

**SUSTAINEVENTS****LA SOSTENIBILITÀ NELLA  
FILIERA TURISTICO-CULTURALE:  
un'opportunità da cogliere**

**ISO 20121: Organizzazione interna, procedure  
operative e formazione - l'esperienza di "Fatti ad Arte"**

**6 ottobre 2025**  
**Elena Viani, Robert Kropfitsch**





## Agenda

### ISO 20121 - Sistemi di gestione sostenibile per eventi

- il processo di strutturazione organizzativa interna finalizzato al rispetto dei requisiti della certificazione;
- le procedure operative adottate, con particolare attenzione agli strumenti di monitoraggio, valutazione e controllo delle attività;
- la formazione del personale coinvolto, sia nella fase di progettazione che di gestione dell'evento, come leva per la costruzione di consapevolezza e competenze trasversali, nonché di gestione del processo certificativo.

### Approccio dell'incontro

- Impostazione teorico-pratica
- Presentazione degli strumenti: l'analisi degli stakeholder
- Dibattito e discussione

Interreg



Cofinanziato  
dall'Unione Europea



Italia – Svizzera | Italie – Suisse | Italien – Schweiz

SUSTAINEVENTS

# La ISO 20121 per gli eventi: riprendiamo i concetti



ISO: 20121  
*Sustainable Event  
Management Systems*



Evolviamo la complessità in armonia



## Prima di iniziare: le 3 dimensioni della sostenibilità

Riferimenti: commercio equo, gestione dei profitti, salute e sicurezza, regole contrattuali del lavoro, aspetti religiosi.



Economia locale

Individuazione aspetti diretti o indiretti

come: sostenibilità economica

(finanziaria) e valore aggiunto

Legacy (eredità)

Innovazione

Utilizzo risorse in ottica di loro preservazione: focus su energia  
Scelta dei materiali  
Emissioni: aria, acqua, suolo  
Rifiuti  
Trasporti  
Aspetti compensativi (GHG)

## Le CLAUSOLE della ISO20121

- **Contesto dell'organizzazione** (clausola 4): comprendere il contesto e gli stakeholder interessati; definire lo scopo del sistema di gestione; allineare con i principi dello sviluppo sostenibile e la missione dell'organizzazione.
- **Leadership** (clausola 5): impegno del top management; politica di sostenibilità per gli eventi; ruoli e responsabilità chiare
- **Pianificazione** (clausola 6): identificazione rischi e opportunità (anche legali e regolatori); definizione obiettivi di sostenibilità e piani per raggiungerli; gestione dei cambiamenti.
- **Supporto** (clausola 7): risorse, competenze, consapevolezza e formazione; comunicazione interna ed esterna; gestione delle informazioni documentate.
- **Operatività** (clausola 8): pianificazione e controllo operativo; gestione dei cambiamenti durante l'evento; gestione sostenibile della supply chain.
- **Valutazione delle prestazioni** (clausola 9): monitoraggio, misurazione e analisi dei risultati; audit interni; riesame della direzione e valutazione rispetto ai principi di sviluppo sostenibile.
- **Miglioramento** (clausola 10): miglioramento continuo; gestione delle non conformità e azioni correttive.

Interreg



Cofinanziato  
dall'Unione Europea



Italia – Svizzera | Italie – Suisse | Italien – Schweiz

SUSTAINEVENTS

# La ISO 20121 per gli eventi: l'esperienza di Fatti ad Arte



ISO: 20121  
*Sustainable Event  
Management Systems*



Evolviamo la complessità in armonia



# Fatti ad Arte IX Edizione

MOSTRE: 20 SETTEMBRE - 12 OTTOBRE 2025  
KERMESSE CON I MAESTRI ARTIGIANI: 10-11-12 OTTOBRE 2025

[SCARICA CARTOLINA](#)



# FATTI AD ARTE SOSTENIBILE

'Fatti ad Arte' è un evento speciale, non solo per il pregio artistico che implica, ma anche per il forte impegno valoriale e di sostegno al mondo dell'artigianato artistico, che richiede sempre maggiore attenzione per garantirne la continuità e la vitalità nel tempo. 'Fatti ad Arte' associa a ciò la ricerca di equilibrio con la dimensione di impatto ambientale e sociale che genera, ponendosi come un 'volano' di iniziative per il territorio e la Comunità in cui si colloca:

- apparteniamo ad un distretto Laniero di grande pregio, che non dimentichiamo mai
- basiamo le ns attività sul concetto di artigianato come motore di sviluppo sociale, a cui associare buone pratiche di produzione dei prodotti artigianali e la durabilità degli stessi nel tempo,
- siamo consapevoli della necessità che tutti contribuiscano alla riduzione dell'impatto sull'ambiente e le ns attività sono concepite per diminuire nel tempo il proprio.

## La finalità

L'attenzione della ns Associazione è focalizzata sulla progettazione e realizzazione di eventi di natura artistica e attenti ai temi dello sviluppo sostenibile e cioè aspetti economici, sociali ed ambientali per ridurre l'impatto ambientale, restituire valore alla comunità e promuovere una crescita sostenibile dell'evento. Da ciò, sono nate azioni ed iniziative sia per quest'anno che per il futuro, in ottica di miglioramento continuo e sempre nell'ottica degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (<https://sdgs.un.org/goals>)..

## I principi

I principi che regolano la nostra Governance (leadership, integrità, inclusività, trasparenza ed eredità) si basano sulla centralità delle Persone, della Comunità e dell'artigiano artistico, con attenzione all'innovazione, al coinvolgimento degli stakeholder, all' impegno al miglioramento continuo, anno su anno, delle nostre attività e dei ns eventi.

Trovi tutti i dettagli nella Politica di Sistema (qui) e nella Dichiarazione di Intenti e Valori (qui)

**Le nostre azioni per la sostenibilità** L'attenzione degli organizzatori è focalizzata su aspetti economici, sociali ed ambientali per ridurre l'impatto ambientale, restituire valore alla comunità e promuovere una crescita sostenibile dell'evento. Da ciò, sono nate azioni ed iniziative sia per quest'anno che per il futuro, sempre nell'ottica degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (<https://sdgs.un.org/goals>). Vi presentiamo i principali target relativi a Fatti ad Arte.

## Lo SCOPO e il sistema di gestione della ISO 20121

- Definisce i requisiti del sistema di gestione per l'evento sostenibile.
- Riguarda tutti i tipi di eventi o le attività collegabili agli eventi (non ha limitazioni specifiche).
- Prevede indicazioni guida per l'applicazione dei requisiti.
- La finalità è migliorare la sostenibilità lungo tutto il ciclo di gestione.



## Requisiti generali e specifici: clausola 4 – contesto dell'organizzazione

4

Significa capire e documentare quali sono, usando il linguaggio economico, le “determinanti” per il raggiungimento della sostenibilità dell’evento e del sistema di gestione che supporta tale obiettivo; significa definire lo scopo del sistema: per esempio, un servizio pubblico di trasporto, una raccolta differenziata, un contratto di lavoro specifico.

All’interno del contesto rientra l’analisi delle parti interessate (stakeholder) in termini di esigenze e di rappresentatività, attenzione al concetto di coinvolgimento.

NEW: cambiamento climatico tra gli aspetti da considerare (aspetto pertinente) oltre che nel contesto anche nell’analisi degli stakeholder

SDG e analisi SWOT come quadro di riferimento per la determinazione degli aspetti

## DICHIARAZIONE DI INTENTI E DI VALORI

Associazione Fatti ad Arte ha definito i propri principi fondamentali di sviluppo sostenibile nella politica del Sistema di Gestione del 30/06/23 e nella presente 'Dichiarazione di intenti e di valori', indirizzata a guidare le attività dell'Associazione stessa nell'ambito della progettazione e realizzazione sostenibile di eventi, quali 'Fatti ad Arte'.

I principi generali che ispirano tali direzioni strategiche consistono in:

- **Gestione** → La realizzazione degli obiettivi della ns Organizzazione è veicolata dalla responsabilità e dalla consapevolezza nei confronti dello sviluppo sostenibile nel mondo dell'artigianato e di supporto alla comunità locale e degli artigiani nella presentazione di opere e contenuti artistici
- **Inclusività** → Tutti gli stakeholder sono trattati in modo equo senza discriminazioni di genere, razza, lingua e religione, tenendo in considerazione le aspettative degli stakeholder nel rispetto ed applicazione del principio fondamentale dell'accessibilità universale, come dichiarato nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, articolo 3. In particolare, l'evento si pone con una sezione dedicata alla disabilità
- **Integrità** → Associazione Fatti ad Arte applica principi etici di rispetto della Persona, del mondo dell'Artigianato, dell'Ambiente (zona di Biella) che ospita l'evento. Per tali finalità, si è dotata di modalità precise di organizzazione ed erogazione degli eventi.
- **Trasparenza** → Tutte le attività dell'Associazione sono condotte tramite comunicazioni oneste, tempestive, chiare, accurate e rivolte a tutti senza esclusioni o pratiche discriminanti
- **Eredità** → La ns Associazione mantiene il focus di ridurre gli impatti fisici, economici, ambientali e di aumentare i risvolti positivi e la diffusione di conoscenze e competenze, best practice ed abilità per il proprio personale e per tutti gli stakeholder raggiungibili dalla realizzazione degli obiettivi dell'Associazione e degli eventi (ad esempio verso le persone giovani tramite l'introduzione ai mestieri 'artigiani').

# scopo|

Nella ns visione, gli eventi devono arricchire il territorio di valore sociale ed economico, in equilibrio con gli aspetti ambientali attraverso l'impronta culturale, ma anche concreta, attraverso per esempio politiche di utilizzo pluriennale di materiali e strutture.

Il Comitato Direttivo

# SDGs|

OBIETTIVO DI SVILUPPO SOSTENIBILE <b>'ISTRUZIONE DI QUALITÀ' – SDG4:</b>	OBIETTIVO DELL'ASSOCIAZIONE FATTI AD ARTE <b>'PARITÀ DI GENERE' – SDG5:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusione verso il pubblico della cultura dell'Alto Artigianato e dei mestieri d'arte</li> <li>Formazione di nuovi artigiani professionisti e amatori</li> <li>Estendere l'evento ad un maggior numero di donne tra gli espositori</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promozione dell'Alto Artigianato ed i mestieri d'arte in Italia, attualmente in difficoltà</li> <li>Digitalizzazione applicata all'artigianato artistico</li> <li>Raccolta fondi tramite enti interessati alla promozione di attività culturalmente rilevanti in Italia</li> <li>Coinvolgimento enti, luoghi ed associazioni del territorio</li> <li>Coinvolgimento enti rilevanti per le attività artigiane a livello nazionale</li> <li>Coinvolgimento partner internazionali</li> <li>Ritorno economico sul territorio durante l'evento e sue attività collaterali</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto a progetti di ripristino di luoghi storici rilevanti e creazione nuovi posti di lavoro</li> <li>Artigianato come strumento di recupero sociale</li> <li>Artigianato come opportunità per persone con disabilità</li> <li>Accessibilità degli eventi</li> <li>Mobilità sostenibile</li> <li>Location efficiente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Allestimenti con uso efficiente delle risorse</li> <li>Catering a minor impatto ambientale e miglior impatto sociale</li> <li>Riduzione produzione di rifiuti</li> <li>Dematerializzazione titoli d'accesso</li> <li>Formalizzazione modalità di selezione degli artigiani seguendo criteri di sostenibilità verificati e verificabili</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riduzione delle emissioni di gas serra relativi attività legate all'organizzazione della manifestazione e valutazione delle possibilità di riduzione/ compensazione delle emissioni</li> <li>Incaraggiare e promuovere partnership con gli stakeholder per contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile</li> </ul>
	<p><b>AUMENTARE LA QUALITÀ PERCEPITA DELL'EVENTO SOSTENIBILE</b></p> <p><b>NETWORKING EVENTI CULTURALI CON CARATTERISTICHE DI SOSTENIBILITÀ</b></p>

## Le CLAUSOLE della ISO20121

### 4 – Contesto dell'organizzazione

Questa clausola richiede di analizzare con attenzione il contesto in cui l'organizzazione opera: **fattori interni ed esterni, esigenze e aspettative degli stakeholder, e lo scopo del sistema di gestione.**

L'obiettivo è allineare la strategia dell'organizzazione ai principi dello sviluppo sostenibile e alla sua missione, definendo confini e priorità del sistema di gestione per gli eventi.

4 |

#### 4.1 *Understanding of the organization and its context*

*L'organizzazione deve analizzare i fattori interni ed esterni che influenzano la capacità di raggiungere gli obiettivi di sostenibilità.*

#### 4.2 *Understanding the needs and expectations of stakeholders*

*Vanno identificate le parti interessate rilevanti, i loro requisiti e le modalità di coinvolgimento.*

#### 4.3 *Determining the scope of the management system*

*Occorre definire i confini, l'ambito di applicazione e i limiti del sistema di gestione degli eventi sostenibili.*

#### 4.4 *Event sustainability management system*

*L'organizzazione deve stabilire, attuare, mantenere e migliorare un sistema di gestione conforme ai principi dello sviluppo sostenibile.*

## Le CLAUSOLE della ISO20121

### 4 – Contesto dell'organizzazione

#### 4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto

L'organizzazione deve determinare le questioni esterne ed interne che sono pertinenti al suo scopo e che influenzano la sua capacità di conseguire i risultati previsti dal sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi.

4

#### 4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

L'organizzazione deve determinare:

- le parti interessate che sono rilevanti per il sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi;
- i requisiti di tali parti interessate pertinenti al sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi.

#### 4.3 Determinazione del campo di applicazione del sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi

L'organizzazione deve determinare i confini e l'applicabilità del sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi, per stabilirne il campo di applicazione.

Il campo di applicazione deve essere disponibile come informazione documentata e deve includere i tipi di eventi e le attività, prodotti e servizi coperti dal sistema di gestione.

## Le CLAUSOLE della ISO20121

### 4 – Contesto dell'organizzazione

#### 4.4 Sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi

L'organizzazione deve stabilire, attuare, mantenere e migliorare continuamente un sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi, compresi i processi necessari e le loro interazioni, in conformità ai requisiti del presente documento.

#### 4.5 Principi di sviluppo sostenibile e dichiarazione di missione

L'organizzazione deve stabilire i principi di sviluppo sostenibile che guidano il proprio sistema di gestione per la sostenibilità degli eventi e una dichiarazione di missione che rifletta il proprio impegno verso tali principi e verso il miglioramento continuo.

## Le CLAUSOLE della ISO20121

### 4 – Contesto dell'organizzazione

4 |

Requisiti	Documenti di riferimento ed attività coinvolte (di massima)
4.1 Comprensione dell'organizzazione e del suo contesto	Report disponibile – Primo Riesame della direzione SDG e analisi SWOT
4.2 Comprensione delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder	Elenco degli stakeholder e criterio di rilevanza, stakeholder in funzione evento
4.3 Determinazione dello scopo e campo di applicazione del sistema di gestione sostenibile degli eventi	Macro organigramma del sistema di gestione Delibere societarie varie collegate Modalità di contatto e relazione, gestione controllata delle risposte (direzione)
4.4 Sistema di gestione sostenibile degli eventi	Scopo del SGI (confini del sistema) Aspetti diretti ed indiretti (esterni ed interni) definizione interna e specifica e metodologia
4.5 Principi di sviluppo sostenibile, dichiarazione di intenti e valori	Requisiti specifici fissati dalla direzione (organizzazione) inclusi i contratti
	Modelli di analisi esigenze e di categorizzazione e pesatura.

Per questa finalità, stabiliamo misure e target per la nostra performance nella 'PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE SOSTENIBILE DELL'EVENTO *FATTI AD ARTE* ED EVENTI CULTURALI COLLEGATI', quale scopo del ns Sistema di Gestione.

L'Associazione 'Fatti ad Arte' si impegna quindi a:

- migliorare il proprio modo di lavorare in modo da rispettare i principi di sostenibilità attraverso la valutazione delle aree di miglioramento edizione dopo edizione;
- essere conforme a tutti i requisiti legali e a tutte le leggi e normative applicabili in termini di Sostenibilità;
- seguire i principi di buona condotta volontariamente indicati in questa Politica;
- comunicare e rendere disponibile questa Politica a tutte le parti interessate;
- porsi come riferimento nel mondo dell'artigianato artistico e culturale per attenzione alla Sostenibilità;
- tenere nel dovuto conto, e registrare, ogni feedback in relazione a elementi obiettivi e politica che le parti interessate vorranno rivolgere alla ns Associazione al seguente indirizzo: [fattiadartebiella@gmail.com](mailto:fattiadartebiella@gmail.com)

## obiettivi

Tali impegni rappresentano il fondamento di tutte le attività correlate agli eventi, prodotti e servizi emanati dalla ns Associazione con particolare riferimento a:

- gestione della catena di fornitura, di partner e volontari;
- ciclo di gestione dell'evento (ideazione, pianificazione, attuazione, disallestimento, riesame e tutte le altre attività post evento);
- feedback dagli stakeholder;
- esigenze degli utilizzatori finali;
- aspetti legati all'eredità, fra cui la valorizzazione dei palazzi storici che ci ospitano.

## Requisiti generali e specifici: clausola 5 –leadership

5|

Significa impegno del «top management» (da identificare con precisione), non solo formale ma sostanziale, attraverso l'inserimento nel business complessivo di politiche che contengano obiettivi e sistemi di misurazione e rendicontazione.

Devono essere presenti, documentati e comunicati i ruoli e le responsabilità.

Il focus è la politica (NEW) e le responsabilità.

5.2. La politica di sostenibilità: deve includere una visione da 3 a 10 anni (lungo periodo)

## Le CLAUSOLE della ISO20121

### 5 - Leadership

Il coinvolgimento del management a livello centrale è molto importante. La norma richiede che la direzione assuma un impegno chiaro verso la sostenibilità degli eventi, definendo una **politica** specifica, approvando obiettivi concreti e attribuendo **ruoli e responsabilità**. La leadership deve promuovere la cultura della sostenibilità e garantire che questa diventi parte integrante delle decisioni e dei processi.

5 |

#### 5.1 Leadership and commitment

Il top management deve dimostrare impegno diretto verso la sostenibilità degli eventi.

#### 5.2 Policy

L'organizzazione deve adottare una politica di sostenibilità specifica, chiara e comunicata.

#### 5.3 Organizational roles, responsibilities and authorities

Devono essere definiti e comunicati ruoli, responsabilità e autorità in relazione al sistema di gestione.

## Le CLAUSOLE della ISO20121

### 5 - Leadership

Requisiti	Documenti di riferimento ed attività coinvolte (di massima)
<p><b>5  </b></p> <p>5.1 Leadership e impegno</p> <p>5.2 Politica</p> <p>5.3 Ruoli dell'organizzazione, responsabilità e autorità</p>	<p>Delibere interne collegabili (ruolo di chi firma)</p> <p>Obiettivi (di strategia) ed eventuali preventivi (budget) di fattibilità economica e di relazione con altri processi direzionali ed operativi (circolari interne)</p> <p>Politica (requisiti specifici, disponibilità e comunicazione)</p> <p>Macro organigramma e mansionario o key-responsibility</p> <p>Gestione segnalazioni</p> <p>Requisiti specifici della direzione (autoregolamentazione inclusi i clienti)</p> <p>La politica dovrebbe già prevedere l'eredità</p>

# politica|

## Punto 5.2 – Policy (Politica)

L'alta direzione deve stabilire una politica per la sostenibilità degli eventi che:

- a) sia appropriata allo scopo e al contesto dell'organizzazione, compresa la natura, la scala e gli impatti dei suoi eventi e delle sue attività;
- b) fornisca un quadro di riferimento per stabilire gli obiettivi della sostenibilità degli eventi;
- c) includa l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- d) includa l'impegno a migliorare continuamente le prestazioni di sostenibilità degli eventi;
- e) rifletta i principi di sviluppo sostenibile e la missione dell'organizzazione.

La politica deve:

- essere mantenuta come informazione documentata;
- essere comunicata all'interno dell'organizzazione;
- essere disponibile alle parti interessate, secondo quanto appropriato.

## Formazione

Fatti ad Arte nel settembre 2018 accoglie al suo interno il Centro di Formazione MAC Mestieri d'Arte Contemporanei fondato nel 2002 da Patrizia Maggia, quale strumento del territorio biellese diretto alla promozione e valorizzazione dell'Artigianato d'Art che si propone come centro studi, ricerca e progetti e articola la sua attività in modo trasversale, proponendo corsi di formazione a tutti i livelli nell'ambito dell'Artigianato d'Arte.

# coinvolgi mento|

Opera inoltre una azione di monitoraggio e di osservatorio del patrimonio di Maestri d'Arte presenti sul territorio biellese, importante capitale sociale da salvaguardare e si pone come traghettatore di saperi e conoscenze verso le nuove generazioni, attraverso percorsi formativi altamente qualificanti di artigianato di alta scuola, atti a formare nuove figure di Artigiani consapevoli di un percorso lavorativo nel quale sono inscindibilmente interconnessi storia, valori, manualità, arte e progetto. Tali percorsi sono diretti all'individuazione di modelli locali di sviluppo sostenibile, attraverso il radicamento di cicli produttivi sul territorio chiusi, a basso impatto ambientale, in grado di inglobare innovazioni di processo e di prodotto, nell'ottica di promuovere modelli alternativi di sviluppo.

Fatti ad Arte intende valorizzare la diversità dei talenti e promuovere il talento del "saper fare", attraverso progetti che partono dal mondo dell'infanzia, quali "Il Bambino Artigiano" diretto alle scuole primarie e secondarie, percorsi professionali, Progetti speciali dedicati alle figure di grandi maestri artigiani, Cantieri Scuola rivolti alla tutela e salvaguardia del patrimonio storico e artistico del territorio.

Fatti ad Arte è luogo privilegiato di guida e conoscenza dei mestieri dell'arte, una grande bottega che produce, restaura, ma soprattutto, grazie ai suoi maestri artigiani trasmette conoscenza e coltiva creatività. Tradizione sì, ma anche innovazione e ricerca. Una scuola del fare, dove artigiani, artisti, designers e studenti insieme progettano e realizzano.

## POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE SOSTENIBILE DEGLI EVENTI (ISO 20121)

L'Associazione 'Fatti ad Arte' organizza eventi speciali, perseguiendo la ricerca del pregio artistico, un forte impegno valoriale e il sostegno al mondo dell'artigianato artistico per garantirne la continuità e la vitalità nel tempo. L'Associazione si pone come un 'volano' di iniziative per il territorio e la Comunità in cui si colloca, avendo cura della dimensione di impatto ambientale e sociale che viene generata.

5 |

Apparteniamo ad un distretto Laniero di grande pregio, che non dimentichiamo mai. Basiamo le ns attività sul concetto di artigianato come motore di sviluppo sociale, a cui associare buone pratiche di produzione dei prodotti artigianali e la durabilità degli stessi nel tempo. Siamo consapevoli della necessità che tutti contribuiscano alla riduzione dell'impatto sull'ambiente e le ns attività sono concepite per diminuire il proprio nel tempo.

L'attenzione della ns Associazione è focalizzata sulla progettazione e realizzazione di eventi di natura artistica, rispettando i temi dello sviluppo sostenibile e cioè aspetti economici, sociali ed ambientali per ridurre l'impatto ambientale, restituire valore alla comunità e promuovere una crescita sostenibile dell'evento. Da ciò, sono nate azioni ed iniziative sia per quest'anno che per il futuro, in ottica di miglioramento continuo e sempre nell'ottica degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (<https://sdgs.un.org/goals>).

L'Associazione si impone per tali finalità un impegno alla soddisfazione dei requisiti normativi applicabili (siano essi di natura legislativa o volontaria) e alla soddisfazione dei Visitatori. Ciò in continuità con la 'Dichiarazione di Intenti e Valori' che costituisce parte integrante della presente Politica ed in applicazione di tali principi a tutte le fasi di gestione dell'evento (ideazione, pianificazione, attuazione, riesame e attività post-evento).

## Requisiti generali e specifici: clausola 7 –supporto

Devono essere definite le risorse, in particolare quelle “hard”, ossia quelle finanziarie e le risorse umane. Per quest’ultime, viene data estrema importanza alle competenze del personale coinvolto.

7 |

Un requisito essenziale è quello sulla comunicazione; la norma, infatti, richiede un’intensa attività d’informazione per l’esterno che deve essere basata sulle esigenze delle parti interessate (prima individuate) e definita sia in termini di contenuti sia con riferimento ai mezzi di comunicazione da utilizzare al fine di garantire un’informazione efficace.

Comunicazione,  
informazione,  
coinvolgimento

# Le CLAUSOLE della ISO20121

## 7 - Supporto

Per rendere operativa la strategia servono **risorse adeguate, competenze e formazione mirata**.

La norma richiede inoltre di assicurare consapevolezza e coinvolgimento di tutto il **personale**, attivare una comunicazione interna ed esterna efficace e garantire una corretta gestione delle informazioni documentate, così da rendere trasparenti le scelte e tracciabili le azioni.

7

### 7.1 Resources

Identificare e rendere disponibili le risorse necessarie per attuare il sistema di gestione.

### 7.2 Competence

Garantire che il personale abbia le competenze necessarie, con formazione e aggiornamento mirati.

### 7.3 Awareness

Promuovere consapevolezza sugli obiettivi di sostenibilità e sul ruolo di ciascuno.

### 7.4 Communication

Stabilire modalità di comunicazione interne ed esterne efficaci e trasparenti.

### 7.5 Documented information

Gestire in modo appropriato le informazioni documentate: creazione, aggiornamento, controllo.

## Le CLAUSOLE della ISO20121

### 7 - Supporto

7 |

Requisiti	Documenti di riferimento ed attività coinvolte (di massima)
<p>7.1 Risorse</p> <p>7.2 Competenza</p> <p>7.3 Consapevolezza</p> <p>7.4 Comunicazione</p> <p>7.5 Informazioni documentate</p>	<p>Piano di comunicazione (interna ed esterna con collegamento all'analisi stakeholder)</p> <p>Analisi perimetro influenza e pianificazione attività di consapevolezza dei soggetti individuati (per famiglie professionali e collegate agli stakeholder)</p> <p>Comunicazione fornitori e documentazione di interfaccia (controllo e gestione)</p> <p>Pianificazione gestione informazioni e documenti rilevanti (elencazione), regole smaltimento</p> <p>Procedure di riservatezza e gestione delle informazioni rilevanti (criteri)</p>

Interreg



Cofinanziato  
dall'Unione Europea



Italia – Svizzera | Italie – Suisse | Italien – Schweiz

SUSTAINEVENTS

# L'analisi degli stakeholder



ISO: 20121  
*Sustainable Event  
Management Systems*



Evolviamo la complessità in armonia



## Lo strumento di analisi

**Da compilare online  
entro domenica 5  
ottobre 2025**

<https://forms.gle/SZ1mtih1j3QChRtx7>

## Standard ISO 20121: Struttura e applicabilità del modello

Il questionario è realizzato da ACTA - Sensi Contemporanei srl impresa sociale, nell'ambito del progetto europeo SUSTAINEVENTS (Interreg VI-A Italia-Svizzera 2021-2027), su incarico della Camera di Commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte, WP 2, Azione 2.5.

I dati raccolti saranno utilizzati in forma aggregata per finalità esclusivamente formative e analitiche, connesse al percorso di seminari dedicati alla sostenibilità degli eventi turistici e culturali.

Il trattamento dei dati avverrà nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy (Regolamento UE 2016/679 - GDPR) e non comporterà in alcun caso la diffusione dei dati a terzi.

Il conferimento delle risposte è obbligatorio per l'invio del form, ma nessun dato sarà diffuso né utilizzato per scopi commerciali. Le risposte, fornite a titolo volontario, verranno analizzate nel corso dei seminari programmati.

Il Titolare del trattamento è ACTA - Sensi Contemporanei srl impresa sociale.

La Responsabile del trattamento è Elena Viani.

Per qualsiasi richiesta o chiarimento: [elena.viani@actanet.it](mailto:elena.viani@actanet.it).

**Operazione cofinanziata dall'Unione Europea, Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, dallo Stato italiano, Fondo di Rotazione, dalla Confederazione elvetica e dai Cantoni nell'ambito del Programma di Cooperazione Interreg VI-A Italia-Svizzera**

## Gli stakeholder nella ISO 20121

Gli stakeholder sono organizzazioni o individui che hanno uno o più **interessi nelle decisioni** o nelle attività di un'organizzazione. Siccome tali interessi possono essere influenzati dall'organizzazione, si crea una relazione con essa. Non è necessario che tale relazione sia di tipo formale. La relazione creata da questo interesse esiste indipendentemente dal fatto che le parti ne siano consapevoli. Un'organizzazione può non essere sempre consapevole di tutti i propri stakeholder, sebbene dovrebbe almeno cercare di identificarli.

Allo stesso modo, molti stakeholder **possono non essere consapevoli del potenziale che ha un'organizzazione nell'influenzare i loro interessi**. In questo contesto, il termine **“interessi”** è riferito alla base effettiva o potenziale di una rivendicazione, ossia la richiesta di qualcosa che è posseduto o la richiesta di rispetto di un diritto. Tale rivendicazione non implica richieste finanziarie o diritti legali. Talvolta, può semplicemente essere il diritto di essere ascoltati. Il modo migliore per determinare la pertinenza o significatività di un interesse è la sua relazione con lo sviluppo sostenibile. Comprendere come sono gli individui o i gruppi o come possono essere influenzati dalle decisioni e attività di un'organizzazione renderà possibile identificare gli interessi che definiscono la relazione con tale organizzazione. Pertanto, **la determinazione da parte dell'organizzazione degli impatti delle sue decisioni e attività** facilita l'identificazione dei suoi più importanti stakeholder.

**Rif. Guida alla responsabilità sociale - UNI EN ISO26000**

## Gli stakeholder nella ISO 20121

Per identificare gli stakeholder, un'organizzazione dovrebbe porsi le domande seguenti:

- Verso chi l'organizzazione ha obblighi legali?
- Chi potrebbe essere influenzato positivamente o negativamente dalle decisioni o dalle attività dell'organizzazione?
- Chi potrebbe esprimere preoccupazioni in merito alle decisioni e alle attività dell'organizzazione?
- Chi è stato coinvolto nel passato quando è stato necessario affrontare preoccupazioni simili?
- Chi può aiutare l'organizzazione ad affrontare impatti specifici?
- Chi può influenzare la capacità dell'organizzazione di soddisfare le proprie responsabilità?
- Chi sarebbe svantaggiato se escluso dal coinvolgimento?
- Chi è influenzato nella catena del valore?

**Rif. Guida alla responsabilità sociale - UNI EN ISO26000**

## Gli stakeholder nella ISO 20121

### STAKEHOLDER ESTERNI (esempi)

#### STAKEHOLDER INTERNI

Proprietari / management dell'organizzazione

Team di progetto e staff operativo

Volontari e collaboratori

Co-organizzatori

Stakeholder esterni diretti: Partecipanti / pubblico, Sponsor e finanziatori, Fornitori di beni e servizi (catering, tecnici audio-video, sicurezza, allestimenti, ecc.) Artisti, relatori, atleti, performer, ospiti speciali

Stakeholder istituzionali: Enti locali e amministrazioni pubbliche, Autorità di pubblica sicurezza (polizia, vigili del fuoco, protezione civile), Associazioni di categoria e camere di commercio, Organismi di certificazione / enti normativi

Stakeholder comunitari e territoriali: Comunità locale e residenti, Strutture ricettive e attività commerciali del territorio, Media locali e nazionali, Associazioni culturali, sportive o sociali

Stakeholder indiretti: Opinion leader e influencer, Media digitali e stampa di settore, Partner istituzionali del progetto (se l'evento rientra in un programma finanziato) Ambiente e territorio (come parte del concetto di sostenibilità)

# Interreg



Cofinanziato  
dall'Unione Europea



Italia - Svizzera | Italie - Suisse | Italien - Schweiz

## Grazie per l'attenzione!

**Lorenzo Canova, Elena Viani, Robert Kropfitsch**  
lorenzo.canova@actanet.it, elena.viani@actanet.it,  
robert@territorisostenibili.it

**“Operazione cofinanziata dall’Unione Europea, Fondo Europeo di Sviluppo Regionale, dallo Stato italiano, Fondo di Rotazione, dalla Confederazione elvetica e dai Cantoni nell’ambito del Programma di Cooperazione Interreg VI-A Italia-Svizzera”**



Repubblica e Cantone  
Ticino



CAMERA DI COMMERCIO  
MONTE ROSA LAGHI  
ALTO PIEMONTE



ISTUD  
REGISTER

DISTRETTO  
TURISTICO  
DEI LAGHI

Lago Maggiore  
Lago d'Orta  
Lago di Mergozzo  
Monti e Valli d'Ossola

TERRE  
DELL'ALTO  
PIEMONTE

CAMERA DI COMMERCIO  
VARESE  
Futuro Impresa Territorio

TONES  
STONES

AIEP

AVVENTURE IN ELCOTTERO PRODOTTI