

Disciplinare Servizi informativi e educativi



Allegato 2.d

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
*	Requisito valido esclusivamente per operatori dotati di struttura



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 (in formato cartaceo o elettronico) sulla soddisfazione del cliente riguardo l'esperienza offerta, al fine di monitorare la soddisfazione del turista riguardo la l'Area naturale 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 attirarli	Fonti informative analizzate (siti, dossier, newsletters...)	almeno 3
				Nuove tipologie di target individuate	almeno 1
		RF.03	Collaborare con Enti pubblici e privati del territorio 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	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.02	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 naturale protetta	N. corsi/seminari/giornate e loro tematica	almeno 3
		RO.03	Partecipare a corsi di formazione/aggiornamento, eventi, conferenze e seminari che riguardino temi relativi alla educazione ambientale	N. corsi/seminari/giornate e loro tematica	almeno 3
		RO.04	Partecipare a corsi/seminari rivolti ai titolari e/o al personale svolti da soggetti accreditati e/o promossi dall'Ente parco, su tematiche ambientali (risparmio energetico, raccolta differenziata, etichette ambientali di prodotto, etc.) e di conoscenza dell'Area naturale protetta	N° di attività formative seguite/anno	almeno 1
		RO.05*	All'ingresso della struttura, disporre di bacheca (o struttura con analoga funzione) con informazioni riguardo l'Area naturale protetta da tenere costantemente aggiornata	Presenza struttura espositiva con informazioni aggiornate	Sì
		RO.06	Materiale informativo esistente sull'area naturale protetta e informazione pratica sul territorio, opuscoli, cartine e guide dell'area naturale protetta, a disposizione dei consultabile dai clienti	N. e tipo di materiale consultabile	almeno 3
		RO.07	Informare il cliente, al momento dell'arrivo, sul proprio impegno ambientale e di adesione al sistema di certificazione CETS, invitando gli utenti ad adottare comportamenti sostenibili che rispettino habitat e comunità residente	Presenza di sezione specifica nel questionario	SI
				% riscontri positivi da questionario	almeno il 75%
		RO.08	Valutare l'efficacia dell'informazione sull'Area Protetta fornita ai propri clienti attraverso dei questionari può essere inclusa nel questionario generale di soddisfazione)	N. di questionari somministrati/clienti totali	almeno il 50%

1.2	Migliorare la propria offerta turistica	RO.09	Proporre esperienze di fruizione del territorio dell'Area naturale protetta ai propri ospiti, organizzate sia da operatori certificati CETS - PARTE 2 che dalla stessa Area naturale protetta	N° delle attività promosse / anno	almeno 5
		RO.10	Il personale addetto all'informazione deve conoscere, oltre la lingua italiana, un'altra lingua straniera, preferibilmente l'inglese	Staff desk con conoscenza di lingua straniera	Sì
		RO.11	Partecipare a corsi/seminari rivolti ai titolari e/o al personale svolti da soggetti accreditati e/o promossi dall'Ente parco, su tematiche ambientali (risparmio energetico, raccolta differenziata, etichette ambientali di prodotto, etc.) e di conoscenza dell'Area naturale protetta	N° di attività formative seguite/anno	almeno 1
		RF.01*	Essere Info-point turistico Pugliapromozione	Riconoscimento	Sì
		RF.02*	Essere Centro Educazione Ambientale / Centro Esperienza Ambientale riconosciuto Regione Puglia	Riconoscimento	Sì
		RF.03	Proporre offerte di visita e educative adatte anche persone con disabilità motorie e/o sensoriali	N° di proposte adatte per tipologia di disabilità	almeno 2
		RF.04	Negli spazi comuni, predisporre (ove possibile) un angolo dedicato all'Area naturale protetta, con libri e riviste di settore, pubblicazioni, testi, guide ed eventualmente prodotti caratterizzanti l'Area naturale protetta	Presenza di un corner dedicato al Parco	Sì
		RF.05	dell'Area naturale protetta e/o eventi in occasione di giornate particolari (giornata delle Aree naturali protette, fioritura di specie particolari, Settimana della Terra, Giornata dell'albero,...)	N° di attività organizzate / anno	almeno 2
				N° di partecipanti / attività	almeno 25
		RF.06*	Rendere la struttura fruibile a persone con disabilità motorie e/o sensoriali e disporre di materiali informativi relativi al territorio specifici rispetto alla tipologie di clienti, alle attività che vi si possono svolgere e all'Area protetta	Presenza di accorgimenti ulteriori a quelli normativi	Sì
				Presenza di materiale informativo specifico	Sì
		RF.07	Aderire a piattaforme tecnologiche di servizi per la gestione di infrastruttura di mobilità elettrica	Adesione	Sì
		RF.08	Far parte di associazioni di categoria che garantiscono la qualità dei servizi erogati	Documento d'iscrizione	Sì
		RF.09	Essere impresa certificata con un sistema di gestione qualità/ambientale riconosciuto (ISO 9001, EMAS, ISO 14001, ...)	Presenza di certificazione	Sì
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 con informazioni in due lingue	Sì
				Presenza di una sezione dedicata all'Area Protetta	Sì
		RO.02	Aggiornare costantemente il database dei propri clienti, anche al fine di comunicare periodicamente le proprie attività sotto forma di newsletter o broadcasting messages	Esistenza database clienti	Sì
				Periodicità di invio informazioni e proposte ai clienti	trimestrale
		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	Sì
		RF.01	Essere presente con la propria attività nella promozione territoriale effettuata dagli Enti pubblici dell'area di riferimento	N° di enti pubblici e/o soggetti coinvolti	almeno 2
		RF.02	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
		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 3
				N° di attività specifiche promosse attraverso le newsletter	almeno 3
		RF.04	Partecipare alle attività di promozione effettuate dalle associazioni turistiche di appartenenza	N° di attività/anno	almeno 1
		RF.05*	Avere strade ed accessi alla struttura adeguatamente segnalati e curati, utilizzando segnaletica semplice e chiara, in accordo con la normativa e con l'immagine dell'Area naturale protetta	Presenza di cartelli e segnaletica con immagine coordinata	Sì

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 formalizzata	SI
				% di riunioni/anno alle quali ha partecipato	almeno 60%
		RF.01	Essere socio e partecipare attivamente nelle associazioni turistiche e territoriali dell'Area naturale protetta	Associazioni alle quali appartiene	almeno 1
		RF.02	Promuovere l'ingresso nella Carta a nuovi operatori economici del territorio dell'Area naturale protetta	N° di soggetti presentati	almeno 2
		RF.03	Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese del territorio 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		RO
Obiettivo		Azione	Indicatore	Target
2.1	Ridurre i consumi energetici	RO.01* Effettuare il monitoraggio del consumo di energia della propria struttura/sede operativa	Presenza di un registro dei consumi energetici mensili	Sì
		RF.01* Sostituire le lampade incandescenti con altra tipologia a basso consumo	% di lampadine a basso consumo / totale lampadine	almeno 60%
		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 mezzi di trasporto con altri energeticamente più efficienti e adattare le proprie attività per ridurre il consumo di energia	% mezzi di trasporto sostenibili/totale dei mezzi	almeno 50%
			Presenza di un piano con misure di adattamento	Sì
		RF.04* Ridurre i consumi energetici attraverso l'adozione interventi di efficientamento energetico	N. tipologie interventi	almeno n. 2
		RF.05* Disporre di un sistema di condizionamento dell'aria per zone indipendenti	Presenza di impianto di climatizzazione a zone indipendenti	Sì
		RF.06* Utilizzare impianti di co-generazione o impianti di produzione di energia alimentati da fonti di energia rinnovabile	Presenza di impianti alimentati da fonti di energia rinnovabile	Sì
		RF.07* Sostituire apparati obsoleti con nuovi sistemi a maggior efficienza energetica	N° e tipo di apparati sostituiti	almeno 1/anno
		RF.08* Installare interruttori con timer o fotocellule per l'illuminazione automatica	% di interruttori con timer o fotocellula/totale degli interruttori	almeno il 60%
		RF.09* Installare sistemi di controllo e regolazione della climatizzazione nelle singole stanze (termostati, valvole termostatiche, ...)	% di stanze con controllo della climatizzazione/totale delle stanze	almeno il 60%
2.2	Ridurre i consumi idrici	RO.01* Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura	Presenza di un registro dei consumi idrici mensili	Sì
		RO.02* Dotare i wc presenti con meccanismi per il risparmio idrico (doppio pulsante, cassetta con interruzione di scarico, cassette che utilizzano una quantità d'acqua uguale o inferiore ai 6 litri per ciascuno scarico, ecc.)	% di wc a risparmio idrico/totale dei wc presenti	almeno il 60%
		RF.01* Installare dispositivi di risparmio dell'acqua (riduttori di flusso)	% di dispositivi installati rispetto al totale	almeno l'80%
		RF.02* Utilizzare specie autoctone, adatte al regime climatico delle proprie aree a verde, al fine di ridurre il fabbisogno idrico aggiuntivo	mq di copertura con specie autoctone / mq totali	almeno il 60%
		RF.03* Immagazzinare e canalizzare l'acqua piovana per una sua utilizzazione come acqua da irrigazione	Sistema di raccolta acque piovane installato	Sì
		RF.04* Utilizzare sistemi di irrigazione a basso consumo come impianti a goccia o a essudazione	Sistema di irrigazione a basso consumo installato	Sì
2.3	Ridurre la produzione rifiuti	RO.01* Utilizzare contenitori per le varie tipologie di rifiuto prodotto	Copertura completa tipologie	Sì
		RO.02* Utilizzare prodotti Ecolabel, sia per la pulizia dei locali, che come prodotti messi a disposizione dei clienti nei bagni, privilegiando l'uso di ricariche invece di prodotti in contenitori individuali	% di prodotti Ecolabel rispetto al totale	almeno il 60%
			% di tipologie ricaricabili rispetto al totale	almeno il 60%
		RF.01* Utilizzare prodotti riciclati, riutilizzabili e riciclabili invece di quelli ad uso unico	% di prodotti usa e getta	meno del 25%
2.4	Minimizzare l'inquinamento e gli impatti	RO.01* Realizzare manutenzione e controllo periodici e preventivi sui requisiti di sicurezza ed efficienza di combustione degli impianti termici	Presenza di documentazione rilasciata a seguito di verifica periodica	Sì
		RO.02* Utilizzare per la propria struttura un sistema di depurazione dei reflui a norma di legge o essere collegato alla rete di depurazione comunale	Presenza di autorizzazione allo scarico dei reflui	Sì
			Presenza documentazione per corretta gestione e daempimenti periodici	Sì

2.4	Minimizzare l'inquinamento e gli impatti	RO.03*	Utilizzare contenitori per la raccolta differenziata e conferire secondo regolamenti comunali e, comunque, gestire correttamente il conferimento/smaltimento delle varie tipologie di rifiuti prodotti urbani/speciali e non pericolosi/pericolosi (es. lampadine a risparmio energetico, toner esausti, filtri, pile, medicinali, apparecchiature deteriorate e/o obsolete)	Presenza di contenitori per tipologia di rifiuto	Sì
				Presenza di un registro delle quantità per tipologia di rifiuto prodotto	Sì
		RO.04*	Utilizzare esclusivamente impianti aria condizionata prive di sostanze ozono lesive ODS	% di impianti privi di sostanze ozono lesive	100%
		RO.05*	Utilizzare detersivi naturali o biodegradabili certificati Ecolabel, evitando quelli con componenti tossici	% di prodotti naturali o biodegradabili / totale prodotti	almeno 80%
		RO.06*	Smaltire correttamente rifiuti derivanti da attività di manutenzione	Presenza di documentazione attestante l'avvenuto smaltimento	Sì
		RF.01*	Installare, per l'illuminazione esterna della propria struttura, sistemi per la riduzione dell'inquinamento luminoso attraverso la predisposizione di corpi illuminanti con adeguate caratteristiche e di timer e sensori di movimento	Presenza di sistemi per la riduzione dell'inquinamento luminoso	Sì
		RF.02*	In caso di acquisto o sostituzione di arredi in legno, scegliere prodotti realizzati con materie prime provenienti da foreste a gestione controllata FSC/PEFC e/o arredi in altri materiali riciclati	% arredi sostenibili / arredi acquistati	almeno 80%
2.5	Consumare in modo responsabile	RF.01*	Prediligere l'acquisto di prodotti da fornitori certificati con sistemi di gestione ambientale registrati/certificati e/o provenienti da commercio equo e solidale certificato	% fornitori certificati / fornitori totali	almeno il 60%
		RF.02*	Utilizzare materiali monouso in carta o TNT (carta igienica, tovagliato, carta da ufficio, etc.) munito di marchio comunitario di qualità ecologica o di altro marchio ecologico ISO	% carta o TNT con marchio ecologico/ carta o TNT totale	almeno il 60%
2.6	Adottare sistemi di gestione ambientale reg./certificati	RF.01	Certificarsi con un Sistema di Gestione Ambientale riconosciuto (ISO 14001, EMAS)	Possesso della certificazione	Sì
2.7	Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale	RO.01*	Formare il personale sulle modalità di gestione ambientale della propria attività	N° attività formative realizzate / anno	almeno 1
				% personale formato	100%
		RF.01	Realizzare eventi di sensibilizzazione ambientale, anche in rete con altri soggetti	N. eventi di sensibilizzazione / anno	almeno 2
		RF.02*	Inserire all'interno del questionario sulla soddisfazione dei clienti una sezione nella quale gli ospiti possano esprimere un giudizio sulla struttura per quanto riguarda le prestazioni ambientali e dare suggerimenti su possibili miglioramenti	Presenza di una sezione del questionario dedicata alla valutazione del comportamento ambientale della struttura	Sì

3		Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio naturale e culturale			RO
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 promosse che vendono prodotti tipici	almeno 5
		RO.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
				N° di attività esperienziali promosse	almeno 3
		RF.01	In caso di esperienze che comprendono pranzo/degustazione, somministrare prodotti tipici e di stagione avvalendosi di fornitori locali	% di fornitori locali/totale fornitori	almeno il 60%
3.2	Influenzare in modo virtuoso i movimenti e i comportamenti dei visitatori	RO.01	Dare informazioni sulle norme comportamentali per la corretta fruizione dell'Area naturale protetta	Presenza delle informazioni nel materiale promozionale	Sì
		RO.02	Fornire informazioni sul trasporto pubblico all'interno del proprio materiale promozionale e informativo	Presenza delle informazioni nel materiale promozionale	Sì
				Periodicità dell'aggiornamento delle informazioni	semestrale
		RO.03	Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare senza la necessità di utilizzare il veicolo privato	Presenza delle informazioni nel materiale promozionale	Sì
				N° di sentieri, percorsi e luoghi di interesse consigliati	almeno 2
		RO.04	Contingentare i partecipanti alle attività sulla base dei luoghi visitati rispettando le norme e i regolamenti di riferimento, eventuali restrizioni aggiuntive legate al luogo visitato o a normative particolari	Rispetto delle specifiche normative e regolamenti	Sì
		RF.01	Raccomandare ai propri clienti la visita di borghi e siti del territorio dell'Area naturale protetta di minore fragilità ambientale e ancora poco conosciuti e frequentati	Presenza di materiale che promuove la visita di questi luoghi	Sì
		RF.02	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.03	Realizzare una promozione congiunta con altri operatori, organizzando pacchetti o esperienze di visita nei 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.04	Stipulare accordi con altri operatori per promuovere il trasporto pubblico: servizi, sconti e promozioni	N° di accordi stipulati (n. operatori)	almeno 1
		RF.05*	Mettere a disposizione dei propri ospiti biciclette e altri mezzi di trasporto sostenibili	% di mezzi sostenibili disponibili / posti letto della struttura	almeno 10%
				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 degli ambienti in cui si svolgono le attività, comunicando le necessità di manutenzione individuate ed altre eventuali situazioni di criticità ambientali	Numero di segnalazioni inviate all'Ente Parco / anno	almeno 3
		RF.01*	La struttura si trova in un edificio storico restaurato nel rispetto dell'architettura tradizionale, oppure è di nuova costruzione ma rispetta il paesaggio circostante, informare l'ospite sulla storia del territorio e sulle tipologie e tecniche costruttive tradizionali locali	Presenza di materiale informativo sulla struttura in relazione all'architettura tradizionale	Sì
				Presenza di materiale informativo sull'architettura	Sì
		RF.02*	Sostituire specie vegetali aliene presenti nelle aree a verde della struttura con specie vegetali autoctone	mq specie aliene sostituite / mq totali	almeno 60%
3.4	Sostenere cause, progetti e iniziative locali	RF.01*	Essere membro attivo di associazioni locali che operano per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area naturale protetta	N° e tipo di associazione	almeno 1
				N° e tipo di attività realizzate con associazione / anno	almeno 2
		RF.02*	Ospitare nella propria struttura incontri o eventi organizzati da associazioni locali	N° e tipo di attività	almeno 2
		RF.03	Sostenere economicamente progetti locali tramite donazioni o patrocini	N° di progetti locali sostenuti / anno	almeno 3
		RF.04	Incoraggiare i propri utenti a contribuire alle cause locali (attraverso donazioni, appartenenza ad associazioni locali, patrocini, contributi, volontariato, etc...)	N° di progetti locali promossi / anno	almeno 1
		RF.05	Avviare direttamente progetti per la conservazione dei valori naturali e culturali dell'Area naturale protetta, anche attraverso la collaborazione con l'Ente parco	N° e tipo di progetti avviati / anno	almeno 1