ekologicznego UE został ustanowiony w 1992 roku i odnosi się do zrównoważonego rozwoju środowiska. Obecnie, podstawą przyznawania oznakowania jest rozporządzenie Parlamentu

⁴⁸ Inne akty prawne to: Zarządzenie Prezesa PKN nr 30 z dnia 30 lipca 2013 r. w sprawie zasad powoływania i odwoływania członków Organów Technicznych oraz osób funkcyjnych w tych organach; Zarządzenie Prezesa PKN nr 5 z dnia 02 lutego 2014 r. w sprawie zmiany zarządzenia Nr 30 Prezesa PKN z dnia 30 lipca 2013 r. w sprawie Organów Technicznych powoływanych przez Prezesa PKN, podstawy ich powoływania oraz zasad powoływania członków i osób funkcyjnych w tych organach; Procedura Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji w PKN Z2-P1 Organizacja i zadania Organów Technicznych powoływanych w PKN; Procedura Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji w PKN Z2-P3 Zasady powoływania i odwoływania Organów Technicznych PKN, ich członków oraz osób funkcyjnych.

⁴⁹ Na podstawie informacji zawartych na stronie Polskiego Komitetu Normalizacyjnego www.pkn.pl

Europejskiego i Rady (WE) nr 66/2010 z 25 listopada 2009 roku w sprawie oznakowania ekologicznego UE dla poszczególnych grup wyrobów. Podstawę do przyznawania oznakowania stanowią kryteria ekologiczne, publikowane jako decyzje Komisji Wspólnot Europejskich. W opracowywaniu i zmianach kryteriów uczestniczy Komitet Unii Europejskiej ds. Oznakowania Ekologicznego (KUEOE). Kryteria są opracowywane i uzgadniane przez naukowców, przy udziale przedstawicieli wszystkich zainteresowanych stron, takich jak jednostki właściwe, producenci, wytwórcy, importerzy, usługodawcy, sprzedawcy hurtowi i detaliczni oraz organizacje ekologiczne i konsumenckie⁵⁰.

Rekomendacja wprowadzania EU Ecolabel dla produktów turystycznych zawarta została w „Kierunkach rozwoju turystyki do 2015 roku”. Należy domniemywać, iż z uwagi na ewolucję strategii rozwoju turystyki oraz dążenie do jeszcze bardziej kompleksowego podejścia do tematyki certyfikacji w turystyce, w projekcie „Programu rozwoju turystyki do 2020” zapisano rekomendację do wdrożenia procesu normalizacyjnego. W związku z powyższym należy przyjąć, iż projektowanie nowego systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim powinno odbywać się zgodnie z procedurą tworzenia Polskiej Normy i zakończyć wprowadzeniem dedykowanej normy.

⁵⁰ Na podstawie informacji zawartych na stronie PCBC www.pcbc.gov.pl

5. AGROTURYSTYKA A TWORZENIE SYSTEMU CERTYFIKACJI JAKOŚCI EKOLOGICZNEJ

5.1. Certyfikacja jakości ekologicznej w opinii organizatorów turystyki wiejskiej

Z punktu widzenia strategii rozwoju turystyki oraz kierunków rozwoju obszarów wiejskich wprowadzenie certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim jest zadaniem nie podlegającym dyskusji. Jego efektywność będzie jednak uzależniona w dużej mierze od podmiotów turystycznych, które tym systemem zostaną objęte. Stąd też niezwykle istotnym jest poznanie ich opinii oraz oczywiście podnoszenie wiedzy i kwalifikacji w zakresie budowania jakości w turystyce. Z tego też powodu, w ramach realizowanego przez Instytut na rzecz Ekorozwoju projektu pn. „Agroturystyka przyjazna Naturze 2000 – cykl szkoleń”, przeprowadzono badanie ankietowe⁵¹, którym objęci zostali przedstawiciele kilkudziesięciu stowarzyszeń turystycznych – 87 uczestników 6 szkoleń regionalnych prowadzonych w całej Polsce. Grupę ankietowanych reprezentowali organizatorzy turystyki wiejskiej działający nie tylko w obrębie swoich gospodarstw agroturystycznych, ale również zaangażowani w rozwój turystyki w swoich regionach. W badaniu ich opinii są traktowani jako przyszli liderzy w rozwijaniu agroturystyki przyjaznej przyrodzie, bo w cyklu szkoleń zdobędą wiedzę i umiejętności w zakresie dwóch podstawowych zagadnień:

- ✓ zrównoważonego wykorzystywania osobiowości przyrody w tworzeniu ciekawego i o wysokiej jakości ekologicznej programu wypoczynku w gospodarstwach agroturystycznych,
- ✓ budowania poprzez ekoinnowacje konkurencyjnej rynkowo oferty agroturystycznej wraz z odpowiednią promocją tejże oferty na rozwijającym się rynku ekoturystyki – dla ekoturystów zainteresowanych aktywną ochroną środowiska i zrównoważonym rozwojem regionów turystycznych przyrodniczo cennych.

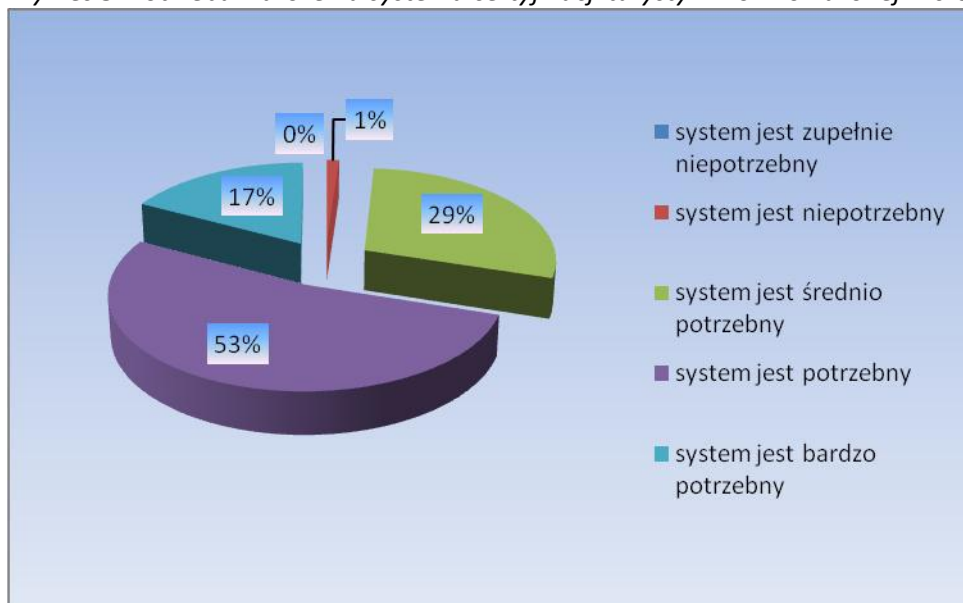
Co ważne – respondenci nie reprezentują podczas szkoleń interesy własnej działalności gospodarczej – ale są reprezentantami szerszego grona – organizacji pozarządowych, jakich są członkami. Zatem myślenie i kształtowanie ich poglądów w kategoriach integracji celów i działań nie jest im obce. Stąd można uznać, iż wypowiedzi w ankietach były udzielane z dobrym zrozumieniem założeń certyfikacji turystyki zrównoważonej – jej ofert, produktów i funkcji ocenianych w procesie zintegrowanych środowiskowo, gospodarczo i społecznie działań (praktyk).

Wyniki badania ankietowego przeprowadzonego w ww. grupie przedstawiono poniżej.

Według ankietowanych system certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim jest potrzebny. Takiego zdania jest 53% uczestników badania, a kolejne 17% uważa, że jest bardzo potrzebny. Odsetek osób będących zdania, że system jest niepotrzebny jest marginalny. Dokładne dane zostały pokazane na wykresie 3.

⁵¹ Wzór kwestionariusza ankiety znajduje się w Załączniku nr 2

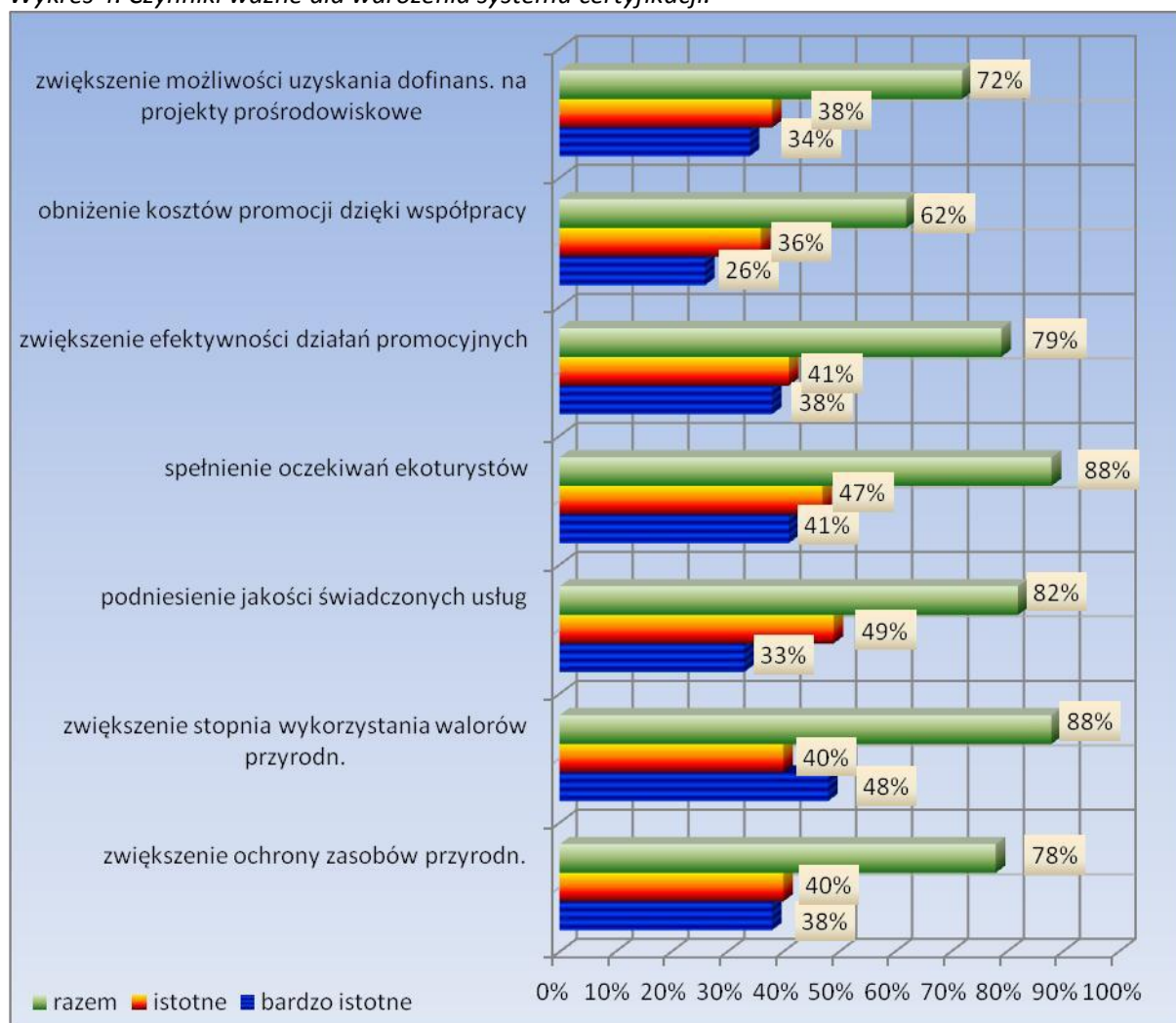
Wykres 3. Potrzeba wdrożenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Jeżeli chodzi o czynniki ważne dla wdrożenia certyfikacji, w ankiecie zawarto następujące: zwiększenie ochrony zasobów przyrodniczych, zwiększenie stopnia wykorzystania walorów przyrodniczych, podniesienie jakości świadczonych usług, spełnienie oczekiwań ekoturystów, zwiększenie efektywności działań promocyjnych, obniżenie kosztów promocji dzięki współpracy oraz zwiększenie możliwości uzyskania dofinansowania na projekty pro środowiskowe. Wszystkie zostały przez ankietowanych uznane za ważne, przy czym najwięcej ankietowanych zwróciło uwagę na znaczenie zwiększenia stopnia wykorzystania walorów przyrodniczych i spełnienia oczekiwań ekoturystów (po 88%) oraz podniesienie jakości świadczonych usług (82%). Taki wynik świadczy o pełnym zrozumieniu problematyki certyfikacji i korzyści, jakie może ona przynieść. Niemniej jednak należy zwrócić uwagę, iż żaden z ankietowanych nie wymienił innego niż zawarte w ankiecie czynników. Szczegółowe wyniki badania prezentuje wykres 4.

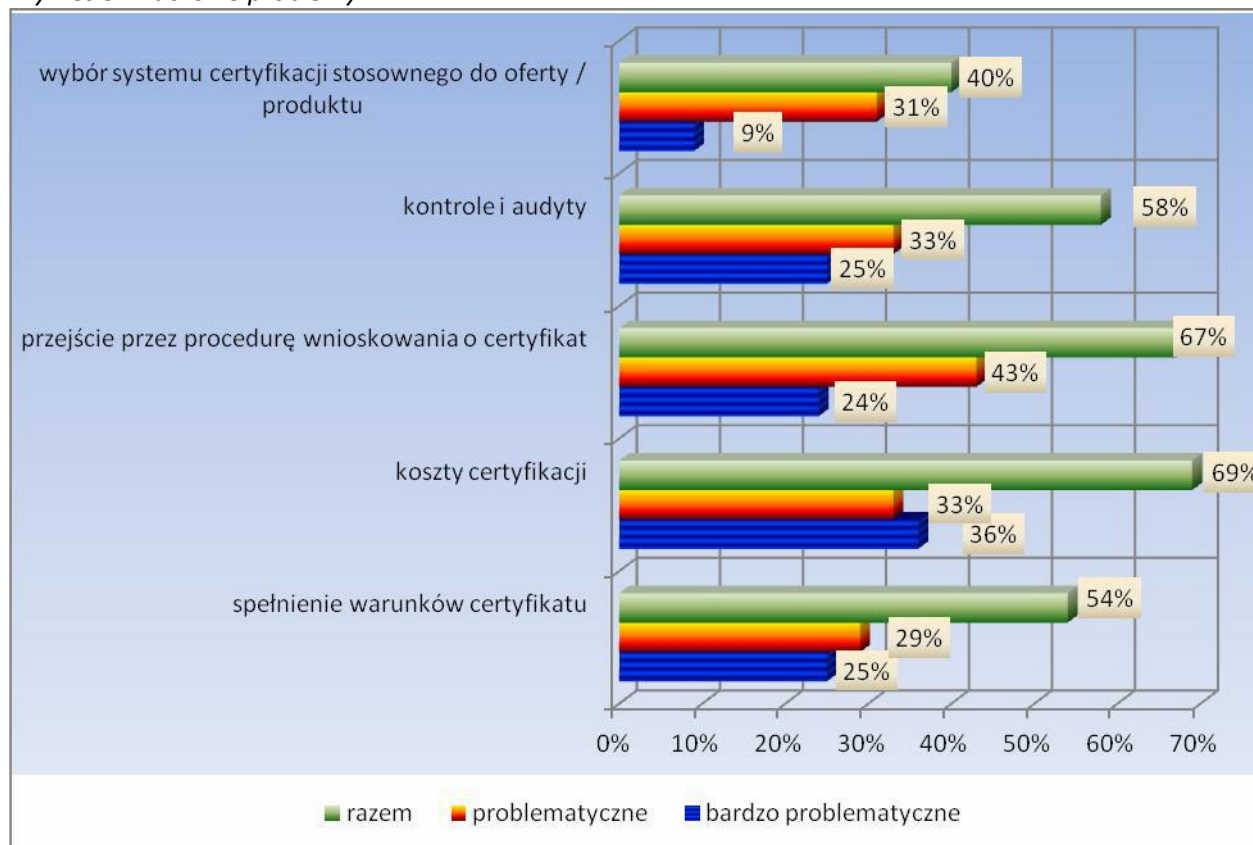
Wykres 4. Czynniki ważne dla wdrożenia systemu certyfikacji.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Co do czynników problematycznych, w ankiecie zapytano o następujące potencjalne problemy: spełnienie warunków certyfikatu, koszty certyfikacji, przejście przez procedurę wnioskowania o certyfikat, kontrole i audyty oraz wybór systemu certyfikacji stosownego do oferty / produktu. Do największych problemów ankietowani zaliczyli koszty certyfikacji (69%) i przejście przez procedurę wnioskowania o certyfikat (67%). Podobnie jak w przypadku czynników ważnych dla certyfikacji, żaden z ankietowanych nie podał innych obszarów problematycznych. Dokładne wyniki badania zaprezentowano na wykresie 5.

Wykres 5. Kluczowe problemy.



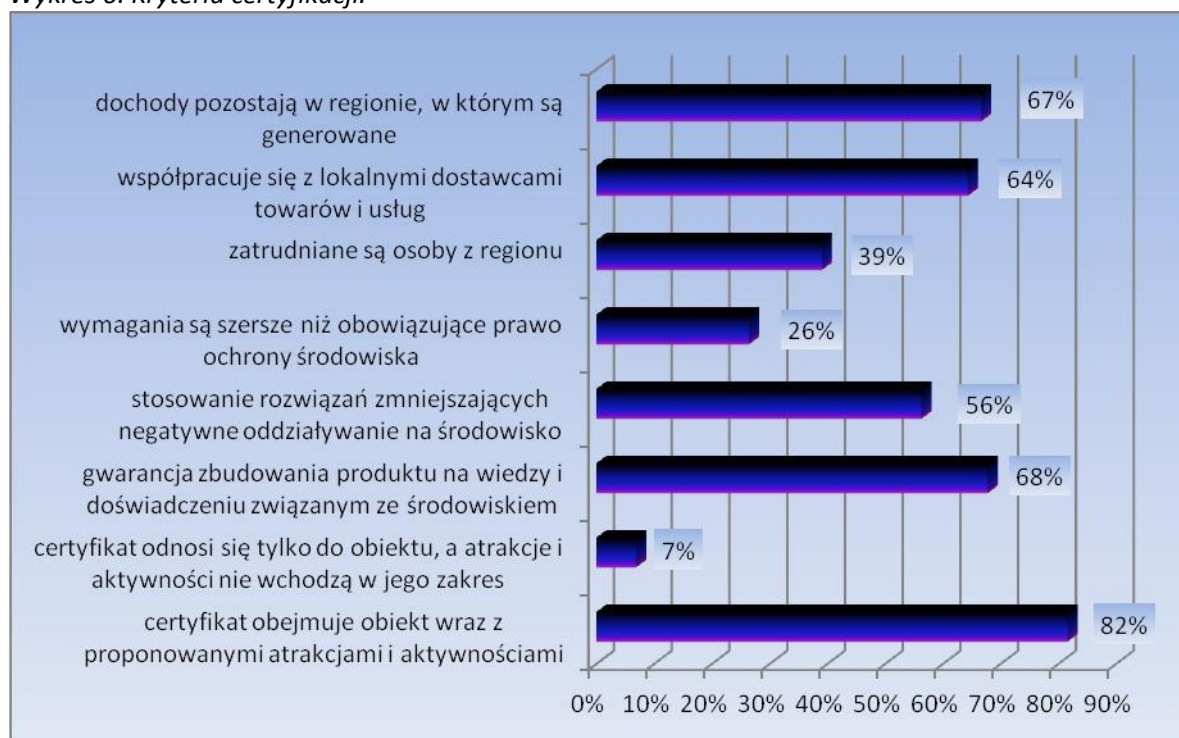
Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Uczestników badania zapytano również o kryteria certyfikacji. Jak widać na wykresie 4, hierarchia zaproponowanych kryteriów układa się następująco:

- 1) certyfikat obejmuje obiekt wraz z proponowanymi atrakcjami i aktywnościami (82%),
- 2) gwarancja zbudowania produktu na wiedzy i doświadczeniu związanym ze środowiskiem (68%),
- 3) dochody pozostają w regionie, w którym są generowane (67%),
- 4) współpraca z lokalnymi dostawcami towarów i usług (64%),
- 5) stosowanie rozwiązań zmniejszających negatywne oddziaływanie na środowisko (56%),
- 6) zatrudniane są osoby z regionu (39%),
- 7) wymagania są szersze niż obowiązujące prawo ochrony środowiska (26%),
- 8) certyfikat odnosi się tylko do obiektu, a atrakcje i aktywności nie wchodzą w jego zakres (7%).

Również w tym przypadku ankietowani nie dodali innych niż wymienione w ankiecie kryteriów. Szczegółowe wyniki pokazano na wykresie 6.

Wykres 6. Kryteria certyfikacji.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Ostatnie pytania w ankiecie dotyczyły systemu zarządzania certyfikacją, okresu, na jaki winien być wydawany certyfikat oraz częstotliwości prowadzenia kontroli i audytów. W kwestii pierwszej 37% ankietowanych było zdania, iż systemem powinna zarządzać jedna instytucja krajowa. Wśród proponowanych podmiotów wymieniane były najczęściej: PFTW „GG”, Ministerstwo Sportu i Turystyki oraz Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi. 18% ankietowanych uważa, że do zarządzania systemem certyfikacji winno być uprawnionych 16 instytucji regionalnych (wśród propozycji pojawiały się najczęściej Regionalne Organizacje Turystyczne). Należy tutaj jednak podkreślić, że aż 45% ankietowanych nie miało zdania, co do instytucji zarządzającej, a jeszcze więcej nie wskazało instytucji preferowanej. 54% osób wskazało, iż nowy system powinien być rekomendowany przez Ministerstwo Sportu i Turystyki, a 52%, iż należy go zintegrować z istniejącym systemem PFTW „GG”. Według badanych certyfikat powinien być wydawany na 5 lat (24%), 3 lata (18%) lub 2 lata (16%). 13% ankietowanych nie miało zdania na ten temat. Jeśli chodzi o kontrole, najczęściej ankietowani odpowiadali, iż należy je prowadzić raz na rok (25%). 13% jest zdania, iż kontrole winny się odbywać raz na 3 lata. Odpowiedzi na to pytanie nie udzieliło aż 25% badanych.

Wyniki przeprowadzonego badania ankietowego wskazują duże zainteresowanie wdrożeniem systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim i jednoznacznie identyfikują taką potrzebę. Największe obawy wzbudzają ewentualne koszty oraz procedury. Negatywnie należy ocenić brak inwencji badanych co do identyfikowania innych niż wymienione w ankiecie czynników i elementów związanych z systemem certyfikacji, co niestety może świadczyć o tym, iż podmioty te nie są jeszcze w pełni gotowe do przyjęcia systemu. Stąd też raz jeszcze należy podkreślić konieczność prowadzenia szkoleń w tym zakresie.

5.2. Podnoszenie jakości i konkurencyjności turystyki wiejskiej poprzez ekooferty i ich certyfikację w opinii turystów

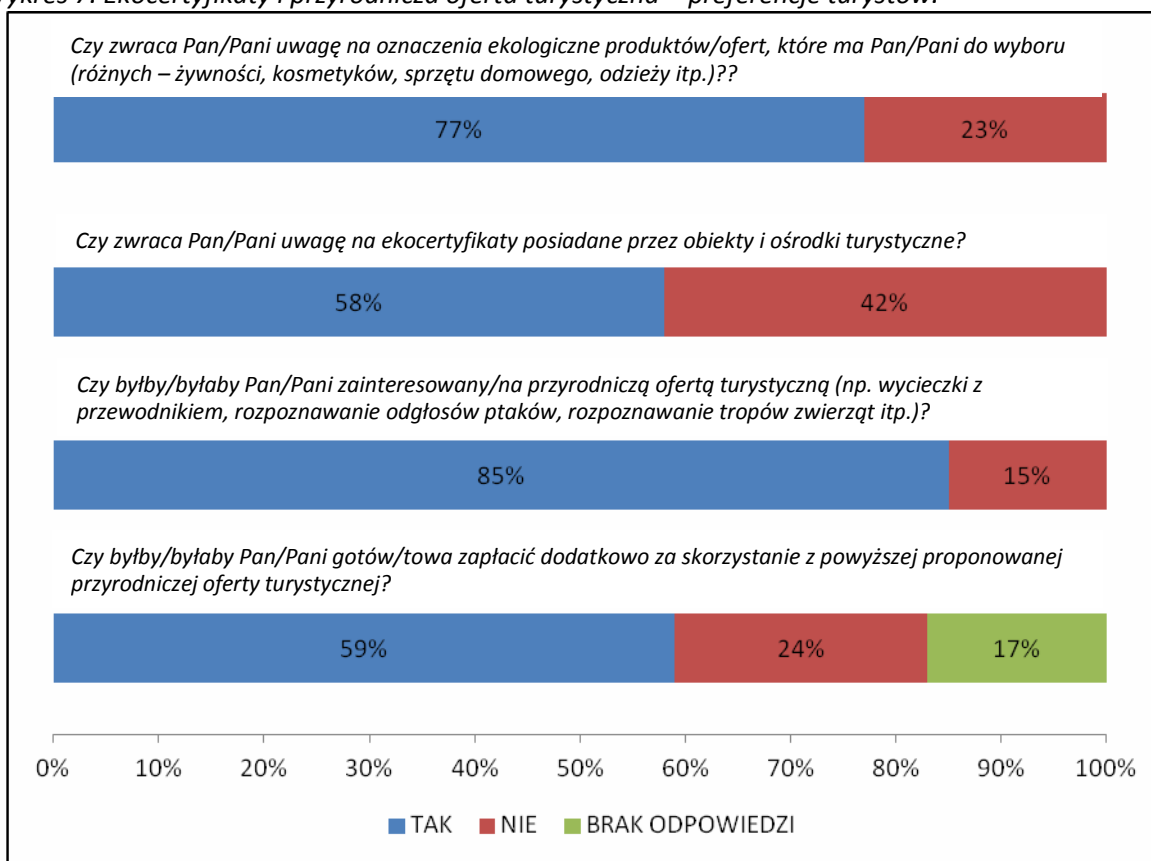
Jak już wspomniano wcześniej uwarunkowania wdrożenia certyfikatu turystyki zrównoważonej zostały również poddane badaniu opinii wśród turystów, których zapytano o ich nastawienie do ofert turystycznych, które można uznać za „ekooferty” i ich ewentualną ocenę poprzez ekocertyfikaty. W czasie sezonu turystycznego, w okresie czerwiec – wrzesień 2014, uczestnicy projektu „Agroturystyka przyjazna Naturze 2000” zbierali od turystów w swoich regionach opinię nt. podnoszenie jakości i konkurencyjności w turystyce wiejskiej poprzez ekooferty i ich certyfikację. Kwestionariusz zawierał 6 pytań zamkniętych, alternatywnych oraz jedno pytanie otwarte⁵². W badaniu wzięło udział 338 osób, z czego 62% stanowiły kobiety, a 38% mężczyźni. Najlicniejszą grupę stanowiły osoby w wieku 35-50 lat (38%), następnie 18-34 (29%), 51-65 (26%), a najmniej liczną grupę stanowiły osoby w wieku 66-80 lat (5%).

Na pytanie: *Czy zwraca Pan/Pani uwagę na oznaczenia ekologiczne produktów/ofert, które ma Pan/Pani do wyboru (różnych – żywności, kosmetyków, sprzętu domowego, odzieży itp.)?* 77% ankietowanych udzieliło odpowiedzi twierdzącej, a 23% odpowiedzi przeczącej. W przypadku pytania: *Czy zwraca Pan/Pani uwagę na ekocertyfikaty posiadane przez obiekty i ośrodki turystyczne?* 58% respondentów odpowiedziało „tak”, a 42% „nie”. W obu przypadkach większy odsetek turystów zwracał uwagę na oznakowania ekologiczne oferowanych produktów i usług. Może to świadczyć m.in. o zainteresowaniu turystów tematyką ochrony środowiska i wzrastającą świadomością ekologiczną społeczeństwa.

Na kolejne pytanie: *Czy byłby/byłaby Pan/Pani zainteresowany/na przyrodniczą ofertą turystyczną (np. wycieczki z przewodnikiem, rozpoznawanie odgłosów ptaków, rozpoznawanie tropów zwierząt, nauka nawigacji z gwiazd, poznawanie tajemnic skał i ukształtowania terenu itp.)?* 85 % odpowiedziało twierdząco, a przecząco 15%. Ponadto 59% respondentów podało, że byłoby gotowe zapłacić dodatkowo za skorzystanie z takiej oferty. 24% nie zadeklarowało takiej gotowości, a 17% nie miało zdefiniowanej opinii na ten temat. Powyższe wyniki wyraźnie dowodzą zainteresowania turystów tematycznymi – przyrodniczymi – programami wypoczynku na wsi. Szczegółowy obraz odpowiedzi udzielonych przez ankietowanych prezentuje wykres 7.

⁵² Wzór kwestionariusza ankiety znajduje się w Załączniku nr 3.

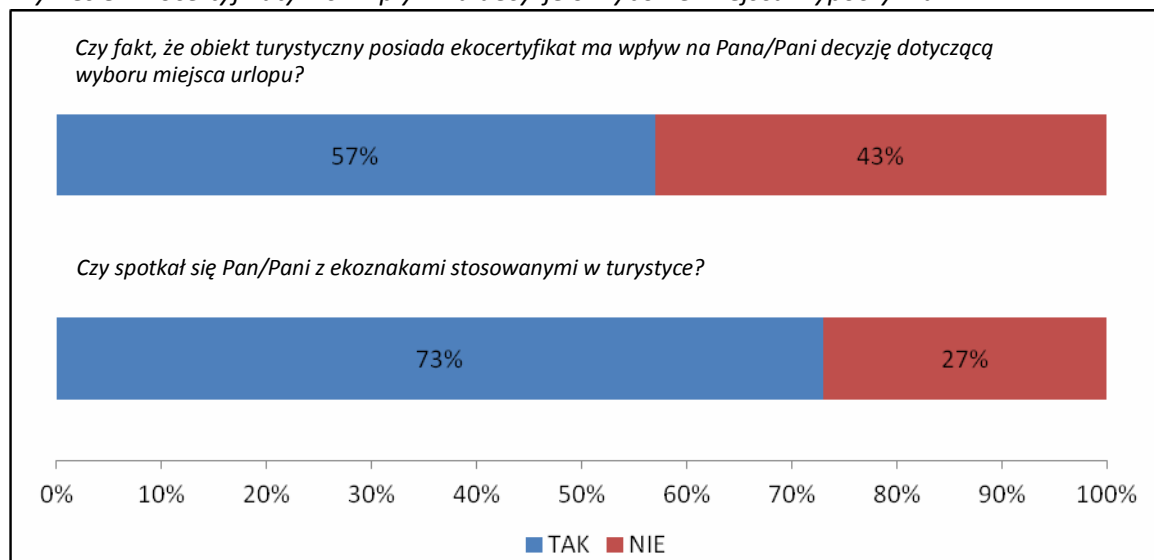
Wykres 7. Ekocertyfikaty i przyrodnicza oferta turystyczna – preferencje turystów.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Dalsza część badania wykazała, iż 57% badanych przyznało, że fakt posiadania przez obiekt turystyczny ekocertyfikatu ma wpływ na ich decyzję dotyczącą wyboru miejsca urlopu. Dla 43% czynnik ten nie miał znaczenia. Innymi słowy, więcej niż co drugi badany przywiązuje uwagę do ekocertyfikatów w turystyce i uznaje je za jedno z kryteriów determinujących miejsce wypoczynku. Należy jednak zwrócić uwagę, że aż 73% ankietowanych przyznało, że nie zetknęło się z ekoznakami stosowanymi w turystyce (wykres 8).

Wykres 8. Ekocertyfikaty i ich wpływ na decyzje o wyborze miejsca wypoczynku.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Wśród 26% badanych, którzy spotkali się z ekoetykietowaniem w tym sektorze gospodarki 23% nie pamiętało lub nie potrafiło podać, jakie to były oznakowania. Zaledwie 13% podało takie certyfikaty jak Ecolabel, Blue Flag, Green Key, Green Globe. 8% wymieniło Zielone Płuca Polski. 31% badanych, którzy deklarowali, że spotkali się w turystyce z ekocertyfikatami wymieniło certyfikat żywności ekologicznej, nazwę EKOLAND⁵³ i ECEAT⁵⁴. W pierwszych dwóch przypadkach możemy mówić o ekocertyfikacji jednak tylko w uprawie i hodowli. Z kolei ECEAT nie jest w ogóle systemem certyfikacji, a organizacją parasolową zrzeszającą rolników ekologicznych i aktywizujących ich pod kątem prowadzenia edukacji ekologicznej w swoich gospodarstwach. Pozostałe odpowiedzi dotyczyły Europejskiej Sieci Obszarów Natura 2000 i oznakowania produktów: zachowaj czystość i recykling. Analiza odpowiedzi pozwala wyciągnąć wniosek, iż niewielki odsetek turystów potrafi wskazać ekocertyfikaty dedykowane usługom i produktom typowo turystycznym. Ponadto wyraźna jest trudność, z jaką turyści odróżniają ekocertyfikaty od innych oznakowań.

W ostatnim pytaniu ankietowani zostali zapytani, co ich zdaniem powinien gwarantować ekocertyfikat w turystyce. Podane odpowiedzi zostały przyporządkowane do trzynastu grup tj.:

- 1) żywność ekologiczna, lokalna, zdrowa,
- 2) wysoka jakość środowiska przyrodniczego, różnorodne środowisko, atrakcyjny przyrodniczo obszar, cisza i spokój,
- 3) przyjazność środowisku (minimalizacja niekorzystnego wpływu na środowisko substancji chemicznych, segregacja i recykling odpadów itp.),
- 4) wysoka jakość świadczonych usług i oferowanych produktów, bezpieczeństwo,

⁵³ EKOLAND – Stowarzyszenia Producentów Żywności Metodami Ekologicznymi, certyfikat dla rolnictwa ekologicznego funkcjonujący w Polsce jeszcze przed akcesem do Unii Europejskiej obecnie zastąpiony przez Wspólnotowy system certyfikacji rolnictw ekologicznego.

⁵⁴ ECEAT – Europejskie Centrum Rolnictwa Ekologicznego i Turystyki.

- 5) stosowanie nowoczesnych technologii zmniejszających negatywne oddziaływanie na środowisko (oczyszczalnie biologiczne, oze, itp.),
- 6) atrakcyjny program wypoczynku, zwiedzanie bez szkody dla przyrody, opieka przewodnika,
- 7) architektura zachowująca lokalny styl i niezakłócająca krajobrazu,
- 8) zapewnienie wyczerpujących informacje (w Internecie i w terenie) o regionie i jego atrakcjach kulturowo-przyrodniczych,
- 9) promocja lokalnych tradycji, kultury i przyrody,
- 10) podnoszenie poziomu świadomości ekologicznej w regionie,
- 11) wiarygodność,
- 12) inne,
- 13) brak opinii lub brak odpowiedzi.

31% respondentów nie miała własnej opinii na temat kryteriów ekocertyfikatów stosowanych w turystyce lub nie udzieliła odpowiedzi na to pytanie.

Najwięcej ankietowanych, bo 39%, chciałoby, aby ekocertyfikat w turystyce zapewniał, że do przygotowania posiłków wykorzystywana jest żywność pochodząca od lokalnych dostawców, najlepiej z upraw ekologicznych. Pojawienie się tej odpowiedzi w przewadze do pozostałych sugerować może silne powiązanie postrzegania turystyki wiejskiej z tradycyjną, smaczną kuchnią i promowaniem się tych obszarów głównie przez ten ich walor. W dalszej kolejności ankietowani najczęściej podawali odpowiedzi mieszczące się w grupach:

- ✓ wysoka jakość środowiska przyrodniczego, różnorodne środowisko, atrakcyjny przyrodniczo obszar, cisza i spokój (29%),
- ✓ przyjazność środowisku (minimalizacja niekorzystnego wpływu na środowisko substancji chemicznych, segregacja i recykling odpadów, itp.) (24%),
- ✓ wysoka jakość świadczonych usług i oferowanych produktów, bezpieczeństwo (12%),
- ✓ stosowanie nowoczesnych technologii zmniejszających negatywne oddziaływanie na środowisko (oczyszczalnie biologiczne, OZE, itp.) (8%),
- ✓ atrakcyjny program wypoczynku, zwiedzanie bez szkody dla przyrody, opieka przewodnika (8%).

Pełne zestawienie uzyskanych w tej części badania odpowiedzi przedstawia wykres 9.

Wykres 9. Co powinien gwarantować ekocertyfikat? Opinie turystów.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badania ankietowego.

Powyższe odpowiedzi wskazują, iż mniej niż jedna trzecia badanych łączy ekocertyfikację w turystyce z kryteriami środowiskowymi i mniej niż jedna dziesiąta spodziewa się przygotowania ciekawego przyrodniczo-kulturowego programu wypoczynku w ramach obowiązywania ekocertyfikatu. Wskazywać to może na małą znajomość tematu ekocertyfikacji w turystyce i co za tym idzie trudności w określeniu pożądanych i możliwych do realizacji w praktyce kryteriów. Z drugiej zaś strony wcześniejsze odpowiedzi pokazują, że dla ponad połowy respondentów posiadany przez obiekt turystyczny ekocertyfikat ma znaczenie podczas wyboru miejsca wypoczynku. Niezbędne wydaje się więc podjęcie działań informacyjnych i edukacyjnych z tego zakresu. Pełne zrozumienia idei ekocertyfikacji wraz z korzyściami z niej płynącymi pomogłoby turystom wybierać oferty pasujące do ich oczekiwań, a branży turystycznej docierać do odpowiednich grup odbiorców. Łączyć się to wszystko musi jednak z wiarygodnym i czytelnym dla wszystkich stron systemem ekocertyfikacji.

6. PODSUMOWANIE – WNIOSKI I ZALECENIA

Wnioski i zalecenia ogólne

Opracowanie eksperckie „Rozpoznanie uwarunkowań tworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim” ma charakter autorskiego raportu eksperckiego z pierwszego rozpoznania podstaw tworzenia koncepcji certyfikacji turystyki zrównoważonej w Polsce. Należy je traktować jako punkt wyjścia do dyskusji i decyzji o kolejnych krokach, jakie należy podjąć w tym kierunku. Przesłanki, jakie uznano za istotne dla propozycji tworzenia takiego certyfikatu potwierdziły się w dokonanej przez Autorki analizie. Na rynku jest widoczna potrzeba uporządkowania występujących na nim różnych sposobów certyfikowania produktów turystycznych w kierunku potwierdzania ich jakości ekologicznej. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, iż podjęcie tego typu działań nie wyczerpuje wyzwań, jakie stawia współczesna epoka zrównoważonego rozwoju. Wymaga ona bowiem spojrzenia kompleksowego na problematykę podnoszenia jakości, a w zasadzie należałoby powiedzieć problematykę zarządzania jakością w turystyce. Oczekiwania rynku, zarówno z perspektywy strony popytowej, jak i podażowej, zmierzają do kreowania certyfikatu turystyki zrównoważonej jako świadectwa oceny jakości w kategoriach odpowiedzialności nie tylko ekologicznej, ale i ekonomicznej i społecznej.

Przystępując do pracy nad systemem certyfikacji turystyki zrównoważonej należy niewątpliwie wykorzystać już istniejący dorobek systemów i koncepcji atestacji czy certyfikacji stanowiących stymulatory podnoszenia jakości w turystyce. Warto poświęcić czas na jego analizę przez pryzmat poszerzania jego zakresu o kompleksowe podejście do jakości, czyli o ocenę jakości produktu / usługi w sensie technicznym i funkcjonalnym, ocenę jakości zarządzania, ocenę jakości ekologicznej, społecznej, itd. Odnosząc się do turystyki wiejskiej proponuje się poświęcić temu tematowi jedno z warsztatów na Międzynarodowych Targach Agroturystycznych AGROTRAVEL w kwietniu 2015 roku lub zorganizować odrębną ogólnopolską konferencję naukową na ten temat.

Należy podkreślić, iż niniejsze opracowanie nie obejmuje analizy wszystkich istniejących systemów, ich regulaminów, zestawień kryteriów czy odniesień do poszczególnych zasad zrównoważonego rozwoju, do których turystyka winna się stosować. Przeprowadzona w ramach jego przygotowania analiza uwarunkowań, a zwłaszcza badania ankietowe wśród branży turystycznej i turystów, dają podstawę do wyciągnięcia podstawowych wniosków, ale nie można na dzień dzisiejszy uznać ich za pełne i kompleksowe. Stąd też istnieje potrzeba prowadzenia dalszych analiz i badań w kierunku tak samych uwarunkowań, jak i oczekiwań co do systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej. Niezwykle istotny będzie tutaj również udział społeczny w dyskusji i rozważaniach, których początek daje niniejsze opracowanie. Niewątpliwie należy w nie włączyć przygotowane m.in. do tego celu grono uczestników projektu „Agroturystyka przyjazna Naturze 2000 – cykl szkoleń”. Liderzy w nim wykształceni – przedstawiciele stowarzyszeń agroturystycznych, będą w cyklu szkoleń uczyć się i pracować pod kierunkiem przyrodników – specjalistów w zakresie zasad udostępniania obszarów chronionych turystyce, rozpoznawania, opisu, interpretacji i promocji osobliwości przyrody występujących w ich regionie. Oczekuje się, że po zakończeniu szkoleń będą w skuteczny sposób

wdrażać ideę i praktyczną wiedzę o tym, jak prawidłowo zagospodarować zasoby przyrodnicze i angażować nowe grupy społeczne do wzmocnienia rozwoju swej działalności i regionu, w którym funkcjonują czyniąc to bez szkody dla jego przyrody, a z korzyścią dla konkurencyjności ekonomicznej produktów turystycznych i satysfakcji klientów turystyki wiejskiej. Do procesu tworzenia założeń dla nowego certyfikatu włączyć należy również innych przedstawicieli branży turystycznej, jak również ekspertów branżowych, w tym szczególnie specjalistów z zakresu ochrony przyrody oraz środowiska instytucji rządowych i publicznych. Jedynie bowiem trwająca od samego początku procesu tworzenia certyfikatu kompleksowa współpraca interesariuszy rynku turystycznego przygotowanych do kształtowania oferty turystycznej wysokiej jakości wynikającej z Ekologicznej i Społecznej Odpowiedzialności Biznesu zagwarantuje możliwość stworzenia narzędzia w sensie systemowym. Należy tutaj podkreślić, iż założeniem procesu budowy systemu certyfikacji dla turystyki zrównoważonej przyjętym przez Autorki niniejszego opracowania jest jego oddolny charakter. Idea systemu w środowisku turystyki wiejskiej, który – co należy podkreślić – jest środowiskiem bardzo specyficznym zarówno pod względem kulturowym, jak i ekonomicznym, może uzyskać jego akceptację tylko w przypadku wdrożenia i respektowania partycypacji społecznej na każdym etapie dalszych prac.

Nadto warto korzystać z doświadczeń międzynarodowych, jak chociażby inicjatyw podejmowanych we współpracy ze stroną polską. W ramach wspomnianego wcześniej projektu regionu bałtyckiego zrealizowano serię spotkań z przedstawicielami instytucji i organizacji szczebla krajowego, działających na rzecz rozwoju turystyki i ochrony przyrody na Litwie, Łotwie, w Estonii i Szwecji, których uczestnikami byli wszyscy partnerzy zainteresowani stworzeniem systemu certyfikacji dla państw nadbałtyckich. Prace te toczyły się w 2013 roku w Rydze na Łotwie, w Parnawie w Estonii oraz w Linköping w Szwecji. Partnerzy projektu zadeklarowali chęć kontynuowania współpracy zmierzającej do stworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w państwach nadbałtyckich. Inicjatywa ta jest szansą na dobre uwzględnienie dających się rozpoznać w najbliższym czasie uwarunkowań naszego kraju w systemie międzynarodowym. Rozpoznanie takie można ująć w planach współpracy międzynarodowej jako inicjatywę na najbliższy okres finansowania przedsięwzięć krajów Wspólnoty.

Zalecenia dotyczące zagadnienia jakości na współczesnym rynku turystycznym

Kluczowe elementy związane z jakością, które ukierunkowują strategię zmian w kontekście tworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim można określić w następujący sposób:

- 1) Istnieje obiektywna potrzeba stworzenia kompleksowego systemu zarządzania jakością turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim. Za jego podstawę posłużyć może istniejący obecnie system „Gospodarstwa Gościnne”, który wymaga jednak zdecydowanego rozszerzenia przede wszystkim uwzględnienia kryteriów związanych z jakością funkcjonalną. Przyjęcie ww. założeń związane jest z trzema kluczowymi wyzwaniami:

- ✓ Opracowaniem właściwych kryteriów systemu certyfikacji, a następnie ich restrykcyjnym przestrzeganiem – należy przyjąć założenie, iż system – poza pełnieniem funkcji oceny jakości – powinien tę jakość także budować (innymi słowy nie może być on „dostępny dla wszystkich”). Stąd też niezwykle istotnym jest właściwe określenie kryteriów, tzn. określenie ich w taki sposób, aby tworzyły stosunkowo dużą barierę dostępu. Jedynie w ten sposób zapewniona zostanie możliwość zbudowania trwałego, wiarygodnego i liczącego się w Polsce i poza jej granicami systemu. Z drugiej zaś strony warto przeanalizować potrzebę utworzenia sieci czy też grupy stowarzyszające podmioty wspierające ideę certyfikacji i przygotowujące się do poddania procedurze oceny zgodności z stawianymi przez system wymaganiami. Należy zadbać by podmioty zainteresowane certyfikacją, w tym szczególnie kwateryści wiejscy, otrzymali rzetelną i kompletną informację o wymaganiach certyfikatu, a także uzyskali pomoc kompetentnych osób podczas przygotowania i poddania się procedurze certyfikacji.
- ✓ Wyznaczeniem kompetentnej, silnej i wiarygodnej instytucji do zarządzania systemem, uznanej zarówno przez szczebel rządowy (Ministerstwo Sportu i Turystyki, Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi), jak i branżę (Polską Federację Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”). W tym kontekście należy zwrócić uwagę, iż już w ramach przygotowywania niniejszego opracowania jego Autorki podjęły współpracę z PFTW, której liderzy zostali zapoznani z ideą certyfikacji turystyki według zasad zrównoważonego rozwoju. Współpraca ta przyniosła zaangażowanie się liderów Federacji w prowadzenie regionalnych grup szkoleniowych w ramach projektu „Agroturystyka przyjazna naturze 2000 – cykl szkoleń”, z zadaniem przedyskutowania wstępnych założeń tej idei. Pierwszym wnioskiem, jaki się nasuwa to oczywista korzyść dla obu stron – autorstwa idei i jej beneficjentów z faktu, iż współpraca ta została nawiązana i powiodła się u samego progu procesu budowania koncepcji certyfikatu zrównoważonej turystyki dla ofert agroturystycznych. Konieczność kontynuowania tej współpracy jest oczywista.
- ✓ Efektywną promocją systemu certyfikacji, zarówno wśród usługodawców, jak i wśród turystów.

Jedynie powyższe założenia zagwarantują sukces wprowadzonych zmian – zmian, co należy podkreślić, które miałyby charakter innowacyjności. Po raz pierwszy bowiem na rynku turystycznym w Polsce zostałby wprowadzony ogólnopolski system zarządzania jakością oparty o światowe standardy TQM⁵⁵. Co więcej – system dedykowany turystyce zrównoważonej w środowisku wiejskim, a więc segmentowi, którego znaczenie jest bardzo duże zarówno w kontekście rozwoju samej turystyki, jak i rozwoju obszarów wiejskich oraz ochrony dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego ponad 90% obszaru Polski.

Należy więc rozważyć uzupełnienie polskiego systemu kategoryzacji o moduł oceny jakości ekologicznej kompleksowej oferty usług gospodarstw agroturystycznych.

⁵⁵ TQM – Total Quality Management, polityka budowania przewagi konkurencyjnej przez jakość, prowadzona dzięki realizacji nieprzerwanego procesu doskonalenia, zorientowana całkowicie na klienta. Jej inicjatorem był W. E. Deming.

- 2) Istnieje bardzo duża potrzeba edukacji w zakresie jakości jako takiej, i jej właściwego rozumienia, a jakości ekologicznej w szczególności. Budowa i wdrożenie systemu certyfikacji będą procesem długotrwałym, w czasie którego niezbędne jest edukowanie kadr obsługujących ruch turystyczny w środowisku wiejskim. Najważniejszym wydaje się dążenie do uświadomienia usługodawcom, iż ich oferty muszą być budowane w odpowiedzi na oczekiwania i potrzeby turystów. A co za tym idzie, te oczekiwania i potrzeby trzeba poznać – niezbędny jest system prowadzenia badań jakościowych, zarówno na indywidualnych, jak i systemowych.
- 3) Biorąc pod uwagę specyfikę zrównoważonej turystyki w środowisku wiejskim, przy opracowywaniu kryteriów systemu certyfikacji pod uwagę należy wziąć czynniki wynikające z kompleksowego podejścia do produktu turystyki wiejskiej, czyli dotyczące krajobrazu kulturowego, przyrodniczego i społecznego (w tym kadr) oraz szeroko rozumianej jakości życia.
- 4) Warunkiem sine qua non dla budowania właściwej pozycji systemu certyfikacji w turystyce zrównoważonej jest położenie dużego nacisku na konkurencyjność, nie tylko wewnętrzną (na rynku turystyki wiejskiej), ale również zewnętrzną – w odniesieniu do innych segmentów turystyki w kraju i Europie. Wyższy poziom konkurencyjności uzyskany przez branżę dzięki certyfikatowi stanowić będzie bowiem niezwykle istotny czynnik zachęcający do wstąpienia do programu certyfikacji, jak również stymulujący do ciągłego podnoszenia jakości. W tym kontekście niewątpliwie potrzebna jest szeroka dyskusja, stąd też proponuje się poświęcić Sympozjum Agroturystyczne w 2016 roku tematyce budowania konkurencyjności na rynku turystyki wiejskiej w Polsce i Europie.
- 5) W kontekście jakości, obok tematyki kreowania systemu certyfikacji, należy podjąć tematykę jego promowania, czyli innymi słowy podjąć zadanie budowania świadomości certyfikatu już na etapie jego tworzenia wśród jego ostatecznych odbiorców, czyli turystów. To będzie miało ogromne znaczenie dla konkurencyjności informacyjnej, stanowiącej na współczesnym rynku turystycznym element bardzo często decydujący o zakupie danej oferty. W kontekście sprzedażowym, promocja certyfikatu jako świadectwa szeroko pojmowanej jakości produktu jest równie ważna, jak promocja samych produktów. Działania marketingowe dotyczące systemu certyfikacji powinny być działaniami ciągłymi, o zasięgu ogólnopolskim, a docelowo europejskim, realizowanymi przez instytucję / instytucje zarządzające procesem tworzenia, a potem wdrażania systemu we współpracy z branżą.

System certyfikacji w świetle uwarunkowań strategicznych i prawnych

Przegląd dokumentów strategicznych w sektorze turystyki oraz rolnictwa i rozwoju wsi jasno pokazuje, iż koncepcja wdrożenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim jest uzasadniona, a wręcz pożądana. Nie brakuje w przeanalizowanych dokumentach bezpośrednich rekomendacji co do stworzenia systemu certyfikacji, którego celem byłoby podniesienie konkurencyjności i budowanie wysokiej jakości produktów turystyki wiejskich. Należy zwrócić uwagę, iż zapisy strategii i programów rozwoju oraz analiz i ekspertyz wskazują, iż system

certyfikacji winien pełnić rolę nie tylko narzędzia podnoszenia jakości (technicznej i funkcjonalnej) świadczonych usług i narzędzia promocji obiektów turystyki wiejskiej, ale również:

- ✓ efektywnego narzędzia wsparcia branży turystycznej w skali lokalnej;
- ✓ narzędzia zarządzania jakością (techniczną i funkcjonalną) w turystyce wiejskiej;
- ✓ platformy wielopłaszczyznowej współpracy;
- ✓ narzędzia wspierającego rozwój wysokiej jakości produktów turystycznych tworzonych zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju i służących zarówno prawidłowemu wykorzystywaniu walorów turystycznych, jak i ochronie dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego.

Niezwykle istotnym założeniem związanym wprowadzeniem systemów certyfikacji w turystyce jest jasny przekaz wyrażony w projekcie Programu rozwoju turystyki do 2020 roku dotyczący formy jego wdrażania. Nowy system powinien być zgodny z wytycznymi Unii Europejskiej, w tym z Dyrektywą usług na rynku wewnętrznym. Powinien również objąć normalizację, tj. określenie, opracowanie i stosowanie norm zgodnych z nowymi wytycznymi UE, zawartymi w dokumentach UE (m.in. Strategia Europa 2020). Normalizacja pozwoli na ujednolicenie zarządzania usługami turystycznymi oraz jakością produktów turystycznych. Odnosić się będzie do wymogów zawartych w Dyrektywach oraz innych regulacjach prawnych UE obowiązujących dla branży turystycznej w układzie: produkt – usługa (czynność), proces, instytucja lub klaster. Powinna ona również przewidywać wdrożenie standardów CSR (społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw) w przedsiębiorstwach turystycznych, touroperatorskich oraz systemie usług hotelowych⁵⁶. Zapis ten świadczy o bardzo wysokiej randze, jaką nadano certyfikacji w turystyce w najważniejszym dla tego sektora dokumencie.

Słowo końcowe

Dostosowując się do obecnych warunków świadomości społecznej i organizacji branży turystycznej w turystyce wiejskiej, w ramach wspomnianego już niejednokrotnie projektu „Agroturystyka przyjazna Naturze 2000”, zaplanowano przyznanie stowarzyszeniom biorącym udział w tym przedsięwzięciu unikatowego ekoodznaczenia za najlepsze opracowanie ofert przyjaznych chronionej przyrodzie. Stanowi to swoistego rodzaju wstęp do certyfikatu i – co jest tutaj kluczowe – jest tak rozumiane przez uczestników. Daje więc początek budowania świadomości tworzenia i rozwoju idei o wiele szerszej, i jednocześnie niejako aktywizuje branżę do zmiany sposobów jej myślenia o jakości i konkurencyjności. Jest to metoda by ewolucyjnie, nie rewolucyjnie, we współpracy, nie odgórnie – spełniać fundamentalne założenie stopniowego wprowadzania w życie nowego systemu certyfikacji w turystyce zrównoważonej. Można więc stwierdzić, iż baza już istnieje, należy ją poszerzać i działania kontynuować. Co więcej wypracowany jest również grunt do współpracy

⁵⁶ Program rozwoju turystyki do 2020 roku, Projekt, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa, czerwiec 2014, ss. 52-53.

międzynarodowej. Diagnoza wstępna poczyniona w polskiej agroturystyce może okazać się dobrym wstępem do współpracy międzynarodowej powołanej do rozwiązywania problemów stykowych turystyki i ochrony środowiska, agroturystyki i zrównoważonego rozwoju obszarów wiejskich. Doświadczenia z projektów UE (w tym konkursu EDEN, projektu „System certyfikacji ekoturystyki w Regionie Państw Morza Bałtyckiego”) mogą być tu dobrym materiałem warsztatowym, a wiele projektów w toku pozostaje do podjęcia w ramach programów nowej perspektywy finansowej. Przykładem jest złożenie do Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju Regionalnego propozycji projektu flagowego „System certyfikacji ekoturystyki w regionie państwa Morza Bałtyckiego”.

Certyfikacja turystyki według zasad zrównoważonego rozwoju to szerokie i długookresowe przesłanie opisanej w niniejszym opracowaniu inicjatywy autorskiego pomysłu jego trzech Autorów: Jolanty Kamienieckiej, Magdaleny Ragus i Patrycji Manthey. Nie jest to z pewnością zagadnienie nowe na polskim rynku turystycznym, ale wielość działań podjętych wcześniej przez Autorki oraz kontynuowanych po zakończeniu tejże analizy, daje duże szanse na faktyczną realizację inicjatywy. Całościowe wnioski kierowane są bezpośrednio do Ministerstwa Sportu i Turystyki. Mają one charakter postulatu wyrażonego z nadzieją na wzmocnienie nowoczesnej konkurencyjności polskiej gospodarki turystycznej, jak również Polityki Ekologicznej Państwa poprzez turystykę.

Materiały i źródła

Literatura przedmiotu

1. A simple user's guide to certification for sustainable tourism and ecotourism center for ecotourism and sustainable development.
2. Alpy Karpatom. Podręcznik standardów jakości produktów lokalnych i turystyki przyjaznej środowisku, Podkarpacka Izba Gospodarcza, Krosno, Helvetas Swiss Intercooperation, Berno. Koordynacja: Fundacja Karpacka-Polska. Sanok. Styczeń 2013.
3. Drąg K., Oczekiwania usługodawców pod adresem nowej perspektywy finansowej wspierania rozwoju turystyki wiejskiej w latach 2014-2020.
4. Demand for and perceptions of sustainable tourism certification in Ireland, Aíne Conaghan , Dr. James Hanrahan.
5. Gorham G., Mettiar Z., Contemporary Issues in Irish and global tourism and hospitality. Dublin Institute of technology, 2010.
6. Honey M., Rome A., Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism, Institute for Policy Studies, Washington 2001.
7. Kamieniecka J., Majewski J., E-szkolenie: Natura 2000 i kreowanie marki turystycznej.
8. Kamieniecka J., Świadomość ekologiczna turystów, Instytut na rzecz Ekorozwoju, Warszawa 2012.
9. Kamieniecka J., Klimat a turystyka, Instytut na rzecz Ekorozwoju, Warszawa 2009.
10. Krzyżanowska K. (red.), Komunikowanie i doradztwo w turystyce wiejskiej, SGGW, Warszawa 2013.
11. Ogrodniczuk J., Węglarz A., Kamieniecka J., Energia w obiekcie turystycznym, Instytut na rzecz Ekorozwoju, Warszawa 2011.
12. Pieró-Signes A., The impact of Environmental Certification on Hotel Guest Ratings, Cornell Hospitality Quarterly, Vol. 55(1) 40–51, 2014.
13. Skalska T., Konkurencyjność cenowa polskich produktów turystycznych na wybranych rynkach emisyjnych relacji do ofert głównych konkurentów, Założenia metodologiczne badań, Polska Organizacja Turystyczna, Warszawa 2010.
14. Targosz-Wrona E., Etykiety środowiskowe jako znaki towarowe w marketingu produktów przyjaznych środowisku w dobie globalizacji,
15. Żemigala M., Etykiety ekologiczne i ich społeczny odbiór, w: „Problemy Ekologii”, Mysłowice 2006, vol. 10.
16. 10 good reasons to achieve the European Eco-label, Sustainable Hotels for the Mediterranean, 2013.
17. Xavier Font Environmental Certification in Tourism and Hospitality: Progress, Process and Prospects. Tourism Management 23/2002.

Akty prawne

1. Ustawa z 29 sierpnia 2007 roku o usługach turystycznych
2. Ustawa z 12 września 2002 roku o normalizacji
3. Ustawa z 3 kwietnia 1993 roku o badaniach i certyfikacji
4. Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 roku o systemie oceny zgodności
5. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 66/2010 z 25 listopada 2009 roku w sprawie oznakowania ekologicznego UE dla poszczególnych grup wyrobów
6. Rozporządzenia (WE) nr 66/2010 z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie oznakowania ekologicznego UE

Dokumenty strategiczne i eksperckie

1. Kierunki rozwoju turystyki w Polsce do 2015 roku
2. Program rozwoju turystyki do 2020 roku
3. Strategia zrównoważonego rozwoju wsi, rolnictwa i rybactwa na lata 2012-2020
4. Turystyka wiejska w 2010 roku i założenia jej rozwoju
5. Ekspertyza w zakresie potencjału produktów turystyki wiejskiej w Polsce i ich konkurencyjności na regionalnym, krajowym i zagranicznym rynku usług turystycznych
6. Ekspertyza dotycząca analizy i oceny trafności i skuteczności przekazu informacyjno-promocyjnego w kontekście potrzeb informacyjnych z zakresu turystyki wiejskiej, w tym agroturystyki
7. Turystyka wiejska, w tym agroturystyka, jako element zrównoważonego i wielofunkcyjnego rozwoju obszarów wiejskich, Agrotec Polska Sp. z o.o. i Instytut Geografii i Przestrzennego Zagospodarowania im. Stanisława Leszczyckiego PAN (IGiPZ PAN), Warszawa 2012.

Strony internetowe

1. <http://www.msport.gov.pl>
2. <http://pot.gov.pl>
3. <http://minrol.gov.pl>
4. <http://www.sustainabletourism.net/definitions.html>
5. <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum>
6. <http://www.shannoncollege.com/wp-content/uploads/2009/12/THRIC-2010-Full-Paper-A.-Conaghan-and-J.-Hanrahan.pdf>
7. <http://www.pkn.pl>
8. <http://www.pcbc.gov.pl>
9. <http://natura2000.org.pl>
10. <http://www.sbc.org.pl>
11. <http://www.shmile2.eu>
12. <http://ec.europa.eu>
13. <http://www.boutique-certification.afnor.org>
14. <http://www.globalreporting.org>
15. <http://www.gstcouncil.org>
16. <http://turystykaodpowiedzialnie.pl>
17. <http://www.tuv.com>
18. <http://www.pkn.pl>
19. <http://www.csr.szczecin.pl>
20. <http://www.sie.org.pl>

21. <http://www.forbes.pl>
22. <http://www.iso.org>
23. <http://www.travelife.info>
24. <http://www.sustainabletourism.net>

Spis wykresów

Wykres 1. Liczba wydanych w Polsce certyfikatów ISO 14001 w latach 1999-2013	21
Wykres 2. Liczba certyfikatów Blue Flag wydanych w Polsce w latach 2005-2014.....	26
Wykres 3. Potrzeba wdrożenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim.	36
Wykres 4. Czynniki ważne dla wdrożenia systemu certyfikacji.....	37
Wykres 5. Kluczowe problemy.....	38
Wykres 6. Kryteria certyfikacji.....	39
Wykres 7. Ekocertyfikaty i przyrodnicza oferta turystyczna – preferencje turystów.....	41
Wykres 8. Ekocertyfikaty i ich wpływ na decyzje o wyborze miejsca wypoczynku.....	42
Wykres 9. Co powinien gwarantować ekocertyfikat? Opinie turystów.	44

Spis rysunków

Rysunek 1. Trzy loga w australijskim systemie ekocertyfikacji.....	25
Rysunek 2. Logo certyfikatu Blue Flag.....	26
Rysunek 3. Logo Wspólnotowego Oznakowania Ekologicznego – Ecolabel	27

Spis załączników

Załącznik nr 1: Opis projektu „Ecotourism certification system in the Baltic Sea Region”

Załącznik nr 2: Wzór kwestionariusza ankiety dla uczestników projektu “Agroturystyka przyjazna naturze 2000 – cykl szkoleń”

Załącznik nr 3: Wzór kwestionariusza ankiety dla turystów „Podnoszenie jakości i konkurencyjności w turystyce wiejskiej poprzez ekooferty i ich certyfikację”

Załącznik nr 1

SYSTEM CERTYFIKACJI EKOTURYSTYKI W REGIONIE PAŃSTW MORZA BAŁTYCKIEGO

IDEA

Idea stworzenia systemu certyfikacji ekoturystyki w regionie Państw Morza Bałtyckiego narodziła się w ramach realizacji projektu dofinansowanego z programu Interreg IVC „Business to Nature (B2N)”, którego liderem w latach 2010-2012 była Polska Agencja Rozwoju Turystyki S.A. Jedną ze zidentyfikowanych w ramach B2N dobrych praktyk w zakresie harmonijnego współistnienia biznesu i przyrody był szwedzki system certyfikacji ekoturystyki Nature’s Best, którego zasady powszechnie uważane są za modelowe i mogą być adaptowane w innych krajach europejskich.

Biorąc pod uwagę uwarunkowania geograficzne (zarówno Polska, jak i Szwecja to państwa nadbałtyckie), a także uwarunkowania rynkowe związane ze zróżnicowaniem skali poszczególnych nadbałtyckich rynków, PART S.A. wraz ze szwedzkim partnerem projektu B2N (Östergötland County Administrative Board – CAB), jeszcze w czasie jego trwania podjęła starania o uzyskanie dofinansowania na zainicjowanie działań dotyczących stworzenia systemu certyfikacji ekoturystyki dla państw nadbałtyckich.

W grudniu 2012 roku CAB złożył stosowany wniosek do Instytutu Szwedzkiego na uzyskanie ww. wsparcia finansowego w ramach mechanizmu seed money. W styczniu 2013 roku Instytut przyznał środki finansowe na realizację projektu „Ecotourism certification system in the Baltic Sea Region”, a w lutym 2013 roku podpisany został list intencyjny pomiędzy CAB a PART S.A., regulujący warunki współpracy i wspólnej realizacji projektu.

Potrzeba stworzenia systemu certyfikacji ekoturystyki zarówno w kontekście krajowym, jak i międzynarodowym jest podyktowana przede wszystkim brakiem tego typu narzędzia, zarówno w odniesieniu do jego potencjalnego wpływu na podnoszenie jakości usług turystycznych, jak i w odniesieniu do możliwości marketingowych, które ze sobą niesie. Wynika ona również z potrzeby opracowania narzędzia, które wskazywałoby branży turystycznej aspekty środowiskowo-społeczne, na które należy zwrócić uwagę, by rozwój turystyki na danym obszarze był trwały i zgodny z zasadami zrównoważonego rozwoju. System certyfikacji ekoturystyki w regionie państwa Morza Bałtyckiego dawałby więc ogromne możliwości w kontekście turystycznym, środowiskowym, społecznym i biznesowym.

Inicjatywa związana z budową systemu certyfikacji ekoturystyki daje ponadto niepowtarzalną szansę dla Polski jako kraju – lidera projektu o zasięgu międzynarodowym, który ma realną szansę zaistnienia i wpisania się na stałe w nurt turystyki europejskiej.

REALIZACJA PROJEKTU W 2013 ROKU

Projekt „Ecotourism certification system in the Baltic Sea Region” miał na celu zbudowanie międzynarodowego partnerstwa oraz przygotowanie wniosku o dofinansowanie stworzenia systemu certyfikacji ekoturystyki do programów EU 2014-2020. Jego dotychczasowa realizacja zaowocowała:

- ✦ Ustanowieniem partnerstwa kilkunastu instytucji: ze Szwecji (Hrabstwo Östergötland, Szwedzkie Towarzystwo Ekoturystyki), Litwy (Baltic Environmental Forum – BEF Litwa, Parki Narodowe: Dzūkija i Aukštaitija), Łotwy (Stowarzyszenie Turystyki Wiejskiej), Estonii (BEF Estonia, Estońska Rada Turystyki, Estońskie Towarzystwo Ekoturystyki, Estońska Organizacja Turystyki Wiejskiej) oraz Polski (PART, Instytut na rzecz Ekorozwoju).
- ✦ Zdobyciem wiedzy i doświadczenia pozwalającego na opracowanie wysokiej jakości wniosku o dofinansowanie stworzenia systemu dla państw nadbałtyckich, w tym opracowaniem stosownego raportu.
- ✦ Zrealizowaniem serii spotkań z przedstawicielami instytucji i organizacji szczebla krajowego, działających na rzecz rozwoju turystyki i ochrony przyrody na Litwie, Łotwie i w Estonii.
- ✦ Przeprowadzeniem trzech seminariów warsztatowych z zainteresowanymi projektem partnerami: 06.2013 – w Rydze, 09.2013 – w Parnu w Estonii, oraz przygotowaniem koncepcji ostatniego seminarium, jakie jest zaplanowane na początek listopada 2013 i odbędzie się w Szwecji.
- ✦ Wyłonieniem liderów projektu w Polsce: Magdalena Ragus, Jolanta Kamieniecka i Patrycja Manthey.

KONTYNUACJA DZIAŁAŃ W KOLEJNYCH LATACH

DZIAŁANIA W SKALI MIĘDZYNARODOWEJ

Długofalowe cele działań:

- ✦ Stworzenie międzynarodowego systemu certyfikacji ekoturystyki w zakresie merytorycznym (w tym przede wszystkim ustanowienie kryteriów) i instytucjonalnym (powołanie międzynarodowej organizacji nadzorującej / wspierającej proces certyfikacji w skali międzynarodowej).
- ✦ Wykorzystywanie stworzonego systemu jako:
 - narzędzia wspierającego rozwój wysokiej jakości produktów turystycznych tworzonych zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju i służących zarówno prawidłowemu wykorzystywaniu walorów turystycznych, jak i ochronie dziedzictwa przyrodniczego i kulturowego,

- platformy wymiany doświadczeń i kształcenia kadr dla turystyki,
- efektywnego narzędzia marketingowego w skali międzynarodowej i krajowej.

DZIAŁANIA W SKALI KRAJOWEJ

Instytut na rzecz Ekorozwoju realizuje w kierunku budowania jakości ekologicznej w turystyce wiejskiej. Nieodzownym elementem tego procesu jest zbudowanie systemu certyfikacji ekoturystyki w skali krajowej. Działania takie zostały włączone do projektu skierowanego do liderów stowarzyszeń kwaterodawców wiejskich, ale również i innych organizatorów turystyki na wsi: „Agroturystyka przyjazna Naturze 2000” (cykl szkoleń), na który Instytut uzyskał dofinansowanie z Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Dorobek tego projektu może stanowić wsparcie dla planowanych działań międzynarodowych.

Rozpoczęcie projektu Instytutu na rzecz Ekorozwoju nastąpiło oficjalnie 1 października 2013 r. Jego realizacja odbywa się w partnerskiej współpracy z Polską Federacją Turystyki Wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”.

Nadrzędnym celem tego projektu jest wdrażanie zasad zrównoważonego rozwoju, wśród których integrowanie polityk i działań jest zasadą wiodącą. Dla jej dotrzymania projekt ma za zadanie budowanie pozytywnych relacji turystyki wiejskiej i ochrony różnorodności biologicznej. Świadectwem istnienia takich relacji i wykorzystywania ich w praktyce winny być wyróżniające się oferty czy produkty turystyczne, markowane certyfikatem i ekoznakiem, który będzie wspierał ich promocję.

Prace nad certyfikatem w ramach projektu „Agroturystyka przyjazna Naturze 2000” mają na celu zbudowanie motywacji dla rangowania jakości ekologicznej ofert i praktyk turystycznych, element ten jak dotąd nie występuje w systemie kategoryzacji obiektów turystyki wiejskiej, ale w dalszej perspektywie może stać się nowym wymogiem tego systemu. W związku z tym ważnym aspektem projektu jest zdobycie sprzymierzeńców koncepcji ekoznaków w agroturystyce.

W toku szkoleń uczestnicy zapoznają się m.in. z:

- ↳ systemami eko-certyfikacji obiektów czy usług turystycznych w Polsce i na świecie,
- ↳ poznają zasady przyznawania opracowanego na potrzeby projektu certyfikatu, który jest jednocześnie wprowadzeniem do planowanego wielopoziomowego certyfikatu międzynarodowego,
- ↳ zdobędą wiedzę z zakresu podstaw poszerzania czy budowania wysokiej jakości ofert czy produktów turystycznych z osobliwościami przyrody jeśli nie w ich rdzeniu, to przynajmniej poszerzonej treści,
- ↳ przy współpracy z zaangażowanymi w projekt specjalistami i ekspertami opracują strategię wdrożenia i promocji wypracowanych nowych lub poszerzonych ofert turystycznych.

Metodą pracy będzie cykl szkoleń, których kluczowy element stanowią konsultacje koncepcji ekocertyfikatu z przedstawicielami sektora agroturystyki zaplanowane na konferencji ogólnopolskiej

otwierającej projekt (wiosna 2014) oraz trzech szkoleniach makroregionalnych (jesień 2015). Dorobek projektu zostanie zaprezentowany podczas Międzynarodowych Targów Agroturystycznych AGROTRAVEL w kwietniu 2015 r.

Działania mające na celu stworzenie podstaw dla budowania i wdrażania systemu certyfikacji ekoturystyki objęły także złożenie wniosku w konkursie corocznie ogłaszanym przez Departament Turystyki Ministerstwa Sportu i Turystyki oraz uzyskaniem dofinansowania przez InE na realizację zadania publicznego „Wspieranie rozwoju konkurencyjnych i innowacyjnych produktów turystycznych” w 2014 roku, w ramach którego powstało opracowanie eksperckie „Rozpoznanie uwarunkowań tworzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej w środowisku wiejskim”.

Długofalowe cele działań:

- ✚ Wdrożenie w Polsce systemu certyfikacji ekoturystyki stanowiącego część systemu międzynarodowego, w tym:
 - uprawomocnienie działania systemu poprzez wpisanie systemu certyfikacji i jego kryteriów do systemu prawnego / dokumentów strategicznych,
 - powołanie instytucji certyfikującej.
- ✚ Wykorzystywanie systemu certyfikacji jako:
 - efektywnego narzędzia wsparcia branży turystycznej w skali lokalnej i regionalnej,
 - narzędzia zarządzania jakością w turystyce,
 - platformy współpracy branży turystycznej.

Krótkofalowe cele działań (horyzont 2014-2015)

- ✚ Zdiagnozowanie polskiego rynku turystycznego pod kątem uwarunkowań dla stworzenia i wdrożenia systemu certyfikacji ekoturystyki.
- ✚ Promowanie idei systemu wśród instytucji na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym, oraz wśród przedstawicieli branży turystycznej.
- ✚ Edukacja w zakresie turystyki zrównoważonej, ekoturystyki i jakości w turystyce oraz jej produktów tworzonych w regionach cennych przyrodniczo.
- ✚ Wdrożenie programu pilotażowego skierowanego do gospodarstw agroturystycznych.

Załącznik nr 2

ANKIETA

1. Czy widzi Pan/Pani potrzebę wdrożenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej na wsi? Proszę wpisać „X” przy wybranej pozycji na skali.

taki system jest zupełnie niepotrzebny	
taki system jest niepotrzebny	
taki system jest średnio potrzebny	
taki system jest potrzebny	
taki system jest bardzo potrzebny	

2. Jakie z wymienionych niżej czynników (argumentów) uważa Pan/Pani za ważne lub nie i w jakim stopniu dla wprowadzenia systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej na wsi? Proszę ocenić wagę tych argumentów według skali 1 – 5:

- 1 – czynnik zupełnie nieistotny
- 2 – czynnik mało istotny
- 3 – czynnik średnio istotny
- 4 – czynnik istotny
- 5 – czynnik bardzo istotny

CZYNNIK (ARGUMENT)	OCENA (WAGA)
zwiększenie ochrony zasobów przyrodniczych	
zwiększenie stopnia wykorzystania walorów przyrodniczych	
podniesienie jakości świadczonych usług	
spełnienie oczekiwań ekoturystów	
zwiększenie efektywności działań promocyjnych	
obniżenie kosztów promocji dzięki współpracy w ramach systemu certyfikacji	
zwiększenie możliwości uzyskania dofinansowania na projekty prośrodowiskowe	
inne argumenty (proszę wymienić i określić wagę)	

3. Jakie widzi Pan/Pani problemy przy wprowadzeniu systemu certyfikacji turystyki zrównoważonej na wsi? Proszę ocenić wagę tych problemów według skali 1 – 5:

- 1 – czynnik zupełnie nieproblematyczny
- 2 – czynnik mało problematyczny
- 3 – czynnik średnio problematyczny
- 4 – czynnik problematyczny
- 5 – czynnik bardzo problematyczny

CZYNNIK (PROBLEM)	WAGA
spełnianie wymogów certyfikatu	
koszty certyfikacji	
przejście przez procedurę wnioskowania o certyfikat	
kontrole i audyty	
wybranie systemu certyfikacji stosownego dla swojej ofert/produktu	
inne problemy (proszę wymienić i określić wagę)	

4. Jakie kryteria powinien zawierać system certyfikacji turystyki zrównoważonej na wsi?
Proszę postawić „X” przy wybranych odpowiedziach.

certyfikacja obejmuje obiekt wraz z proponowanymi atrakcjami i aktywnościami	
certyfikacja odnosi się TYLKO do obiektu, a atrakcje i aktywności nie wchodzi w jej zakres	
gwarancja zbudowania produktu na wiedzy i doświadczeniu związanym ze środowiskiem	
stosowanie rozwiązań zmniejszających negatywne oddziaływanie na środowisko	
wymagania są szersze niż obowiązujące prawo ochrony środowiska	
zatrudniane są osoby z regionu	
współpracuje się z lokalnymi dostawcami usług i towarów	
dochody pozostają w regionie, w którym są generowane	
inne (proszę wymienić)	

5. Jak powinien wyglądać zarządzanie systemem certyfikacji turystyki zrównoważonej na wsi?
Proszę wpisać TAK lub NIE przy wybranych odpowiedziach i podać odpowiedź tam gdzie jest to wymagane.

ekocertyfikatem zarządza JEDNA instytucja krajowa jeśli tak, proszę napisać jaka	
ekocertyfikatem zarządza 16 instytucji krajowych jeśli tak, proszę napisać jakich	
ekocertyfikat powinien być rekomendowany przez Ministerstwo Sportu i Turystyki	

ekocertyfikat powinien być zintegrowany z systemem kategoryzacji turystyki wiejskiej „Gospodarstwa Gościnne”	
inne propozycje	
Na jaki okres powinien być wydawany certyfikat?	
Jak często należy przeprowadzać kontrole i audyty?	
inne propozycje	

Załącznik nr 3

ANKIETA

**Podnoszenie jakości i konkurencyjności w turystyce wiejskiej poprzez ekooferty i ich certyfikację
– dane zbierane przez Instytut na rzecz Ekorozwoju, 2014 r.**

Proszę wpisać „X” przy wybranych odpowiedziach

1. Czy zwraca Pan/Pani uwagę na oznaczenia ekologiczne produktów/ofert, które ma Pan/Pani do wyboru (różnych – żywności, kosmetyków, sprzętu domowego, odzieży itp.)?

Tak ☐ Nie ☐

2. Czy zwraca Pan/Pani uwagę na ekocertyfikaty posiadane przez obiekty i ośrodki turystyczne?

Tak ☐ Nie ☐

3. Czy fakt, że obiekt turystyczny posiada ekocertyfikat ma wpływ na Pana/Pani decyzję dotyczącą wyboru miejsca urlopu?

Tak ☐ Nie ☐

4. Czy byłby/byłaby Pan/Pani zainteresowany/na przyrodniczą ofertą turystyczną (np. wycieczki z przewodnikiem, rozpoznawanie odgłosów ptaków, rozpoznawanie tropów zwierząt, nauka nawigacji z gwiazd, poznawanie tajemnic skał i ukształtowania terenu itp.)?

Tak ☐ Nie ☐

5. Czy byłby/byłaby Pan/Pani gotów/towa zapłacić dodatkowo za skorzystanie z powyższej proponowanej przyrodniczej oferty turystycznej?

Tak ☐ Nie ☐

6. Czy zetknął się Pan/Pani z ekoznakami stosowanymi w turystyce? Jeśli tak, proszę podać jakimi.

Tak ☐ Nie ☐

7. Co Pana/Pani zdaniem powinien gwarantować ekocertyfikat w turystyce? (3-5 propozycji)

.....

.....

.....

.....

.....

