



Merila kakovosti za trženje pod skupno znamko Srce Slovenije

Pripravila: Nataša Smrekar, Jarina z.o.o.
Strokovna pomoč: Primož Longyka

Januar 2014



Evropski kmetijski sklad za razvoj podeželja: Evropa investira v podeželje
Projekt sofinancira Evropska unija



NAMEN MERIL KAKOVOSTI POD SKUPNO ZNAMKO:

Dvig kakovosti izdelkov pod znamko Srce Slovenije

Dvig prepoznavnosti izdelkov, ki prihajajo iz območja Srce Slovenije

1. ZNAMKA SRCE SLOVENIJE

Znamko razumemo kot izdelek, storitev, osebo, podjetje ali drugo prepoznavno entiteto, ki ima zaradi svojih funkcionalnih lastnosti in pripisanih pomenov za uporabnika edinstveno vrednost. Lahko rečemo, da ima dobra znamka za seboj dobro zgodbo, ki nagovarja čustva posameznikov, se jih dotakne in jim zbuja zaupanje. Na tak način znamka krepi svojo vrednost ter posledično dosega višjo ceno na trgu.

Uspeh znamke je v veliki meri odvisen tudi od tudi tega, koliko posameznikov se z njo identificira, jo vzljubi in z njo ter za njo živi.

Z upoštevanjem smernic znamke Srce Slovenije učinkoviteje ustvarjamo dodano vrednost, s poenotenim komuniciranjem dosegamo večjo prepoznavnosti izdelkov, storitev, dogodkov, aktivnosti in ne nazadnje ljudi v regiji, ki poosebljajo Srce Slovenije.

Znamka Srce Slovenije je nastala leta 2008 na pobudo Razvojnega centra Srca Slovenije (prej Center za razvoj Litija). Povezuje območje občin v osrčju Slovenije s ciljem razvojnega sodelovanja in povezovanja posameznikov, organizacij in skupin s skupno ambicijo ustvarjanja okolja, kjer je kakovost bivanja na prvem mestu.

Poslanstvo znamke Srce Slovenije je **razvijati prostor, v katerem rad živim, ker v njem lahko ustvarjam, se samouresničujem ter obenem kakovostno bivam**. Sooblikuje zaokroženo območje v osrčju Slovenije, v katerem človek rad deluje, ustvarja in živi. Zato povezuje posameznike, občine, iniciative, projekte, izdelke, storitve, itd., ki omogočajo edinstvene izkušnje in doživetja. Tako tistim, ki so v tem okolju doma kot tistim, ki vanj vstopajo z različnimi pričakovanji in cilji. Prepleta področja podjetništva, turizma in okolja v najširšem smislu.

Vizija Srca Slovenije je biti **prostor priložnosti**.

Vrednote Srca Slovenije so:

- **edinstvenost** in **ustvarjalnost** kot izraz identitete območja,
- **varnost**, ki je predpogoj za delovanje v smeri trajnostnega razvoja,
- **mreženje**, ki priča o pomenu in dodani vrednosti povezovanja,
- **odličnost** v vseh aktivnostih, ki se izvajajo ter izdelkov in storitev, ki se pod znamko Srca Slovenije ponujajo na trgu.



2. POGOJI ZA UPORABO ZNAMKE SRCE SLOVENIJE

Biti uporabnik znamke, pomeni prevzeti odgovornosti do znamke Srca Slovenije in vseh, ki se pod njo povezujejo. Zato se nosilci zavežejo, da bodo spoštovali temeljne vrednote in upoštevali pravila, povezana z upravljanjem znamke ter tako tudi sami aktivno prispevali h krepitvi njene vrednosti.

Pogoji za uporabo znamke Srce Slovenije so določeni zato, da jasno opredeljujejo pravice in dolžnosti njenih nosilcev. Namenjeni so podpori pri doseganju zastavljenih razvojnih kriterijev za znamko.

Pogoji za uporabo znamke so se razvili na osnovi praktičnih izkušenj, pridobljenih od leta 2008 dalje. V stiku z uporabniki znamke in na podlagi praktičnih primerov so se pogoji izoblikovali v konkretna priporočila. Ker se je pokazala potreba po dodeljevanju znamke prehrabnim izdelkom, smo naredili korak in tako so pripravljena Merila kakovosti za trženje pod skupno znamko, ki bodo dodeljena izdelkom, ki jih trži Jarina Zadruga za razvoj podeželja, z.o.o.

PREDSTAVITEV ZADRUGE JARINA

Zadruga Jarina je bila ustanovljena leta 2004. Sprva delovala na ožjem območju občin Litija in Šmartno pri Litiji, z leti pa se je geografsko območje njenega delovanja razširilo. Danes zadruga deluje na zelenem obrobju glavnega mesta Ljubljana, v Srcu Slovenije, ki se razprostira med občinami Kamnik, Lukovica, Moravče, Trzin, Dol pri Ljubljani, Litija, Šmartno pri Litiji, Ivančna Gorica, Zagorje ob Savi, Trbovlje, Hrastnik ter Radeče in je hkrati del širšega systemskega pristopa »bottom - up« za razvoj podeželja, kot partner Razvojnega centra Srca Slovenije.

Prva leta je bilo delo Zadruga v pretežni meri usmerjeno v animacijo in informiranje posameznih kmetijskih gospodarstev, da se vključijo v usposabljanja za pridobitev različnih certifikatov in kvalifikacij, ki so pogoj za trženje in prodajo njihovih izdelkov ter storitev v javne zavode. Leta 2006 je Zadruga izpolnila tudi pogoje za dejavnost turistične agencije z namenom dvigniti prepoznavnost turizma na podeželju in povečati turistični obisk destinacije Srca Slovenije.

Dejavnosti Jarine:

- trženje skupne ekološke in integrirane ponudbe kmetovalcev –povezovanje prek 100 ponudnikov in oskrba prek 60 javnih zavodov. V zadnjih petih letih je Jarina distribuirala več kot 150 ton lokalnih sezonskih pridelkov in proizvodov v šole, vrtce in domove za ostarele,
- upravljanje s kmečko tržnico v občini Ivančna Gorica in prodaja lokalnih pridelkov na premičnih tržnicah,



- skrb za preboj turizma na podeželju, na zelenem obrobju glavnega mesta Ljubljana. Povezujemo pestro turistično ponudbo doživljajskega turizma, ki ponuja trajnostne učne programe kulinaričnega, dediščinskega, aktivnega turizma za šolske in predšolske skupine in širše.

3. KRITERIJI ZA DODELJEVANJE ZNAMKE SRCE SLOVENIJE

Kriteriji, ki se upoštevajo pri dodeljevanju pravice do uporabe znamke Srce Slovenije so:

- kakovost (v skladu z obstoječimi standardi in shemami za posamezne kategorije),
- geografska pripadnost (sedež dejavnosti oz. delovanja v geografskem območju Srca Slovenije, ki obsega 16 občin v 4-ih statističnih regijah: Dol pri Ljubljani, Domžale, Hrastnik, Ivančna Gorica, Kamnik, Komenda, Litija, Lukovica, Mengeš, Moravče, Radeče, Šentrupert, Šmartno pri Litiji, Trbovlje, Trzin, Zagorje ob Savi),
- trajnostni sonaravni razvoj (»Trajnostni razvoj zadovoljuje potrebe sedanjega človeškega rodu, ne da bi ogrozili možnosti prihodnih rodov, da zadovoljijo svoje potrebe.«¹),
- zagotovitev celovitega doživetja (jasna identiteta, edinstvenost, vsebinska in vizualna zaokroženost, dovršenost, zgodba), pripravljenost za aktivno udeležbo pri razvoju znamke Srce Slovenije (sodelovanje pri nadgradnji, deljenju znanja in izkušenj, promociji vsebin ...).

Vsak nosilec znamke mora podpisati tudi obrazec Vloga za pridobitev dovoljenja za promocijsko uporabo znamke Srce Slovenije, ki je vstopnica za uporabo logotipa Srce Slovenije ter upravljavcu omogoča celovit pregled nad uporabo znamke.

Sankcije za kršitelje

V primeru, da pride do:

- uporabe znamke Srce Slovenije ob nepotrjeni Vlogi za pridobitev dovoljenja za promocijsko uporabo znamke ali
- uporabe znamke Srce Slovenije ob potrjeni Vlogi za pridobitev dovoljenja za promocijsko uporabo znamke, vendar pa do nepravilne uporabe znaka, ki je določena s Priročnikom celostne grafične podobe oz. do neupoštevanja priporočil lastnika znamke za umestitve znaka na promocijske materiale,



upravljavec kršitelja pisno opozori in pozove k odpravi nepravilnosti v roku 14 dni. V kolikor kršitelj opozorila ne upošteva, so predvideni naslednji ukrepi:

- Prepoved uporabe znamke za obdobje 1 leta.
- Stroški v višini od 500 do 2.000 EUR (neto) zaradi slabitve/ zlorabe dobrega imena znamke, ki jih je kršitelj dolžan plačati lastniku znamke. Pisna in javno objavljena obrazložitev prepovedi uporabe znamke.

Uporabniki znamke

»Jaz sem Srce Slovenije.«

Biti uporabnik znamke pomeni živeti poslanstvo, vizijo, vrednote, znanja, prakse in filozofijo, ki jo znamka posestnik. Lastna identiteta uporabnika (kot posameznika, podjetja, organizacije, združenja, občine,...) ga dela edinstvenega, pod okriljem skupne znamke pa jo le lažje, hitreje in učinkoviteje predstavi širši javnosti. Znamka uporabniku odpre prostor v svet priložnosti, ki jih ta prepoznava kot zanimive in skladne z lastnim poslanstvom, vrednotami in cilji.

Biti uporabnik znamke pomeni prevzeti odgovornosti do znamke Srca Slovenije in vseh, ki se pod njo povezujejo. Zato se uporabnik zaveže, da bo spoštoval temeljne vrednote in upošteval pravila, povezana z upravljanjem znamke ter tako tudi sam aktivno prispeval h krepitvi njene vrednosti.

4. PODELJEVANJE ZNAMKE SRCE SLOVENIJE

4.1. Lastnik in podeljevalec znaka SRCE SLOVENIJE

Lastnik pravice do podelitve znaka SRCE SLOVENIJE je Razvojni center Srce Slovenije, Litija, kot skrbni.

Znak podeljuje Komisija za podelitev znaka kakovosti pod znamko SRCE SLOVENIJE. Člani strokovne komisije določi Razvojni center Srce Slovenije.

Komisija se sestane od 1 do 4 krat letno, oz. po potrebi.

Naloge Komisije za podelitev znaka kakovosti SRCE SLOVENIJE so:

- Po potrebi določi zunanje ocenjevalce po strokovnih področjih.
- Evalvira ocenjevalno vsebino po določenih kriterijih pravilnika.
- Oblikuje ocenjevalne liste kot priloge pravilnikom za posamezne pridelke/izdelke, jedi.
- Pregleda poročila in izpolnjene ocenjevalne liste ter odobri oziroma zavrne predlog za podelitev znaka SRCE SLOVENIJE.
- Odobri uporabo znaka, ki jo ima nosilec pravico uporabljati za pridelke in izdelke, za katere je bil znak podeljen.
- Vodi postopke kandidature, ocenjevanja, podelitve in odvzema znaka.



- Vodi register ocenjevalcev in celovito dokumentacijo o produktih.
- Vodi register prejemnikov znaka kakovosti SRE SLOVENIJE.
- Sklicuje seje Komisije za podelitev znaka SRCE SLOVENIJE.
- Vodi arhiv podeljevanja znaka SRCE SLOVENIJE.

4.2. Prijava za pridobitev znaka SRCE SLOVENIJE

Za pridobitev znaka SRCE SLOVENIJE se lahko prijavijo registrirane pravne in druge osebe, ki ponujajo pridelke, izdelke ali storitve, za katere se podeljuje znak SRCE SLOVENIJE. Znak se uporablja kot znak kakovosti izdelkov pridelanih v Srcu Slovenije.

Prijavitelji lahko v ocenjevanje prijavijo:

- Kmetijske pridelke (sadje, zelenjavo, meso, vino...) in različne izdelki (poudarek na naravnih, zdravih in tradicionalnih izdelkih; med, zelišča, kis, olje..).

Na podlagi predhodne zahteve prijavitelja po telefonu, pošti, elektronski pošti ali faksu, pristojni organ Razvojni center Srce Slovenije pošlje prijavitelju vse potrebne obrazce in navodila za oddajo vloge. V skladu s prejetimi navodili se kandidati prijavijo z izpolnjenim prijavnim listom, ki mora vsebovati najmanj podatke o podjetju, registrirani dejavnosti, odgovorni osebi in o izdelku ali storitvi, ki jo želi prijaviti. Zraven mora priložiti vso dokumentacijo, ki se nanaša na pridobitev zelenega znaka (bodisi za pridelek / izdelek).

Komisija za podelitev znaka SRCE SLOVENIJE se sestane ena do štirikrat letno (glede na sezonskost) in opravi ocenjevanje kakovosti storitev oziroma izdelkov, sprejema kriterije, ocenjevalne liste in določi termin ocenjevanja.

4.3. Ocenjevanje kakovosti izdelkov in storitev

Ocenjevanje kakovosti izdelkov in storitev opravi komisija oz. ocenjevalci, ki jih komisija imenuje.

Glede na odločitve komisije ter vrsto produktov oz. živil poteka ocenjevanje:

- pri prijavitelju ali
- na sedežu pristojnega organa (ocena na podlagi oddane vloge, dokumentacije in vzorca izdelka)

Ocenjevalci so dolžni ocenjevanje izvesti objektivno na podlagi sprejetih kriterijev s pomočjo ocenjevalnih listov. Po končanem postopku ocenjevanja člani ocenjevalne skupine predajo komisiji za podelitev znaka kakovosti SREC SLOVENIJE izpolnjene ocenjevalne liste, kratko poročilo o ocenjenem izdelku ali storitvi ter predlog za podelitev oziroma ne podelitev znaka. Kopijo celotnega poročila prejme tudi prijavitelj (odgovorna oseba). Izpolnjeni ocenjevalni listi in poročilo o ocenjevanju so poslovna tajnost.



Prijavitelj sodeluje s skupino ocenjevalcev pri ocenjevanju ter omogoči, da pridobijo potrebne informacije o prijavljenem izdelku ali storitvi.

Stroške, ki nastanejo v zvezi z ocenjevanjem ocenjevalcev, nosi kandidat za pridobitev znaka; strošek skupaj z lastnikom blagovne znamke določi komisija za tekoče leto in o tem pravočasno obvesti kandidate.

4.4. Podelitev in veljavnost znaka SRCE SLOVENIJE

Komisija za podelitev znaka SRCE SLOVENIJE, na podlagi izpolnjenih ocenjevalnih listov, poročila, predloga ocenjevalcev ter na podlagi dogovorjenega minimalnega števila doseženih točk, s sklepom podeli znak kakovosti SRCE SLOVENIJE.

V primeru, da prijavitelj na enem od ocenjevalnih segmentov ne dosega minimalnega števila točk, mu komisija določi rok za izboljšave. Prejemnik znaka se vpiše v register prejemnikov znaka kakovosti SRCE SLOVENIJE. Z vpisom pridobi pravico do uporabe znaka kakovosti, skladno s sprejeto celotno podobo znaka ter pravil o uporabi le-te. Enkrat letno poteka srečanje ponudnikov, na katerem prejemniki znaka prejmejo Listino o podelitvi znaka kakovosti SRCE SLOVENIJE.

Znak SRCE SLOVENIJE se podeljuje za dobo 2 (dveh) let. Po preteku veljavnosti imetnik znaka zaprosi za ponoven postopek ocenjevanja izdelka ali storitve.

Če imetnik znaka ne vloži predloga za ponovno preverjanje kakovosti storitev, podeljenemu znaku kakovosti preneha veljavnost. Imetnik znaka je dolžan v roku največ 14 dni po prenehanju veljavnosti odstraniti vsa obeležja znaka z objekta, embalaže, promocijskih in drugih materialov. Znak SRCE SLOVENIJE se lahko odvzame, v primeru, če upravljavec blagovne znamke ugotovi odstopanja od kvalitete, ali če pride do večkratnih pritožb in pisnih reklamacij s strani potrošnikov. V tem primeru upravljavec blagovne znamke člane ocenjevalne komisije napoti na kontrolni pregled. Člani ocenjevalne komisije pripravljajo poročilo in predlagajo upravljavcu morebitni odvzem znaka. V postopku odvzema Komisija imetnika znaka najprej pisno opozori in mu določi rok za izboljšave. V kolikor imetnik v tem času pomanjkljivosti ne odpravi, mu komisija znak odvzame.

4.5. Register prejemnikov znaka SRCE SLOVENIJE

Razvojni center Srca Slovenije vodi register prejemnikov znaka SRCE SLOVENIJE.

Register je posebna evidenca, kamor se vpisujejo prejemniki znaka SRCE SLOVENIJE, in ima naslednje postavke za vsak izdelek ali storitev:

1. Zaporedna številka.
2. Naziv prejemnika.
3. Naslov prejemnika.
4. Odgovorna oseba prejemnika.
5. Naziv izdelka ali storitve, ki mu / ji je bil znak podeljen.
6. Fotografija izdelka, posameznih faz delovnega postopka ali filmska dokumentacija.
7. Datum in številka sklepa o podelitvi znaka.



8. Podpis skrbnika registra in žig.
 9. Datum prenehanja veljavnosti znaka.
 10. Datum odvzema znaka.
 11. Podpis skrbnika registra in žig.
 12. Datum podaljšanja veljavnosti znaka.
 13. Podpis skrbnika in žig.
 14. Dokumentacija o preverjanjih izdelka, ki mu je bil podeljen znak.
- Poleg omejenih postavk se v registru prejemnikov znaka za posameznega prejemnika hrani tudi naslednja dokumentacija:
- Prijava.
 - Sklep Komisije za podelitev znaka kakovosti SRCE SLOVENIJE o podelitvi znaka.
 - Sklep Komisije za podelitev znaka kakovosti SRCE SLOVENIJE o odvzemu znaka.
 - Ocenjevalni listi in poročila o podeljenem ali ne podeljenem znaku SRCE SLOVENIJE.

4.6. Uporaba znaka SRCE SLOVENIJE

Prejemniki lahko z znakom SRCE SLOVENIJE označujejo pridelke, izdelke in storitve, za katere so prejeli znak.

Pogoji uporabe znaka:

- a) Na izdelkih oz. na embalaži.

Prejemniki morajo pri uporabi znaka upoštevati celotno grafično podobo in Smernice za upravljanje z znamko Srce Slovenije.

5. KRITERIJI OCENJEVANJA ZA PRIDOBITEV ZNAKA KAKOVOSTI SRCE SLOVENIJE

Za lažje ocenjevanje smo izdelke in storitve, ki se ocenjujejo združili v 2 skupini :

1. Pridelki.
2. Izdelki, polizdelki.

5.1. Kriteriji

Pridelki, izdelki se ocenjujejo po kriterijih, ki smo jih združili v pet segmentov in jih podrobno definira ocenjevalna komisija:

- a) Celovita kakovost.

S celovito kakovostjo ocenjujemo skladnost z zahtevami in normativi iz pravilnika. Preverimo, ali ima prijavitelj vsa potrebna dovoljenja (npr. certifikate za pridelke). Poleg tega sodi v te okvire tudi sestava, okus, oprema idr. sestavine izdelka.

- b) Celostni vtis.

Da bi dobili celostni vtis o pridelku, izdelku ali storitvi, ocenjujemo več kategorij. Odvisno od vrste ponudbe lahko ocenjujemo naslednje kategorije: splošni vtis o storitvi, o hrani in pijači, ceni (cena za kakovost).



c) Uporabnost.

Z uporabnostjo ocenjujemo več dimenzij kakovostne storitve, tako da dobimo mnenje o tem, kako je določen izdelek ponujen oziroma kako je določena storitev izvršena (videz, okusnost, svežina, embalaža, etiketa ipd.)

d) Okolje in tradicija.

Ocenjujemo povezanost izdelka ali storitve z geografskim okoljem, naravo, tradicijo v skladu s predpisanim pravilnikom (družbena odgovornost).

e) Dodatna ocena.

Ocenjevalni izdelek ali storitev lahko dobi dodatne točke. To so točke, ki jih da ocenjevalec glede na svoje subjektivno mnenje in točke, ki so odvisne od vrste ponudbe, ki jo ocenjujemo.

Upoštevajo se tudi prejeta priznanja na ocenjevanjih (pridelkov, izdelkov, polizdelkov, jedi) višjega ranga, za katere lahko komisija podeli znak kakovosti SRCE SLOVENIJE, če izhajajo sestavine iz območja Srce Slovenije.

5.2. Ocenjevalni listi

Za vsako izmed štirih skupin pridelkov, izdelkov, jedi oziroma storitev ter turističnih dogodkov smo pripravili ocenjevalne liste, s pomočjo katerih ocenjevalci ocenjujejo kakovost.

Pogoj za podelitev znaka kakovosti SRCE SLOVENIJE

Za pridobitev znaka kakovosti mora prijavitelj pri vsakem od ocenjevalnih elementov doseči določeno število točk, navedenih na posameznih ocenjevalnih listih, skladno s pravilnikom. To velja za vse segmente ocenjevanja razen za segment »dodatna točka«, kjer lahko prijavitelj dobi tudi nižje število točk.

Pri vsakem od ocenjevanih segmentov mora prijavitelj dosegati prag (80% vseh možnih točk). To velja za vse segmente ocenjevanja razen za segment »dodatna ocena«.

Če pri katerem od elementov prijavitelj ne dosega določene število točk ali pri katerem od segmentov ne dosega praga, mu komisija določi rok za izboljšave.

5.3. Postopki za ocenjevanje in podelitev znaka blagovne znamke SRCE SLOVENIJE

Kriteriji in vsi postopki v zvezi z ocenjevanjem in podeljevanjem znaka SRCE SLOVENIJE, sklepi Komisije in register znaka morajo biti jasni, enostavni, javni, transparentni in dostopni vsem javnostim, tako splošni kot tudi kandidatom za znak kakovosti.

Lastnik pravice do dodeljevanja znaka Srce Slovenije ter skrbnik podeljevanja, ocenjevanja in evidentiranja je Razvojni center Srca Slovenije



PRILOGA: Primer ocenjevalnega lista za sir za žar

Organizator ocenjevanja:

Naziv ocenjevanja:

OCENJEVALNI LIST

Lastnosti	Ocene (točke)
1. Zunanji videz	(1-7)
2. Značilnost barve	(1-7)
3. Stabilnost	(1-7)
4. Gostota	(1-4-7)
5. Značilnost vonja	(1-7)
6. Intenzivnost vonja	(1-7)
7. Tekstura	(1-4-7)
8. Mastnost	(1-7)
9. Harmoničnost okusa	(1-7)
10. Slanost	(1-4-7)
11. Celostni vtis	(1-7)

Meje sprejemljivosti

Maks =77 točk

Min = 81 točk (80 %)