

Disciplinare Guide



Allegato 2.b

INDICE

1 Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente parco

- 1.1. Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica
- 1.2. Migliorare la propria offerta turistica
- 1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace
- 1.4. Lavorare insieme ad altri operatori turistici della stessa area naturale protetta

2 Migliorare il proprio comportamento ambientale

- 2.1. Ridurre i consumi energetici
- 2.2. Ridurre i consumi idrici
- 2.3. Ridurre la produzione di rifiuti
- 2.4. Minimizzare l'inquinamento e gli impatti
- 2.5. Consumare in modo responsabile
- 2.6. Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nel miglioramento della gestione ambientale

3 Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

- 3.1. Sostenere l'economia locale
- 3.2. Influenzare in modo virtuoso i movimenti e i comportamenti dei visitatori
- 3.3. Gestire la propria attività e la propria struttura nel rispetto del contesto ambientale interessato
- 3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali

Ogni operatore economico dichiara di possedere, al momento della richiesta di adesione, tutta la documentazione in corso di validità (certificazioni, autorizzazioni, licenze, conformità et alia) prevista dalle norme vigenti e si obbliga a renderla disponibile al momento della verifica, nonché di soddisfare i requisiti obbligatori, indicati di seguito con la sigla "RO".

In riferimento al Programma Triennale di Miglioramento, l'operatore dovrà indicare, per ogni macroarea ("1. Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente parco"; "2. Migliorare il proprio comportamento ambientale"; "3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio naturale e culturale"), almeno 1 azione facoltativa (per un totale minimo quindi di 3 azioni facoltative) selezionandole tra quelle di seguito indicate con la sigla "RF". Qualora l'operatore abbia già implementato alcune azioni facoltative, la scelta delle azioni facoltative da implementare nel Piano Triennale di Miglioramento dovrà ricadere tra le rimanenti nell'elenco, comunque in maniera tale che per ogni macroarea vi sia almeno una azione facoltativa.

Legenda

RO	Requisito Obbligatorio
RF	Requisito Facoltativo

1		Migliorare la propria offerta turistica e rafforzare la collaborazione con l'Ente parco			
Obiettivo		Azione		Indicatore	Target
1.1	Conoscere meglio il proprio mercato e quello della propria destinazione turistica	RO.01	Registrare il numero e le caratteristiche basiche dei clienti e analizzare periodicamente i risultati	Registro: N.dei clienti nell'ultimo anno, provenienza maggioritaria, tipo di clientela più abituale	Sì
		RO.02	Somministrare questionari sulla soddisfazione del cliente riguardo l'esperienza offerta, per monitorare la soddisfazione del turista riguardo la l'Area Protetta, i servizi offerti sul territorio e raccogliere eventuali suggerimenti e/o lamentele	% questionari somministrati/N° clienti	almeno il 60%
		RF.01	Collaborare con Enti pubblici e privati del territorio per raccogliere e condividere informazioni, dati e studi sui visitatori dell'Area naturale protetta	N° enti con i quali si collabora	almeno 1
		RF.02	Raccogliere informazioni, dati e studi di altri Enti pubblici o privati, al fine di identificare nuovi trend e nuovi target di clienti e, conseguentemente, realizzare attività per attrarli	Fonti informative analizzate	almeno 3
				Nuove tipologie di target individuate	almeno 1
		RF.03	Collaborare con Enti pubblici/privati territoriali per la somministrazione di questionari ai clienti	N° di Enti con i quali si collabora	almeno 2
1.2	Migliorare la propria offerta turistica	RO.01	Disporre dell'abilitazione necessaria per poter esercitare la professione e/o dell'abilitazione concessa dall'Ente Parco	Abilitazione all'esercizio	Sì
		RO.02	Monitorare periodicamente le lamentele e i suggerimenti dei clienti, anche online (Facebook, Tripadvisor, contatti web et alia), archiviando sia il materiale cartaceo sia elettronico, al fine di evidenziare e risolvere le criticità	Periodicità dell'analisi	almeno trimestrale
				% criticità risolte sul totale delle lamentele e dei suggerimenti	almeno il 30%
		RO.03	Partecipare a corsi di formazione/aggiornamento o a fiere, eventi, conferenze e seminari che riguardino temi relativi alla gestione del turismo, al turismo sostenibile o alla conoscenza dell'Area protetta	N. corsi/seminari/giornate e loro tematica	almeno 2
		RO.04	Fornire ai clienti adeguate informazioni tecniche preventive riguardo l'esperienza turistica proposta (lunghezza del percorso, grado di difficoltà, durata, abbigliamento consigliato, ...)	Presenza di materiale informativo sulla specifica esperienza di visita	Sì
		RO.05	Informare il cliente, al momento dell'arrivo, sul proprio impegno ambientale e di adesione al sistema di certificazione CETS, invitando gli ospiti ad adottare comportamenti sostenibili che rispettino habitat e comunità residente	Presenza di sezione specifica nel questionario	Sì
				% riscontri positivi da questionario	almeno il 75%
		RF.01	Prevedere una procedura semplificata delle cancellazioni, che permetta di trattare in maniera adeguata e veloce le cancellazioni dovute a forza maggiore (incendi, meteo, ...)	Presenza di una procedura	Sì
		RF.02	Essere impresa certificata con un sistema di qualità riconosciuto (ISO 9001, EMAS, Guide del Parco, ...)	Possesso certificazione	Sì
		RF.03	Proporre offerte di visita adatte anche persone con disabilità motorie e/o sensoriali	N° di proposte adatte per tipologia di disabilità	almeno 2
		RF.04	Offrire servizi in lingua straniera	N° di lingue	almeno 2
		RF.05	Proporre attività tematiche relative agli elementi di pregio dell'Area naturale protetta, anche in occasione di eventi particolari (giornata delle ANP, Festa dell'albero, fioritura di specie particolari,...)	N° di attività proposte / anno	almeno 2
				N° medio di partecipanti ad attività	almeno 15
		RF.06	Far parte di associazioni di categoria che garantiscono la qualità dei servizi erogati dai professionisti iscritti	Documento d'iscrizione	Sì
		RF.07	Accrescere il proprio livello di preparazione attraverso una costante formazione professionale propria e di eventuali collaboratori	N° di giornate formative / anno	almeno 3

1.3	Realizzare una promozione responsabile ed efficace	RO.01	Creare o mantenere una visibilità in rete della propria impresa (sito web, pagina Facebook, ...) che contenga anche una corretta ed efficace informazione sull'Area Protetta	Presenza in rete	Sì
				Presenza di una sezione dedicata all'Area Protetta	Sì
		RO.02	Distribuire materiale informativo (anche in forma digitale) contenente informazioni sull'Area Naturale Protetta, sulle attività che vi si possono svolgere e sulle modalità sostenibili di fruizione	Effettiva distribuzione materiale informativo	Sì
		RO.03	Promuovere, nel proprio materiale informativo, attività da realizzare in periodi di minor affluenza nonché - in accordo con l'Ente Parco - attività compatibili e contingentate in aree sensibili dal punto di vista ambientale	N° di attività promosse in bassa stagione	almeno 4
				Comunicazione all'Ente Parco in occasione di visite in luoghi sensibili	SI
		RO.04	Comunicare periodicamente all'Ente Parco il programma delle proprie attività	Periodicità aggiornamento	quadrimestre
		RO.05	Durante le attività, indossare vestiario o oggetti (spilletta, toppa, ...) che mettano in evidenza il logo CETS – Parte 2	Vestiario o oggettistica personalizzata	SI
		RF.01	Aggiornare costantemente un database dei propri clienti, finalizzato anche alla gestione delle comunicazioni periodiche sulle proprie attività, sotto forma di newsletter o broadcasting messages	Esistenza database clienti	SI
		RF.02	Elaborare materiale informativo dei servizi offerti e delle attività organizzate, inviandolo periodicamente sotto forma di newsletter ai propri clienti	Periodicità di invio informazioni e proposte ai clienti	trimestrale
		RF.03	Disporre di materiale informativo sull'Area Naturale Protetta specifico per target diversificati di utenti e per persone diversamente abili	N° di materiali per tipologia di clienti	almeno 2
				N° di attività specifiche promosse attraverso le newsletter	almeno 2
		RF.04	Essere presente con la propria attività nella promozione territoriale effettuata dagli Enti pubblici dell'area di riferimento	N° di enti pubblici o soggetti coinvolti	almeno 2
		RF.05	Utilizzare, nella promozione delle proprie attività - e per gli elementi attinenti l'Area naturale protetta - testi e immagini verificate dall'Area naturale protetta	N° di testi o immagini utilizzate	almeno 5
1.4	Lavorare insieme ad altri operatori turistici della stessa area naturale protetta	RO.01	Far parte del Forum Permanente del Turismo Sostenibile dell'Area Naturale Protetta certificata con la CETS - PARTE 1	Adesione (data di adesione)	SI
				% riunioni/anno alle quali ha partecipato	almeno 60%
		RF.01	Strutturare - con operatori turistici specializzati - servizi innovativi in grado di intercettare ulteriori target di clienti	N° di operatori con i quali collabora	almeno 1
				N° di servizi innovativi attivati	almeno 1
		RF.02	Essere socio e partecipare attivamente nelle associazioni turistiche e territoriali della propria Area Naturale Protetta	Associazioni a cui si aderisce	almeno 1
		RF.03	Intraprendere azioni in collaborazione con altri partecipanti al Forum CETS che offrono un prodotto/servizio complementare	N° azioni intraprese in collaborazione / anno	almeno 2
		RF.04	Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese del terriorio dell'Area Naturale Protetta, al fine di creare pacchetti turistici da commercializzare tramite tour operator autorizzati	N° pacchetti turistici attivati	almeno 1
				N° di attività economiche coinvolte per pacchetto	almeno 3
				N° di operatori che li commercializzano	almeno 1

2		Migliorare il proprio comportamento ambientale			
Obiettivo		Azione		Indicatore	Target
2.1	Ridurre i consumi energetici	RF.01	Effettuare un monitoraggio del consumo di energia della propria eventuale sede operativa	Presenza di un registro dei consumi energetici mensili	Sì
		RF.02	Utilizzare per la propria struttura energia derivante da fonti rinnovabili (FER)	Presenza di certificazione relativa alla fornitura al 100%	Sì
		RF.03	Sostituire le lampade incandescenti con altra tipologia a basso consumo	% di lampadine a basso consumo / totale lampadine	almeno 60%
		RF.04	Adattare le proprie attività al fine di ridurre i consumi energetici anche adottando mezzi e strumentazioni a basso impatto	% mezzi e strumentazioni sostenibili/totale mezzi e strumentazioni	almeno 50%
				Presenza di un piano con misure di adattamento	Sì
2.2	Ridurre i consumi idrici	RO.01	Comunicare ai propri utenti la presenza di fontane di acqua potabile lungo i percorsi, consigliando di portare con sé una borraccia per dissetarsi	Esistenza comunicazione al visitatore prima e durante l'attività	Sì
		RF.01	Installare dispositivi di risparmio dell'acqua (riduttori di flusso) nella propria eventuale sede operativa	% di dispositivi installati rispetto al totale	almeno l'80%
2.3	Ridurre la produzione di rifiuti	RO.01	Informare il visitatore sulle corrette modalità di differenziazione dei rifiuti prodotti durante l'attività proposta e, in caso di attività che prevedono pranzi al sacco o simili, limitare gli imballaggi ed i contenitori non riciclabili	Esistenza comunicazione al visitatore prima e durante l'attività	Sì
				Contenitori riciclabili per pranzo a sacco	Sì
		RO.02	Nel caso in cui la guida provveda ad organizzazione un'esperienza di fruizione comprendente pausa ristoro o degustazione, mettere in pratica azioni per garantire la riduzione dei rifiuti e il corretto smaltimento	Utilizzo di stoviglie compostabili	Sì
				Predisposizione di contenitori per la raccolta differenziata	Sì
2.4	Minimizzare l'inquinamento e gli impatti	RO.01	Fornire ai propri clienti informazioni riguardo i mezzi di trasporto pubblico e/o collettivo per visitare le principali destinazioni turistiche del Parco	Presenza comunicazione al visitatore prima e durante l'attività	Sì
		RF.02	Promuovere esperienze di visita con mezzi sostenibili e ad impatto 0 (a piedi, in bici, a cavallo, ...)	% di proposte poco impattanti rispetto al totale delle offerte	almeno il 30%
		RF.03	Proporre spostamenti verso il punto di incontro della visita con mezzi pubblici e/o collettivi o con alternative di viaggio meno impattanti	Presenza organizzazione spostamenti con modalità sostenibili	Sì
2.5	Consumare in modo responsabile	RO.01	In caso di attività che prevedono il pranzo/degustazione, devono svolgersi presso strutture che somministrano prodotti tipici locali o preparare piatti che utilizzano ingredienti acquistati da aziende agricole dell'area Parco	Pranzi/degustazioni preparati con prodotti dell'area parco	Sì
		RO.02	Qualora sia distribuito materiale informativo cartaceo, questo deve essere stampato su carta riciclata e/o in possesso di marchio comunitario di qualità ecologica o di altro marchio ecologico riconosciuto	% materiale cartaceo sostenibile / tot materiale cartaceo	almeno 90%
		RF.01	Se il programma dell'attività prevede il pernottamento, questo viene fatto preferibilmente presso strutture ricettive certificate CETS - PARTE 2	Pernottamenti presso strutture certificate	Sì
2.6	Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nel miglioramento della gestione ambientale	RF.01	Formare il personale sulle modalità di gestione ambientale della propria attività	N° attività formative realizzate / anno	almeno 1
				% personale formato	100%
		RF.02	Realizzare eventi di sensibilizzazione ambientale, anche in rete con altri soggetti	N. eventi di sensibilizzazione / anno	almeno 2
		RF.03	Inserire, all'interno del questionario sulla soddisfazione dei clienti, una sezione nella quale gli ospiti possono esprimere un giudizio sull'attività (per quanto riguarda le prestazioni ambientali) e dare suggerimenti su possibili miglioramenti	Presenza di una sezione dedicata nel questionario	Sì

3		Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio			
Obiettivo		Azione		Indicatore	Target
3.1	Sostenere l'economia locale	RO.01	Fornire informazioni ai visitatori riguardo i negozi e i mercati dove acquistare i prodotti tipici del Parco Nazionale possibili (aziende certificate CETS, aziende a Marchio Parco, prodotti di origine certificata, Presidi Slow Food)	Presenza delle informazioni nel materiale promozionale	Sì
				N° di attività economiche con prodotti tipici promosse	almeno 5
		RF.01	In caso di esperienze che comprendono pranzo/de gustazione, somministrare prodotti tipici e di stagione avvalendosi di fornitori locali	% di fornitori locali/totale fornitori	almeno il 60%
				% prodotti stagionali/totale prodotti offerti	almeno il 60%
		RF.02	Fornire informazioni ai propri utenti sui luoghi dove è possibile assistere ai processi di manifattura artigianale o di fabbricazione di prodotti agroalimentari	Presenza delle informazioni nel materiale promozionale	Sì
3.2	Influenzare in modo virtuoso i movimenti e i comportamenti dei visitatori	RO.01	Fornire agli utenti, ad inizio esperienza, adeguata informazione sulle corrette modalità di realizzazione della specifica esperienza di fruizione, sulle norme comportamentali da tenere all'interno dell'Area Naturale Protetta	Esistenza comunicazione ad inizio visita	Sì
				Presenza di materiali con informazioni sui trasporti pubblici	Sì
		RO.02	Fornire informazioni sul trasporto pubblico nel proprio materiale promozionale e informativo	Rispetto delle specifiche normative e regolamenti	Sì
		RF.01	Limitare – in accordo con l'Ente Parco - il numero di partecipanti ad attività di fruizione in ambiti di particolare sensibilità e fragilità ecologica. Evitare l'organizzazione di attività di fruizione in determinati periodi dell'anno e in luoghi specifici, se la presenza antropica può arrecare disturbo alla biodiversità	Esistenza di calendario attività con modalità concordate con Parco	Sì
				Presenza nel materiale informativo di suggerimenti di visita	Sì
		RF.03	Adottare un sistema di marketing e promozione dedicati nei periodi di bassa stagione (materiale promozionale, sconti, etc.)	N° di attività promozionali nei periodi di bassa stagione	almeno 2
				% di sconto effettuato	almeno 15%
		RF.04	Realizzare una promozione congiunta con altre imprese organizzando pacchetti o esperienze di visita durante periodi di bassa stagione	N° di attività promozionali congiunte realizzate in bassa stagione	almeno 2
				N° di imprese coinvolte in attività promozionali congiunte	almeno 3
		RF.05	Offrire ai clienti che arrivano senza auto un servizio di trasferimento presso il luogo di ritrovo all'arrivo e alla partenza	Presenza e promozione di un servizio di trasferimento	Sì
				N° di luoghi da cui è possibile fruire del servizio di transfer	almeno 2
		RF.06	Stipulare accordi con altre attività economiche per promuovere il trasporto pubblico: servizi, sconti e promozioni	N° di accordi stipulati (n. imprese)	almeno 1
		RF.07	Promuovere offerte speciali e pacchetti turistici per ciclisti ed escursionisti	N° di offerte speciali e pacchetti turistici	almeno 1
		RF.08	Mettere a disposizione dei propri clienti biciclette e altri mezzi di trasporto sostenibili, anche in collaborazione con altre attività economiche	Tipologia dei mezzi messi a disposizione	almeno 2

3.3	Gestire la propria attività e la propria struttura nel rispetto del contesto ambientale interessato	RO.01	Partecipare al monitoraggio dello stato della rete sentieristica e del territorio, comunicando le necessità di manutenzione individuate ed altre eventuali situazioni di criticità	Numero di segnalazioni inviate all'Ente Parco / anno	almeno 3
		RO.02	Conoscere la normativa dell'Area Protetta e del Comune o Provincia alle quali si appartiene per la segnalazione delle emergenze ambientali, comunicandole tempestivamente quando rilevate	Conoscenza di norme e regolamenti	Sì
				Numero di segnalazioni inviate all'Ente Parco / anno	almeno 3
3.4	Sostenere cause, progetti e iniziative locali	RF.01	Essere membro di associazioni locali che operano per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Naturale Protetta	N° e tipo di associazione	almeno 1
		RF.02	Condividere le proprie competenze ed esperienze in occasione di eventi e/o attività di volontariato	N° e tipo di attività	almeno 2
		RF.03	Sostenere economicamente progetti locali in linea con le finalità istitutive dell'Area Naturale Protetta tramite donazioni o patrocini	N° di progetti locali sostenuti / anno	almeno 2
		RF.04	Incoraggiare i propri utenti a contribuire a progetti locali in linea con le finalità istitutive dell'Area Naturale Protetta (attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, etc...)	N° di progetti locali promossi /anno	almeno 2
		RF.05	Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area Naturale Protetta alla quale appartiene	N° e tipo di progetti avviati / anno	almeno 2
		RF.06	Partecipare alle attività di volontariato promosse dall'Ente Parco (monitoraggio faunistico, antincendio, etc.)	N° progetti a cui si partecipa all'anno	almeno 1