



**World Wide Fund for Nature -Onlus-**

*Manuale dei servizi di turismo responsabile*

Sintesi Ed 2011\_2012  
Adulti e Famiglie



# CARTA DI QUALITA' DEL TURISMO RESPONSABILE DEL WWF ITALIA

**Ufficio Turismo Responsabile WWF Italia**

# CARTA DI QUALITÀ' DEL TURISMO RESPONSABILE DEL WWF ITALIA

## Sintesi per gli operatori

### ELEMENTI GENERALI, CARATTERISTICHE E INDICATORI PER LE ATTIVITÀ TURISTICO-EDUCATIVE RIVOLTE AD ADULTI E FAMIGLIE

Il presente documento è stato realizzato per consentire a coloro che operano nel campo del turismo naturalistico, di adeguare le proprie attività alle linee guida che il WWF ha definito per il turismo responsabile.

La Carta di qualità costituisce un sistema sintetico di descrizione delle caratteristiche tecniche salienti per le diverse tipologie di attività e proposte che identificano le stesse come attività di turismo responsabile nell'accezione WWF del termine. Ha cioè l'obiettivo di definire e codificare i concetti generali del turismo responsabile secondo le linee guida e le caratteristiche individuate dal WWF.

L'adesione e la conformità alla Carta di Qualità è la base di accordo con i Tour Operator e gli organizzatori locali che realizzano attività di turismo responsabile naturalistico promosso e commercializzato attraverso il portale WWF Nature.

Il presente documento costituisce una sintesi schematica e ridotta dei principali elementi che compongono la carta di qualità del WWF, con particolare riguardo agli indicatori. Allegato fondamentale a questa sintesi è il documento di linee guida metodologiche.

### **Turismo Responsabile**

WWF definisce "Turismo Responsabile" quelle attività che permettono nell'esperienza turistica di acquisire la consapevolezza che è necessario tutelare l'ambiente naturale e le culture locali e di costituire, nell'esperienza turistica personale, uno strumento diretto di evoluzione dell'economia virtuosa del turismo nei luoghi di destinazione. .

Aspetti fondamentali dell'attività che WWF riconosce sono il rispetto e la diffusione di conoscenza della biodiversità in tutte le sue espressioni, nonché del valore del paesaggio e degli elementi locali del territorio e infine la ricerca di processi e strumenti che minimizzino l'impatto del turismo sull'ambiente, aumentando al contempo i benefici socio-economici e le ricadute positive, in termini di conservazione e tutela delle risorse naturali, per le comunità ospitanti.

Strumenti privilegiati per l'organizzazione di attività rispondenti a questa idea sono gli strumenti educativi e conoscitivi delle Linee guida metodologiche e della carta di qualità del WWF

### **Principali Riferimenti culturali e normativi**

I documenti normativi di riferimento per la Carta di qualità sono:

- *Legge quadro sul turismo n° 135/2001*
- *Carta di Lanzarote 1995*
- *Dichiarazione di Berlino 1997*
- *Codice etico del turismo – organizzazione Mondiale del Turismo 1999*

- *Documento informativo del WWF sul turismo 1999*
- *Dichiarazione del WWF sul turismo 2001*
- *Bel Paese Buon Turismo – Carta d'identità dei viaggi sostenibili - Associazione Italiana Turismo Responsabile 2002.*

### **Soggetti aderenti**

Si riconoscono come adeguati interpreti del Turismo Responsabile i soggetti che corrispondono ad alcuni pre-requisiti come segue:

- sono soggetto giuridico, con libertà di qualificazione commerciale o non commerciale, e avere, ove necessari, la licenza di Agenzia di Viaggio.
- Dispongono per i ruoli cruciali di programmazione e organizzazione delle attività, di personale avente comprovata esperienza almeno triennale in attività di Turismo Responsabile o che possano essere ritenute analoghe (*campi ragazzi -turismo scolastico naturalistico - vacanze adulti e famiglie, altre attività turistico-educative*)
- Hanno nei documenti statutari (Statuto e atto costitutivo) opportuni riferimenti alla conservazione dell'ambiente e all'educazione e/o alla sensibilizzazione nei confronti di esso e/o alla promozione e realizzazione di offerte di turismo responsabile e sostenibile.
- Non hanno in CV alcuna esperienza di azione contrastante col tema e il valore della tutela dell'ambiente.
- Dispongono di adeguata copertura assicurativa delle attività, (in ovvia e piena conformità con le normative vigenti) rapportabili almeno alla copertura RC e infortuni di tutte le persone coinvolte nell'attività, siano essi operatori o partecipanti.
- Si impegnano implicitamente a manlevare il WWF da qualsiasi ed ogni rivalsa che terzi possano sollevare nei confronti del WWF stesso per danni arrecati o per danni subiti dalle persone nel corso di attività aderenti e riconosciute conformi alla CdQ.

### **CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE ATTIVITA'**

In riferimento al complesso di attività di turismo naturalistico le caratteristiche della qualità individuate e i relativi indicatori attengono prevalentemente ai seguenti ambiti:

1. Qualità dei programmi e delle attività proposte;
2. Educazione e sensibilizzazione ambientale;
3. Organizzazione e gestione operativa;
4. Pregio della località;
5. Criteri di sostenibilità;
6. Alimentazione;
7. Strutture ricettive.
8. Valutazione

### **Elementi comuni a tutte le proposte di turismo naturalistico per adulti e famiglie**

- Gli obiettivi della singola proposta sono dichiarati e definiti nell'apposita scheda Progetto di ogni proposta.
- Sono coerenti con gli indirizzi strategici generali del WWF e con quelli specifici dell'Ufficio Turismo WWFrp.

- Sono seguiti dagli organizzatori locali e dal loro staff presente al campo, sono esplicitati ai partecipanti, e nelle attività di comunicazione e/o promozione.
- Le varie proposte della programmazione WWF sono differenziate per tipologia di pubblico, con turni e soggiorni riservati esclusivamente alle famiglie.

## 1. Valore educativo dei programmi e delle attività delle proposte

### Valore aggiunto:

- Esperienza trentennale di un'associazione ambientalista con risorse e competenze specialistiche sui contenuti scientifici, naturalistici, ambientali.
- Autorevolezza ed esperienza del WWF nella ricerca metodologica sull'educazione e divulgazione ambientale.

### Indicatori

Tutte le proposte e i programmi sono sottesi da un progetto strutturato secondo la metodologia di educazione e divulgazione ambientale del WWF (cfr. scheda progetto)
Il progetto di ogni proposta è validato dal WWF, e costituisce lo schema di lavoro per lo staff che gestisce il campo/soggiorno/itinerario.

## 2. Educazione, sensibilizzazione e divulgazione ambientale

### Valori aggiunti:

- Attività conformi alle Linee guida definite dal WWF, coerentemente con i principi e le convenzioni internazionali e nazionali sull'Educazione Ambientale
- Esperienza ventennale del WWF nell'educazione e divulgazione ambientale, rivolta a tutte le fasce di età.
- Attività coerenti con gli indirizzi strategici del WWF e con le finalità delle aree protette in cui si svolgono. Le attività avvengono nel pieno rispetto delle normative ambientali.
- Proposte contestualizzate nella realtà locale in cui si svolgono
- Approccio ai molti aspetti socio-ambientali e culturali del territorio

### Indicatori

Tutte le attività previste nei campi/soggiorni/itinerari si svolgono in conformità ai criteri definiti nelle Linee Guida WWF.
le proposte presentano attività tra loro interconnesse, inserite in un progetto specifico (cfr. Scheda progetto)
Le attività sono impostate integrando diverse metodologie di lavoro (multimodalità).
L'attività è legata alle emergenze e alle problematiche del territorio e ai temi della conservazione della natura e della sostenibilità.
In ogni proposta sono previsti contatti e momenti di incontro con esponenti delle comunità locali, e delle attività tradizionali della cultura locale ( <i>Testimoni del territorio</i> ).
La realizzazione dei programmi di campo rispetta le restrizioni e le disposizioni di protezione della fauna, di riposo, di accesso invernale vietato, di luoghi di nidificazione e di riproduzione etc.
Le attività non si svolgono in nessun caso nelle aree di maggior sensibilità ambientale

### 3. Organizzazione e coordinamento dei Campi/soggiorni/itinerari

#### Valori aggiunti:

- Il personale che gestisce il campo/soggiorno/itinerario (capo campo, accompagnatori, animatori) con responsabilità di conduzione delle attività ha una formazione adeguata ai criteri del WWF.
- Adeguato rapporto personale/partecipanti.
- Attività organizzate e gestite per gruppi non eccessivamente numerosi
- Attenzione alle diete speciali individuali, dovute ad intolleranze alimentari, allergie, scelte religiose o ideologiche comunicate
- Sicurezza e servizi adeguati alle necessità specifiche opportunamente comunicate

#### Indicatori

Il personale interno responsabile del campo ha esperienza pluriennale di gestione attività turistico-educative naturalistiche per gruppi.
Il personale interno di supporto ha un'esperienza formativa specifica (ha frequentato almeno un corso di formazione a cura dell'organizzatore o altro soggetto formatore specifico)
Il personale interno o esterno che gestisce attività sportive (siano essi singoli individui o società) possiede le necessarie certificazioni per la propria qualifica tecnica: patentini, brevetti, iscrizioni ad albi professionali
Nelle proposte per famiglie gruppi di 40 partecipanti al massimo (circa 10 famiglie) con presenza di almeno un animatore/accompagnatore per gli adulti e uno per i bambini.  Deroga (a): il numero delle persone di staff è derogabile in funzione della numerosità del gruppo e della composizione del gruppo di bambini.  Deroga (b): il numero delle persone di staff è derogabile nel caso di proposte specifiche di servizi alloggio e guida separati.  Da questo rapporto viene escluso il personale che si occupa della cucina o di altri servizi.
Nelle proposte di soggiorni per adulti 1 animatore ogni 15 partecipanti.  Da questo rapporto viene escluso il personale che si occupa della cucina o di altri servizi.
Nel caso di itinerari per adulti è sempre presente almeno una guida professionista.
Oltre alla selezione di personale esperto e formato l'organizzatore dispone di copertura assicurativa RC per tutto il personale al campo e tutti i partecipanti
Le esigenze alimentari particolari sono gestite in modo sistematico e documentato anche tramite apposite schede mediche, all'occorrenza.

### 4. pregio della località

#### Valori aggiunti:

i campi/soggiorni/itinerari si svolgono in località di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale e storico-etnografico, che favoriscono un interessante approccio al territorio nella sua complessità.

#### Indicatori

La proposta e le attività si realizzano in prossimità o all'interno di un'area protetta o comunque in area di evidente pregio dal punto di vista naturalistico ambientale e paesaggistico.
--

Tutte le proposte prevedono l'incontro con esponenti delle comunità locali, delle attività tradizionali della cultura locale e delle attività di gestione e conservazione della natura (interpreti e testimoni del territorio)

## 5. Criteri di sostenibilità

### Valori aggiunti

- La gestione delle proposte e delle attività evidenzia la ricerca di sostenibilità e le scelte del WWF sui seguenti aspetti:
  - utilizzo razionale delle risorse naturali,
  - contenimento degli impatti derivanti dalle attività turistiche
  - contenimento e riduzione delle produzioni di scarti derivanti dalle attività
  - ottimizzazione dell'uso dei materiali e promozione del riutilizzo degli stessi
  - promozione del riciclaggio e differenziazione dei rifiuti
- Valorizzazione delle risorse locali

### Indicatori:

- In ogni turno viene dedicata un'attività specifica che illustra i criteri di sostenibilità adottati al campo/soggiorno e nella struttura
- Non utilizzo di stoviglie usa e getta e tovaglioli di carta
- Non utilizzo di monoporzioni
- Non utilizzo di bottiglie di plastica (salvo casi di comprovata impossibilità, opportunamente motivata, di fornitura locale)
- Non utilizzo di lattine di alluminio per bevande
- Contenitori riutilizzabili per gli alimenti del pranzo al sacco.
- Utilizzo di carta riciclata, o ecologica per le attività
- Utilizzo della carta su fronte/retro per le attività.
- Utilizzo ripetuto dei sacchetti di plastica
- Separazione di tutte le tipologie di rifiuti per le quali sia attiva una raccolta differenziata nella zona in cui si svolge il campo.
- Impiego preferenziale dei mezzi pubblici di trasporto almeno per gli spostamenti in loco.
- Misure comportamentali di attenzione al risparmio idrico ed elettrico segnalate con appositi cartelli, nelle stanze, negli spazi comuni e nelle toilettes

### In aggiunta a quanto sopra, nel caso dei campi/soggiorni in autogestione (e ovunque possibile):

- Utilizzo di produttori e distributori locali per gli acquisti delle dotazioni e delle forniture
- Utilizzo di vuoti a rendere e di contenitori riutilizzabili per alimenti e bevande
- Negli acquisti di forniture scelta di prodotti con il minimo imballaggio.
- Scelta di detersivi e detergenti ad elevata biodegradabilità
- Adozione di misure di risparmio energetico (lampadine a basso consumo o autoproduzione di energie da fonte rinnovabile)
- Non utilizzo di impianti di condizionamento dell'aria

## 6. Alimentazione

### Valore aggiunto:

Alimentazione di qualità volta a promuovere un rapporto più consapevole con il cibo

### Indicatori

- Non utilizzo di alcun prodotto OGM secondo la normativa nazionale.
- Il menù dei pasti e delle colazioni è caratterizzato dall'uso prevalente dei prodotti di stagione.
- La preparazione dei pasti è in linea con i criteri della dieta mediterranea.

#### Nelle strutture in autogestione e ovunque possibile

- Utilizzo di prodotti alimentari di provenienza locale
- Utilizzo dei seguenti prodotti provenienti dal mercato equo-solidale: caffè, the, cacao, cioccolata

## 7. Strutture ricettive

Nel momento della scelta delle strutture adeguate alla proposta (o più genericamente presenti sul territorio) si privilegiano le strutture in grado di soddisfare il maggior numero di indicatori proposti alle voci Sostenibilità e Alimentazione.

In ogni caso l'organizzatore concorda con la struttura il miglior adattamento possibile ai suddetti indicatori per il trattamento riservato al gruppo WWF.

### Valore aggiunto:

- Strutture pregevoli sul piano estetico/architettonico e logistico, funzionali a soggiorni naturalistici per gruppi.
- Le strutture sono idonee alla gestione delle emergenze

### Indicatori

La struttura e gli spazi attinenti alle attività sono di norma esclusivamente dedicati al gruppo WWF
La struttura dispone di adeguati spazi sia interni che esterni per le attività di gruppo.
Se si svolgono in alberghi, campeggi o rifugi che ospitano contemporaneamente più gruppi, o privati, la struttura ha adeguate caratteristiche modulari, che garantiscono la coesistenza dei gruppi WWF con gli altri ospiti, e spazi riservati per vitto, alloggio, servizi e attività del campo.
Le strutture rispettano le normative vigenti in materia di sicurezza.
Accessibilità ai servizi di soccorso e presidi medici locali
Presenza di attrezzature di pronto soccorso e di una tabella informazioni in evidenza per i contatti di prima emergenza.

## 8. Monitoraggio e valutazione costante delle attività

### Valore aggiunto:

- garanzia di miglior tutela del rispetto dei criteri della CdQ e delle Linee guida WWF
- sistema di qualità dinamico ed in evoluzione del corso del tempo per aggiornamento e aggiornamento dei criteri di qualità
- partecipazione attiva degli organizzatori locali e dei clienti alle verifiche e al miglioramento della qualità complessiva delle attività.

### Indicatori

Un campione rappresentativo di partecipanti alle attività aderenti alla CdQ del WWF è coinvolto ogni anno nel programma di rilevazione tramite questionario della soddisfazione del partecipante.
Lo sportello dell'Ufficio Turismo del WWFrp è attivato come interfaccia tra l'organizzatore e il pubblico per la gestione di eventuali reclami o critiche
Un campione di proposte viene visitato ogni anno durante lo svolgimento del campo dagli auditor WWFrp per la verifica di conformità alla CdQ e alle linee guida educative del WWF

**Nota aggiunta: L'AUDIT:** è il principale strumento, insieme al contatto diretto con il pubblico, per la verifica del rispetto della Carta di Qualità. E' una visita di conoscenza e verifica del campo predisposta dall'Ufficio Turismo WWF rp e riscontra elementi oggettivi e soggettivi della gestione del campo.

Alcuni elementi della Carta di Qualità possono essere rilevati per semplice con stazione di presenza/assenza, altri aspetti invece hanno una decisa connotazione soggettiva. Principali aspetti su cui lavora l'auditor nel corso della visita:

- Verifica della presenza/assenza dei criteri oggettivi e quantificabili
- rispondenza del personale al ruolo
- presenza e qualità di materiali al campo per il supporto gestionale e culturale e per la realizzazione delle attività
- conoscenza da parte dello staff della Carta di qualità e delle linee guida
- visibilità del collegamento del campo con il WWF
- approccio emotivo e relazionale al gruppo e all'individuo nella gestione delle attività e della vita al campo