



CARTA DI QUALITA' DEL TURISMO RESPONSABILE DEL WWF ITALIA

Aggiornamento a cura di WWF Travel

MANUALE DEI SERVIZI DI TURISMO NATURALISTICO DEL WWF ITALIA

**ELEMENTI GENERALI, CARATTERISTICHE E INDICATORI PER LE ATTIVITA'
TURISTICO-EDUCATIVE RIVOLTE AI BAMBINI E RAGAZZI MINORENNI**

Sintesi tecnica per gli operatori

ELEMENTI GENERALI, CARATTERISTICHE E INDICATORI PER LE ATTIVITA' TURISTICO-EDUCATIVE RIVOLTE AI BAMBINI E RAGAZZI MINORENNI

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 www.wwftravel.it.

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 educative.

Turismo Responsabile

WWF definisce "Turismo Responsabile" quelle attività che permettono nell'esperienza turistica di acquisire la consapevolezza di come sia necessario tutelare l'ambiente naturale e le culture locali e che costituiscono uno strumento diretto di evoluzione dell'economia virtuosa che il turismo può innescare nei luoghi di destinazione. .

Altri aspetti fondamentali riconosciuti dal WWF nel turismo responsabile sono il rispetto e la diffusione di conoscenza della biodiversità in tutte le sue espressioni, nonché del valore del paesaggio, 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 educativi e conoscitivi per l'organizzazione di attività rispondenti a questa idea sono la Carta di Qualità e le Linee guida educative del WWF

Principali Riferimenti culturali e normativi

La Carta di Qualità chiede innanzitutto la conformità integrale a tutte le normative di legge prescritte per i vari servizi turistici ed educativi, compresa la necessità di aggiornamento e adeguamento continuo di tutti i partner, negli ambiti normativi di riferimento.

Per quanto riguarda i riferimenti culturali nel mondo dell'Ecoturismo e Turismo responsabile il WWF è socio fondatore e membro del Consiglio Direttivo dell'Associazione Italiana Turismo Responsabile. I principali documenti e lavori che illustrano linee guida, best practices e valori generali a cui si rifà anche l'AITR sono stati prodotti nel corso del tempo da soggetti diversi

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

- *Legge quadro sul turismo n° 135/2001 e successivi aggiornamenti*
- *Agenda 21 dell'ONU, 14/6/1992*

- *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 – AITR 2002*
- *Revisioni successive delle definizioni e delle best practices riconosciute da AITR*
- *Revisioni delle definizioni e delle best practices e successivi documenti di posizionamento sul Turismo e sull'Educazione Ambientale del WWF.*

Soggetti aderenti

Si riconoscono come adeguati interpreti del Turismo Responsabile, che possono quindi chiedere di aderire alla CdQ ed essere riconosciuti come partner da WWF, i soggetti aventi i seguenti requisiti:

- Sono soggetti giuridici, operanti nel turismo naturalistico e nel campo dell'educazione ambientale, con libertà di qualificazione commerciale o non commerciale. Possono 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 della natura e all'educazione ambientale, ad attività di divulgazione /sensibilizzazione sui temi "natura e ambiente" 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 con il valore della tutela dell'ambiente e della natura e della biodiversità.
- Dispongono di adeguata copertura assicurativa delle proprie 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 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.
- Si impegnano a garantire che tutti i servizi secondari che utilizzano per la realizzazione delle attività siano conformi alla Carta di Qualità e agli stessi punti del presente elenco valido per i soggetti aderenti.

CARATTERISTICHE TECNICHE DELLE ATTIVITA'

Elementi comuni a tutte le proposte di Campi per ragazzi

- Gli obiettivi della singola proposta vengono dichiarati e definiti nella scheda **Progetto Educativo** di ogni proposta, secondo lo schema adottato dal WWF.
- I progetti educativi e i programmi sono coerenti con gli indirizzi strategici generali del WWF e con quelli specifici dell'Ufficio delegato al Turismo e della società Tour Operator dell'Associazione (WWF Travel)
- I progetti educativi e i programmi sono seguiti dagli organizzatori locali e dai loro staff che gestiscono i campi. Sono inoltre esplicitati alle famiglie, e nelle attività di comunicazione e/o promozione.
- Le proposte WWF per i ragazzi sono differenziate per fasce d'età nel rispetto delle caratteristiche psico-emotive dell'età evolutiva, secondo lo schema:

- Proposte per 6-8 anni: specifiche per i bambini del primo ciclo elementari;
- Proposte per 7-11anni: rivolte ai bambini delle elementari nel loro complesso
- Proposte per 9-11anni: dedicate ai bambini del secondo ciclo delle elementari
- Proposte per 11-14anni: dedicate ai ragazzi delle medie;
- Proposte per 15-17anni: dedicate ai ragazzi minorenni delle scuole superiori.

Nella Carta di Qualità per le attività di turismo naturalistico vengono individuate le caratteristiche della qualità del servizio ed i relativi indicatori, che attengono prevalentemente ai seguenti ambiti:

1. Qualità dei programmi educativi e delle attività proposte;
2. Educazione e sensibilizzazione ambientale;
3. Qualità dell'organizzazione e della gestione operativa;
4. Assistenza organizzativa ai partecipanti;
5. Pregio della località;
6. Adozione di misure di sostenibilità ambientale;
7. Qualità dell'alimentazione;
8. Qualità delle strutture ricettive.
9. Valutazione

Per ciascun punto sono stati identificati i valori aggiunti che le attività WWF conformi alla CdQ esprimono nelle proposte turistiche per ragazzi. Per i diversi punti vengono infine identificati gli indicatori tecnici di riscontro.

1. Valore educativo dei Campi per ragazzi: qualità dei programmi educativi e delle attività

Valori aggiunti:

- Esperienza e know-how 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 strutturati su progetto educativo, conforme al metodo educativo del WWF e descritto in un'apposita scheda progetto. Tale documento è la base di selezione e approvazione di ogni proposta.

Il progetto educativo è validato per WWF da WWF Travel, Tour Operator del WWF Italia e costituisce lo schema di lavoro per lo staff che gestisce il campo.
--

2. Educazione e sensibilizzazione Ambientale

Valori aggiunti:

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

Indicatori

Conformità delle attività educative con le Linee Guida WWF (verifica per confronto)
In tutte le proposte lo sfondo tematico delle attività sono l'esperienza di vita in natura, lo sviluppo di conoscenza della biodiversità, dei processi ecologici, delle scelte e delle pratiche di sostenibilità.
Le proposte presentano attività tra loro interconnesse, inserite in un progetto educativo (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 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 per ragazzi: qualità dell'organizzazione e della gestione operativa

Valori aggiunti:

- Il personale interno del campo (capo campo, educatori, animatori, istruttori) che ha responsabilità di coordinamento e gestione delle attività è formato e qualificato secondo i criteri del WWF.
- Un adeguato rapporto numerico staff/partecipanti consente un'opportuna cura del singolo e del gruppo.
- Le attività sono organizzate e gestite per piccoli gruppi (min 10 – max 30)
- Sicurezza della gestione nelle attività specifiche, sportive o outdoor e laboratoriali, condotte da personale qualificato esperto.

Indicatori

Il personale interno responsabile del campo (capocampo) ha esperienza pluriennale di gestione attività turistico-educative per gruppi di minori.
Il personale interno di supporto (staff ordinario) ha un'esperienza formativa specifica (ha frequentato almeno un corso di formazione a cura dell'organizzatore o altro soggetto formatore)
Il personale interno o esterno che gestisce attività sportive o didattiche specifiche (siano essi singoli individui o società) possiede le necessarie certificazioni per la propria qualifica tecnica: patentini, brevetti, iscrizioni ad albi professionali
Gli staff interni ai campi sono composti da figure professionali quali: laureati in area scientifica o formativa, educatori, insegnanti, guide ambientali, istruttori delle varie discipline sportive e dell'outdoor e altri professionisti dei settori interessati dalle attività.
Rapporti minimi staff/partecipanti per i Campi 7-11, 11-14 anni: 1 staff ogni 7 partecipanti, mai meno di 2 adulti sul totale del gruppo/turno, e per gruppi dai 15 partecipanti sono presenti almeno 3 membri di staff. Da questo rapporto viene escluso il personale che si occupa della cucina o di altri servizi.
Rapporti minimi staff/partecipanti per i Campi 15-17 anni: 1 staff ogni 10 partecipanti ma non meno di 2 adulti sul totale gruppo/turno, indipendentemente dal n° partecipanti.

4. Assistenza organizzativa ai partecipanti e alle loro famiglie

Valori aggiunti:

- Riferimento continuo del WWF Travel e della segreteria Campi, con l'organizzatore locale anche per necessità di attenzione individuale alle famiglie.
- Attenzione alle diete speciali individuali, dovute ad intolleranze alimentari, allergie, scelte religiose o ideologiche comunicate dalla famiglia
- Sicurezza e servizi adeguati alle necessità specifiche delle famiglie (previa corretta informazione da parte delle famiglie sulle problematiche in atto e previa accettazione da parte del WWF Travel e dell'organizzatore, della presa in carico del partecipante)

Indicatori

L'organizzatore locale resta in contatto diretto durante il campo, per aggiornamenti o informazioni sull'andamento del campo stesso, sia con la Segreteria Campi e front-desk, sia con il WWF Travel come ufficio di monitoraggio ed elemento istituzionale dell'attività in corso. I servizi turistici non sono cioè semplicemente demandati all'operatore: WWF Travel, la segreteria tecnica e l'operatore locale costituiscono un sistema che opera in coesione.
L'organizzatore stabilisce un sistema di aggiornamento verso il pubblico per poter dare informazioni sull'andamento della vita al campo e su eventuali specifiche condizioni individuali dei partecipanti
Le esigenze alimentari particolari sono gestite in modo sistematico, con monitoraggio quotidiano dello staff presso la gestione della cucina del campo, se opportunamente documentate tramite l'apposita scheda mediche e informativa.
Ove possibile sono previsti viaggi accompagnati dalle principali città italiane, con mezzi pubblici di trasporto (treni e autobus di linea con posti prenotati)

5. pregio della località

Valori aggiunti:

- I campi per ragazzi si svolgono in località di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale e storico-etnografico, che favoriscono un approccio al territorio nella sua bellezza e complessità.

Indicatori

La sede del campo e delle attività si trova o in prossimità/all'interno di aree protette o in aree di evidente pregio naturalistico, ambientale e paesaggistico, che consentano l'esperienza di contatto con la bellezza naturale e di vita in natura.
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)

6. Criteri di sostenibilità

Valori aggiunti

- La gestione dei campi 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 si organizza un'attività specifica di ricognizione della struttura, che illustra i criteri di sostenibilità adottati al campo
- Non utilizzo di stoviglie usa e getta e forniture di carta monouso per la ristorazione
- Non utilizzo di monoporzioni
- Non utilizzo di bottiglie di plastica (salvo casi di comprovata impossibilità, opportunamente motivata, e in questi casi scelta di fonti locali)
- Non utilizzo di bibite e bevande in lattine di alluminio
- Scelta di contenitori riutilizzabili per gli alimenti del pranzo al sacco.
- Utilizzo di carta riciclata o ecologica per le attività
- Riutilizzo 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 o per la quale sia attivabile al campo (es. Compost)
- Impiego preferenziale dei mezzi pubblici di trasporto negli spostamenti in programma
- Misure comportamentali di attenzione al risparmio idrico ed energetico segnalate con appositi cartelli, nelle stanze, negli spazi comuni e nelle toilettes

In aggiunta a quanto sopra, nel caso dei campi in autogestione (cioè dove l'organizzatore locale della proposta è anche il gestore della struttura):

- Utilizzo di produttori e distributori locali per gli acquisti delle dotazioni e delle forniture dei campi
- Utilizzo di vuoti a rendere e di contenitori riutilizzabili per alimenti e bevande
- Scelta di prodotti con il minimo imballaggio per alimenti e forniture.
- 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

7. 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 e le esigenze nutrizionali dell'età evolutiva.

Nelle strutture in autogestione (e dovunque possibile)

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzo di prodotti alimentari di provenienza locale ▪ Utilizzo dei seguenti prodotti provenienti dal mercato equo-solidale: caffè, the, cacao, cioccolata |
|--|

8. 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 del campo è tenuto a concordare 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.
La struttura consente l'accesso a servizi di soccorso e presidi medici locali
La struttura dispone di attrezzature di pronto soccorso e di una tabella informazioni in evidenza per la gestione e i contatti di prima emergenza.

9. Monitoraggio e valutazione costante delle attività

Valore aggiunto:

- Garanzia di rispetto dei criteri della CdQ e delle metodologie educative WWF
- Sistema di qualità dinamico ed in evoluzione del corso del tempo (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 nelle attività di monitoraggio di WWF Travel che pratica l'audit alternando vari metodi, modalità e strumenti: visite dirette ai campi in corso, contatti diretti col pubblico, interviste a campione, questionari di soddisfazione, .
Gli sportelli della segreteria campi e del WWF Travel sono attivi 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 auditors WWF 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 dal Tour Operator del WWF e riscontra elementi oggettivi e soggettivi della gestione del campo, **sia sugli aspetti materiali che su quelli immateriali (qualità delle relazioni)** che lo compongono.

Alcuni elementi della Carta di Qualità possono essere rilevati per semplice constatazione 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
- Conformità alle norme di sicurezza e sicurezza generale della condizione locale e della gestione.