

CARTA EUROPEA PER IL TURISMO SOSTENIBILE NELLE AREE PROTETTE

FASE II – OPERATORI ECONOMICI TURISTICI

PARCO NAZIONALE DELL'APPENNINO TOSCO EMILIANO

ALLEGATO 1d

Disciplinare produttori prodotti tipici

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

REQUISITI OBBLIGATORI

RO 1	<p>Registrare il numero di clienti e alcune informazioni essenziali sul loro profilo (p.e. provenienza, età, etc...), condividendo i dati a fine anno (o al massimo entro il 31 marzo dell'anno successivo) con l'Ente Parco.</p> <p><i>Indicatori:</i></p> <p>a) <i>N. Clienti in ragione d'anno;</i> b) <i>Consegna sintesi dati raccolti al Parco alla fine di ogni anno (a mano o via mail)</i></p>
RO 2	<p>Somministrare questionari sulla soddisfazione del cliente in merito al proprio prodotto e realizzare analisi periodiche dei risultati in collaborazione con l'Ente Parco</p> <p><i>Indicatori</i></p> <p>a) <i>n. di questionari raccolti</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 1	<p>Collaborare con altre strutture e imprese del territorio, realizzando attività e pacchetti turistici tramite tour operator specializzati.</p> <p><i>Indicatori:</i></p> <p>a) <i>descrizione dell'attività realizzata</i> b) <i>pacchetti turistici realizzati.</i></p>
RF 2	<p>Distribuire ai propri clienti il questionario predisposto dall'Ente Parco per monitorare la soddisfazione del turista riguardo l'Area Protetta ed i servizi offerti sul territorio</p> <p><i>Indicatore :</i></p> <p>a) <i>N. Questionari raccolti</i></p>
RF 3	<p>Collaborare con altri soggetti regionali, pubblici o privati, per la somministrazione di questionari ai clienti (in formato cartaceo e/o online) o rispondendo ai loro questionari sulle caratteristiche dei clienti</p> <p><i>Indicatore:</i></p> <p>a) <i>N. Occasioni di collaborazione</i></p>

1.2. Offrire un servizio di qualità, fornire informazioni sul Parco, sviluppare attività per i clienti sulla scoperta del Parco

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 3	<p>Sviluppare azioni di monitoraggio delle lamentele, dei suggerimenti e della soddisfazione dei clienti, anche tramite canali digitali (Facebook, TripAdvisor, Booking, contatti web, ...), per aumentare la qualità dei servizi.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) N[^] di azioni di monitoraggio lamentele e suggerimenti ricevuti b) N[^] di azione sviluppate in conseguenza</p>
RO 4	<p>Partecipare obbligatoriamente all'evento informativo/formativo organizzato annualmente dal Parco e dedicato agli operatori turistici e ad almeno 1 evento formativo inerente alla qualità dell'offerta turistica, il turismo sostenibile, le caratteristiche dell'Area del Parco.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Attestato di partecipazione all'evento annuale del Parco</i> b) <i>N[^] dei corsi, seminari, giornate a tema ai quali si è partecipato</i></p>
RO 5	<p>Disporre di materiale informativo di base per dare il benvenuto ai clienti</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N[^] e tipo di materiale informativo</i></p>
RO 6	<p>Avere sul proprio sito web una sezione dedicata al Parco Nazionale dell'Appennino Tosco Emiliano oppure condividere sistematicamente sulla propria pagina Facebook o profilo Instagram i post informativi del Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>periodicità di aggiornamento</i></p>
RO 7	<p>Disporre di materiale informativo aggiornato riguardo al Parco e alle attività che è possibile svolgere al suo interno (dépliant generale, opuscoli, cartine, prodotti escursionistici, pubblicazioni, calendario degli eventi...),</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N[^] e tipo di materiale consultabile</i></p>
RO 8	<p>Promuovere attività guidate di scoperta del territorio, organizzate da imprese locali o direttamente dal Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N[^] percorsi e attività guidate</i> b) <i>N[^] accordi con imprese di servizi</i></p>
REQUISITI FACOLTATIVI	

RF 4	Disporre di una bacheca o struttura analoga con informazioni relative all'area protetta e tenerla aggiornata Indicatore: <i>a) Presenza della struttura informativa</i>
RF 5	Disporre di installazioni e servizi adatti a persone con disabilità, sia motorie che sensoriali Indicatore: <i>a) N[^] e tipologia delle installazioni e dei servizi adatte a persone con disabilità</i>
RF 6	Disporre di informazioni turistiche in almeno 1 lingua straniera Indicatore: <i>a) Materiale in lingua</i>
RF 7	Essere una impresa accreditata come punto di informazione del Parco Indicatori: <i>a) Data di accreditamento / rinnovo</i>

1.3. Realizzare una promozione responsabile ed efficace

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 9	Comunicare al Parco, ad ogni aggiornamento, il programma degli eventi/ attività organizzati, affinché vengano inseriti all'interno del sito del Parco Indicatori <i>a) N[^] delle mail di condivisione con il Parco</i>
RO 10	Creare o mantenere una visibilità in rete della propria impresa (Sito Web, pagina Facebook, collaborazione con Booking) che contenga anche una corretta informazione dell'area del Parco Indicatori: <i>a) N. dei social media utilizzati</i> <i>b) Quantità e qualità delle informazioni sull' Area del Parco</i>

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 8	Dare evidenza nella propria struttura di oggetti (adesivi, cartelli...) che valorizzino il logo CETS- Parte 2 e l'area protetta, utilizzando una segnaletica semplice e chiara in accordo con la normativa ed il layout fornito dal Parco Indicatori: <i>a) N[^] e tipologia di segnaletica</i>
RF 9	Essere presente con la propria struttura nella promozione effettuata congiuntamente con gli enti pubblici del territorio e/o con le associazioni turistiche alle quali si appartiene (conferenze stampa, educational, ...). Indicatori: <i>a) N[^] di conferenze stampa, educational, fiere alle quali si è presenziato</i> <i>b) Tipologia di materiali</i>

1.4. Lavorare congiuntamente con altre imprese turistiche nel Parco.

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 11	Essere componente e partecipare alle riunioni del Forum Permanente CETS dell'Area Protetta Indicatori: <i>a) Data di adesione e N[^] riunioni alle quali si è partecipato</i>

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 10	Intraprendere almeno una azione in collaborazione con altri partecipanti al Forum CETS che offrono un servizio/prodotto complementare Indicatori: <i>a) Azione/evento proposto con altro soggetto del territorio</i>
RF 11	Integrare i propri servizi con quelli di altre imprese della zona per creare pacchetti turistici e per commercializzarli tramite un tour operator autorizzato Indicatori: <i>a) N[^] dei pacchetti turistici</i> <i>b) N[^] delle imprese con le quali si coopera</i>

2. Migliorare il proprio comportamento ambientale.

2.1. Risparmiare energia: misure generali, illuminazione, riscaldamento, refrigerazione, elettrodomestici

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 12	<p>Effettuare un monitoraggio del consumo di energia della propria attività</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Accertare anno per anno il totale dei consumi</i></p>

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 12	<p>Sostituire le lampade incandescenti con altre a Basso consumo (rendimento energetico di classe A)</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Percentuale delle lampade a basso consumo</i></p>
RF 13	<p>Utilizzare elettrodomestici a risparmio energetico</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>N[^] elettrodomestici a risparmio energetico</i></p>
RF 14	<p>Effettuare la manutenzione delle attrezzature utili per svolgere la propria attività al fine di ridurre i consumi energetici</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) <i>Attestazioni di attività manutentive</i></p>
RF 15	<p>Utilizzare impianti a fonti rinnovabili per la produzione di energia elettrica o per la produzione di acqua calda per uso sanitario</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>N[^] e tipo di impianti</i></p>
RF 16	<p>Realizzare interventi di miglioramento di classe energetica</p> <p>Indicatori:</p> <p><i>N[^] e tipo di interventi</i></p>

2.2. Risparmiare acqua

REQUISITI OBBLIGATORI

RO 13	Realizzare un monitoraggio del consumo di acqua nella propria struttura con periodicità annuale Indicatori: a) <i>Controllo del consumo annuale</i>
--------------	---

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 17	Installare dispositivi di riduzione di flusso dell'acqua Indicatori: a) <i>N^ dispositivi installati / percentuale rispetto al totale</i>
RF 18	Installare dispositivi di temporizzazione per l'arresto del flusso nei servizi igienici Indicatori: a) <i>Tipologia di dispositivi e loro numero</i>
RF 19	Immagazzinare ed utilizzare l'acqua piovana, raccolta ed utilizzata per scopi non sanitari e non potabili Indicatori: a) <i>Tipologia di sistema e scopo di utilizzo</i>
RF 20	Adottare meccanismi nei WC 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, etc....) Indicatori: a) <i>Tipologia di sistema e percentuale di utilizzo</i>

2.3. Ridurre la produzione di rifiuti

REQUISITI OBBLIGATORI

RO 14	Differenziare correttamente le diverse tipologie dei rifiuti (Organici, carta e cartone, vetro, lattine, plastica, olio esausto), informando anche il visitatore sulle modalità da seguire durante il soggiorno. Indicatori: a) <i>Presenza dei contenitori per le diverse tipologie di rifiuti</i> b) <i>Presenza di materiale informativo per il visitatore</i>
RO 15	Smaltire adeguatamente i rifiuti pericolosi (batterie, lampade al neon, residui di vernici, etc....) Indicatori: a) <i>gestore di riferimento, periodicità della raccolta, quantità e tipologia di rifiuti pericolosi generati</i>

RO 16	Collocare negli spazi frequentati dalla clientela contenitori adeguati a separare i rifiuti e dare chiare indicazioni sulla loro localizzazione Indicatori: <i>a) tipologia di contenitori</i> <i>b) percentuale dei locali in cui sono presenti</i>

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 21	Mettere in pratica azioni per garantire la riduzione dei rifiuti derivanti da imballaggi (p.e. acquisto di prodotti confezionati in contenitori di grandi dimensioni invece che quelli di dimensione piccola) Indicatori: <i>a) Tipologia di sistema e percentuale di riduzione imballaggi rispetto al totale</i>
RF 22	Effettuare il sistema di compostaggio per i resti di materiale organico Indicatori: <i>a) Quantità di compost generato</i>

2.4. Minimizzare l'inquinamento: *minimizzare l'inquinamento dell'aria, dell'acqua, luminoso*

REQUISITI OBBLIGATORI

RO 18	Qualora ve ne sia la presenza, effettuare la manutenzione e gli interventi di riparazione delle caldaie e degli impianti di condizionamento tramite professionisti qualificati almeno una volta all'anno Indicatori: <i>a) N. di impianti</i> <i>b) periodicità di revisione</i>
RO 19	Utilizzare almeno il 50% dei detersivi e detergenti biodegradabili ed ecocompatibili Indicatori: <i>a) N. di prodotti biodegradabili utilizzati</i> <i>b) Percentuale rispetto al totale</i>

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 23	<p>Publicizzare all'interno della struttura i luoghi dove effettuare il noleggio di biciclette</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Presenza della comunicazione</p>
RF 24	<p>Utilizzare carta riciclata per incarti dei prodotti con l'indicazione esplicita dell'intento di minimizzare l'impatto ambientale</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) presenza di carta riciclata e della comunicazione informativa</p>

2.5. Consumare in modo responsabile

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 25	<p>Publicizzare le caratteristiche delle proprie produzioni artigianali</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Indicazioni dei requisiti dei prodotti artigianali</p>
RF 26	<p>Introdurre nei propri spacci la possibilità di degustazione del prodotto</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Esistenza delle proposte di degustazione</p>
RF 27	<p>Utilizzare carta igienica prodotta con carta riciclata</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Percentuale sul totale della carta igienica utilizzata</p>

2.6 Certificarsi con sistemi di gestione ambientale

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 28	<p>Essere certificato con un sistema riconosciuto di gestione ambientale (EMAS, ISO 14001, Ecolabel, ...)</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) N. dei sistemi di certificazione</p>

2.7 Coinvolgere il proprio personale e i propri clienti nella gestione ambientale.

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 20	<p>Informare il personale sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti, sul consumo sostenibile e responsabile dell'acqua e dell'energia, sull'utilizzo di quantità</p>

	<p>di detersivi e disinfettanti non superiori alle dosi indicate sull'imballaggio dei prodotti</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Tipo di materiale informativo</p>
--	---

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 29	<p>Informare gli avventori sulle corrette modalità di raccolta differenziata dei rifiuti e sulle buone prassi di risparmio di acqua ed energia della propria attività artigianale (attraverso opuscoli, cartelloni, etc....)</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Tipo di materiale informativo prodotto per gli avventori</p>
RF 30	<p>Realizzare almeno una iniziativa all'anno di sensibilizzazione ambientale per il personale</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) N. di iniziative</p>

3. Sostenere lo sviluppo locale e la conservazione del patrimonio

3.1. Sostenere l'economia locale

REQUISITI OBBLIGATORI	
RO 21	<p>Fornire ai propri avventori informazioni riguardo a località ed esercizi presso i quali è possibile acquistare altri prodotti tipici del territorio del Parco, rispetto a quelli oggetto della propria produzione artigianale (alimentari, artigianato locale, etc....)</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) N. materiale informativo</p>
RO 22	<p>Avvalersi di fornitori locali (localizzati nei comuni del Parco o in quelli limitrofi) e utilizzare materie prime locali</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Presenza di fornitori locali</p> <p>b) Presenza di materie prime locali (indicazione in percentuale)</p>

3.2. Influenzare i movimenti e i comportamenti dei visitatori

REQUISITI OBBLIGATORI

RO 23	<p>Disporre di materiale informativo su sentieri, percorsi e luoghi da visitare nei pressi della propria struttura, senza la necessità di utilizzare il veicolo privato</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) N. materiale informativo e tipologia</p>
--------------	---

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 31	<p>Aderire a campagne di promozione dei luoghi della produzione artigianale di prodotti del territorio, realizzati dal Parco o da Consorzi di tutela.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Presenza dell'azienda artigianale nelle campagne di promozione.</p>
RF 32	<p>Sviluppare offerte speciali per cicloturisti</p> <p>Indicatori</p> <p>a) N. e tipologia di proposte</p>
RF 33	<p>Mettere a disposizione di famiglie con bambini materiale informativo adatto a spiegare le modalità tradizionali di produzione e le qualità del prodotto locale.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Presenza di materiale informativo</p>

3.3. Gestire la propria proprietà e la propria struttura rispettando l'ambiente circostante

REQUISITI OBBLIGATORI

RO 24	<p>Curare le aree verdi presenti intorno allo stabile dove viene svolta l'attività d'impresa, con estrema attenzione alla natura.</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) presenza di fiori all'esterno della struttura</p>
--------------	--

REQUISITI FACOLTATIVI

RF 34	<p>Elaborare e fornire ai visitatori informazioni sulla storia della propria struttura e della sua relazione con il Parco</p> <p>Indicatori:</p> <p>a) Presenza in struttura di materiale informativo</p>
--------------	---

RF 35	Collocare all'interno della propria struttura fotografie dei paesaggi del'Area protetta e/o attrezzi e arredi tipici del territorio Indicatori N e tipo di arredi e/o fotografie
--------------	--

3.4. Sostenere cause, progetti e iniziative locali

REQUISITI FACOLTATIVI	
RF 36	Sostenere qualche progetto locale tramite donazioni, patrocini, supporto logistico (p.e. mettere a disposizione la propria struttura per attività legate al progetto) Indicatori: a) N. di progetti sostenuti
RF 37	Avviare direttamente progetti di tutela e valorizzazione delle risorse naturali e del patrimonio culturale, concordati con l'Ente Parco Indicatori: a) N. di progetti avviati
RF 38	Pubblicizzare la propria partecipazione a progetti e iniziative locali Indicatori a) N. delle iniziative pubblicizzate