



CARTA DEI SERVIZI TURISTICI

SMART TDM



**REGIONE
PUGLIA**



PSR PUGLIA 2014/2020 – Misura 16 – Sottomisura 16.3.2
"Creazione di nuove forme di cooperazione per organizzazione dei
processi di lavoro comuni e strutture e risorse condivise"



La Carta dei Servizi turistici di qualità costituisce uno degli output del progetto “Smart Tourism and Destination Management nella Terra Dei Messapi. Ricette per un’esperienza rurale di qualità” finanziato dal PSR Puglia 2014/2020 – Misura 16 – Sottomisura 16.3.2 “Creazione di nuove forme di cooperazione per organizzazione dei processi di lavoro comuni e strutture e risorse condivise”.

INDICE

1	PREMESSA	4
2	CHI PUÒ ADERIRE ALLA CARTA DEI SERVIZI TURISTICI DI QUALITÀ?	4
2.1	REQUISITI BASE	5
2.2	REQUISITI SPECIFICI (DISTINTI PER CIASCUNA CATEGORIA)	5
2.3	REQUISITI TOP	5
3	I VANTAGGI PER CHI ADERISCE ALLA CARTA DEI SERVIZI	5
3.1	SVILUPPO DI NUOVE OPPORTUNITÀ COMMERCIALI	5
3.2	MOMENTI INFORMATIVI E CORSI DI FORMAZIONE	6
3.3	ALTRI SERVIZI INDIRETTI	6
3.4	AZIONI DI PROMOZIONE	6
4	I REQUISITI BASE	7
5	LE CATEGORIE DI OPERATORI	8
5.1	RICETTIVITÀ	8
5.2	LE STRUTTURE RICETTIVE EXTRALBERGHIERE	8
5.3	RISTORAZIONE: RISTORANTI/OSTERIE/TRATTORIE	9
5.4	PRODUZIONE ENOGASTRONOMICA:	13
	LE AZIENDE DI TRASFORMAZIONE AGROALIMENTARE E LE IMPRESE DI ARTIGIANATO	10
	I PUNTI-VENDITA DI PRODOTTI TIPICI	11
5.5	SERVIZI AL TURISTA	12
	I SERVIZI DI MOBILITÀ LOCALE	12
	GLI OPERATORI DELLE PROFESSIONI TURISTICHE E RICREATIVE GUIDE E ACCOMPAGNATORI TURISTICI.	12
	GUIDE ESCURSIONISTICHE	13
	ANIMATORI AMBIENTALI	14
	INTERPRETI LIS	15
5.6	ASSOCIAZIONI SPORTIVE E CULTURALI	16
5.7	I LUOGHI DELLA CULTURA	17
6	IL COMITATO TECNICO DI VALUTAZIONE (CTV)	18
7	ALLEGATI	18

1 PREMESSA

La **Carta dei Servizi turistici di qualità SMART TDM** (d'ora in avanti Carta Servizi) è **uno strumento** pensato per gli operatori del settore turistico (ristoratori, albergatori, guide turistiche, ...) che intendono elevare la loro offerta entrando nella sfera del **“Turismo di Qualità”**.

Alzare gli standard qualitativi dell'offerta turistica di un territorio non è di certo un'impresa facile ma, come sempre, l'unione fa la forza. L'introduzione della Carta dei Servizi Turistici costituisce pertanto un elemento di carattere fortemente innovativo destinato a modificare **i rapporti fra Sistema Locale di Offerta Turistica e il turista/utente**. Il miglioramento dei Servizi legati al turismo in maniera diretta o indiretta può avere ricadute evidenti sullo sviluppo del territorio locale.

Nello specifico la Carta è uno strumento per la creazione e la funzionalità di una rete di attori locali che animeranno gli itinerari turistici segnalati nell'ambito del territorio. Gli obiettivi sono, da un lato, fornire agli operatori del territorio uno strumento idoneo a testare e migliorare gli standard qualitativi dei servizi da loro offerti, e dall'altro, quello di garantire al turista che viene a visitare e conoscere le attrattive, gli itinerari ed un'accoglienza locale unitaria di qualità.

Non bisogna mai abbandonarsi alle proprie certezze o non bisogna mai abbandonare le proprie certezze?

Pino De Luca

2 CHI PUÒ ADERIRE ALLA CARTA DEI SERVIZI?

Tutte le aziende turistiche operanti nei comuni di Cellino San Marco, Francavilla Fontana, Latiano, Mesagne, San Donaci, San Pancrazio Salentino, San Pietro Vernotico e Torchiarolo, Possono aderire alla “Carta dei servizi Turistici di qualità - SMART TDM”. Ma se ci fermassimo all'interno di questi confini verremmo meno a uno dei principi fondanti il turismo sostenibile, ovvero l'inclusività. Per questo motivo abbiamo deciso di allargare la partecipazione anche alle aziende che operano su territori limitrofi. Tutti i soggetti operanti nel campo del turismo rurale, ma non rientranti nei comuni su elencati, potranno ugualmente fare richiesta di iscrizione alla Carta Servizi se, oltre a rispettare requisiti di categoria, dimostreranno

di avere o voler creare sinergie e interazioni con gli operatori e/o i territori in cui opera la Rete Soggetto.

3 COME ADERIRE ALLA CARTA?

Per aderire alla Carta dei Servizi è necessario compilare e inviare la manifestazione di interesse scaricabile dal sito www.terradeimessapi.it/smart-tdm/

Prima di inviare la tua richiesta però verifica di rispettare i requisiti di seguito elencati che determinano la qualità del servizio sotto il marchio della “Carta dei Servizi SMART TDM”.

I soggetti che desiderano aderire alla “Carta” devono dimostrare di possedere o impegnarsi ad acquisire, dotarsi, o assumere i seguenti requisiti suddivisi in tre sottocategorie: Base, Specifici e Top

3.1 TRE DIFFERENTI TIPI DI REQUISITI

- **Requisiti BASE**

Caratteristiche che tutte le attività e strutture aderenti alla Carta, a prescindere dalla categoria a cui appartengono, devono possedere per aderire alla carta stessa o che comunque devono impegnarsi ad acquisire entro trenta giorni dalla data di adesione formale alla Carta.

- **Requisiti SPECIFICI**

Per ognuna delle categorie individuate, vengono specificati dei requisiti correlati all’ospitalità, da cui non si può prescindere per garantire la definizione di una rete di accoglienza di qualità.

- **Requisiti TOP**

Sono caratteristiche che una volta acquisite dagli operatori aderenti non potranno far altro che accrescere gli standard qualitativi della rete e valorizzare in modo sostenibile il territorio.

L’obiettivo della Rete è accompagnare ogni operatore ed ogni struttura aderente ad una graduale, ma sempre più completa, adesione alla Carta dei Servizi Turistici di Qualità, avviando processi di autoregolamentazione concertata fra gli operatori, le istituzioni locali e il G.A.L. Terra dei Messapi.

4 I VANTAGGI PER CHI ADERISCE

Sviluppo di nuove opportunità commerciali

Definizione e creazione di “**itinerari**” turistici tematici di carattere enogastronomico, naturalistico/ambientale e culturale e di “**pacchetti turistici**” con un accento sulle caratteristiche rurali del nostro territorio, con l’obiettivo primario di differenziare e destagionalizzare i flussi turistici consentendo così di arricchire l’esperienza di viaggio dei turisti visitatori, coinvolgendo gli operatori locali aderenti alla “carta” con l’inserimento delle informazioni e dei loro recapiti.

Momenti informativi e corsi di formazione

Appositi **momenti informativi e corsi formativi** a favore degli operatori aventi per oggetto tematiche atte a incrementare la qualità dei servizi offerti (accoglienza, comunicazione, la gestione dell’azienda, adempimenti amministrativi, ...).

Altri servizi indiretti

- Azioni di **animazione** e di **sensibilizzazione** del territorio;
- Azioni di **monitoraggio** e di **supporto** per il mantenimento dei requisiti;
- Azioni di **promozione**.

Le aziende aderenti alla carta potranno fruire delle attività di marketing e comunicazione attivate dalla Rete:

- **Sito web:** il sito web della SMART TDM (www.terradeimessapi.it/smart-tdm/) prevede una sezione dedicata alla presentazione del territorio, degli operatori, e degli itinerari turistici. In particolare il sito web prevede una parte (vetrina) dedicata ai singoli operatori con uno spazio loro destinato e i rimandi ai contatti e canali informativi di ciascuna azienda.
- Azioni di **digital marketing** in particolare sui social (Facebook, Instagram, You Tube, etc.).
- **Newsletter** con un calendario aggiornato di tutti gli eventi organizzati dai soggetti aderenti.
- **Stampa e diffusione di materiale informativo** (a titolo di esempio targhe, segnaletica, itinerari, gadget, manifesti, locandine, volantini, brochure, liste di operatori, mappe e itinerari, etc.).
- **Attività di ufficio stampa e P.R.** su media tradizionali (radio, TV, quotidiani e periodici) e web.
- **Promozione di attività ed eventi locali** quali, ad esempio, manifestazioni, spettacoli, mostre, fiere ed esposizioni, mercatini, meeting, congressi etc., ad opera di soggetti pubblici e privati, al fine di destagionalizzare i flussi turistici.
- **Consultazione del database** delle strutture ricettive, ristorative, operatori turistici, ecc... attivi nel territorio e ricerca delle relative informazioni;
- **Partecipazione a fiere** ed incontri **promo-commerciali** mirati (educational, promozione all’estero, etc.);
- Gli operatori aderenti alla Carta potranno beneficiare dei **servizi di informazione turistica** forniti nelle 8+1 “Case rurali” del territorio.

5 I REQUISITI BASE

Gli operatori iscritti alla “Carta”:

- **Accolgono il turista e lo “accompagnano alla scoperta” del territorio** in cui si trova, con discrezione, ma garantendo un senso di benessere e ospitalità continua durante tutta la durata del soggiorno;
- Collaborano con gli altri operatori del territorio, in particolare con gli aderenti alla “Carta” per favorire l’ampliamento della Rete per un comune sviluppo economico e socio-culturale del territorio;
- Utilizzano il logo della Carta dei Servizi nelle loro comunicazioni e lo rendono visibile anche sui canali di comunicazione digitali secondo le norme procedurali per l’accesso ed il controllo dello stesso;
- Stimolano l’interesse dei propri clienti verso eventi, attrazioni, itinerari e pacchetti turistici presenti nel territorio attraverso **consigli pratici e materiale informativo** ;
- **Stimolano l’interesse per i prodotti tipici locali**, predisponendo, ove possibile, una vetrina per l’esposizione di prodotti tipici locali;
- **Forniscono informazioni** sui luoghi interessanti da visitare nelle vicinanze, manifestazioni, eventi e sugli altri operatori turistici della “Carta” che possono integrare con i loro servizi l’esperienza del visitatore;
- Su richiesta dei visitatori, assicurano un servizio di **accompagnamento** degli ospiti in escursioni, visite guidate e passeggiate **con operatori qualificati (guide e accompagnatori)**, possibilmente aderenti alla “Carta”;
- **Caratterizzano i luoghi di accoglienza** con elementi che richiamino l’appartenenza al territorio della SMART TDM;
- Promuovono azioni concrete per la **sensibilizzazione a difesa dell’ambiente** nell’ambito della propria attività;
- Forniscono la **scheda di valutazione** (cartacea o digitale) predisposta dalla Rete e invitano il cliente a lasciare un commento sulla sua esperienza di viaggio;
- Espongono **in maniera chiara le modalità di fruizione** del bene o della struttura (orari, modalità di fruizione libera o a pagamento, modalità di comportamento);
- Promuovono la propria struttura attraverso un **sito web e piattaforme social** come ad esempio: Facebook, Instagram, Whatsapp Business, YouTube, Google My Business ;
- A dotare la propria azienda di **rete wi-fi** al servizio dei clienti.

6 LE CATEGORIE DI OPERATORI

Gli operatori locali che entrano a far parte della “Carta” in via esemplificativa e non esaustiva sono:

1. Ricettività: Strutture ricettive extra-alberghiere
2. Ristorazione: Ristoranti, Osterie, Trattorie
3. Produzione Enogastronomica e di Artigianato: Aziende di produzione, Punti vendita di prodotti tipici
4. Servizi al turista: Servizi di mobilità locale, operatori delle professioni turistiche e ricreative, guide escursionistiche e animatori ambientali, punti di informazione ed accoglienza turistica, interpreti LIS.
5. Associazioni sportive e culturali
6. Contenitori culturali

6.1 RICETTIVITÀ

6.1.1 Le strutture ricettive extralberghiere

L’attività delle strutture ricettive nel territorio della Regione Puglia è regolamentata dalla seguente normativa:

- L.R. n. 12 del 32/08/1993 (Strutture turistiche extralberghiere);
- L.R. n. 11 dell’11/02/1999 e succ.ve m.i. (strutture ricettive);
- L.R. n. 17 del 15/07/2011 e Reg.to n.ro 6 del 22/03/2012 (alberghi diffusi);
- L.R. n. 27 del 7/08/2013 (B&B);
- L. R. n. 42 del 13/12 /2013, “Disciplina dell’agriturismo”.

Requisiti specifici

Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente, cerca di:

- Fornire il servizio di cortesia (materiale d’uso per l’igiene della persona) e i teli da bagno in numero adeguato agli ospiti alloggiati;
- Mantenere in buono stato di conservazione gli ambienti e gli arredi, nel rispetto delle specificità delle strutture stesse e del contesto in cui sono ubicate, richiamando se possibile le peculiarità, le atmosfere e le tradizioni locali del territorio;
- All’arrivo dell’ospite è cosa gradita far trovare nella stanza prenotata una lettera di benvenuto;
- Fornire informazioni sui “servizi” di accoglienza e ospitalità (da riportare anche nella lettera di benvenuto): oltre agli orari di apertura della struttura o del servizio reception, gli orari per la somministrazione della colazione, eventuali suggerimenti per il rispetto dell’ambiente, riutilizzo della biancheria in dotazione, attività relative alla conoscenza del territorio organizzate dalla gestione stessa ed accessibilità ai disabili;

- Utilizzare materiale informativo (cartaceo o online) con descrizioni relative alla struttura conformi alla realtà in lingua italiana ed inglese;
- Fare in modo che il personale conosca almeno una lingua straniera, preferibilmente la lingua inglese;
- Promuovere ed utilizzare principalmente prodotti tipici tradizionali che siano di provenienza dei comuni di cui al paragrafo 1 e/o del territorio pugliese;
- Prevedere nella hall o comunque in un'area di uso comune una bacheca che riporti i numeri utili (Stazione CC, Farmacia, Guardia Medica/Postazione di Pronto Soccorso, Ospedale più vicino, Ufficio Postale, Comune, Banche/bancomat/bancomat, infopoint), e altre informazioni sui servizi presenti sul territorio in doppia lingua;
- Prevedere un angolo “bibliomediateca” dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni e autori di autori/scrittori locali;

cerca di:

- Predisporre menu che tengano conto anche di intolleranze;
- Adottare all'interno e all'esterno della struttura criteri di eco-sensibilità e di eco-sostenibilità
- Mettere a disposizione dei propri ospiti biciclette, binocoli e attrezzature in genere per favorire le escursioni e la mobilità lenta;
- Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
- Organizzare e promuovere soggiorni ad hoc in occasione di eventi culturali tipici della Terra dei Messapi (sagre, feste religiose, commemorazioni storiche ecc.);
- Dotare tutti i bagni della struttura di una propria chiamata di allarme;
- Ideare un “kit di benvenuto” con del materiale informativo sul territorio;
- Consegnare in dono, al termine del soggiorno, un prodotto alimentare o artigianale tipico della Terra dei Messapi.

6.2 RISTORAZIONE: Ristoranti/osterie/trattorie

Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente, cerca di:

- Promuovere ed utilizzare principalmente prodotti che siano di provenienza dei territori comunali di cui al paragrafo uno e del territorio pugliese. I prodotti che, per necessità, provengono da fuori territorio devono comunque essere di pari livello qualitativo;
- Dotare la struttura di una idonea segnaletica informativa all'ingresso, in cui risultino: il nome dell'azienda, il numero di telefono, gli orari e i giorni di apertura/chiusura;
- Mantenere in buono stato di conservazione gli ambienti e gli arredi, nel rispetto delle specificità delle strutture stesse e del contesto in cui sono ubicate, richiamando se possibile le peculiarità, le atmosfere e le tradizioni locali del territorio;
- Prevedere, nei servizi di relazione con l'utente, la presenza di personale con conoscenza base di almeno una lingua straniera, preferibilmente la lingua inglese;
- Prevedere la Carta dei vini, tradotta in versione multilingue, contenente un'apposita sezione dedicata ai vini locali;

- Istituire la Carta degli Oli della Terra dei Messapi con le sezioni: Monocultivar e Blending con gli oli delle aziende locali;
- Prevedere una vetrina espositiva dedicata ai vini del territorio presenti nella Carta dei vini ed agli oli del territorio presenti nella Carta degli Oli;
- Prevedere la miscita dei vini in bicchieri adeguati;
- Predisporre menu che tengano conto anche di possibili intolleranze;

Cerca di:

- Istruire adeguatamente il personale di servizio per la degustazione dei vini e degli oli ed alla conoscenza dei piatti e dei prodotti del territorio;
- Prevedere la Carta “Menu”, contenente, per ciascuna pietanza, tanti segni distintivi per quanti sono gli ingredienti di produzione locale, mettendo in evidenza i piatti preparati esclusivamente con prodotti locali;
- Dotarti di un “book” con schede dettagliate sui vini e sugli oli del territorio;
- Utilizzare, per le degustazioni, una bottiglia di vino per volta in modo tale da consumarla nel giro di uno massimo due giorni ed evitare l’ossidazione del vino ed il deperimento della sua qualità;
- Istituire il “Tavolo dei Vini” ove le bottiglie locali siano esposte e fruibili in modo da incentivare il consumo a calice che permette all’ospite di degustare più vini durante il medesimo pasto.
- Istituire il “Tavolo degli Oli” con l’esposizione degli oli da tavola prodotti localmente.
- Preferire il pane e i prodotti da forno di produzione dello stesso comune o entro un raggio massimo di 30 km dal luogo di somministrazione;
- Descrivere i prodotti artigianali (es.: pasta, dolci, preparazioni di carne particolari, formaggi) in appositi documenti oppure a voce, a cura del personale di servizio;
- Evitare la plastica. In caso di utilizzo di stoviglie monouso, scegliere esclusivamente quelle biodegradabili;
- Sviluppare la capacità di preparare “cestini da viaggio” con prodotti tipici, sia creando proposte alimentari tradizionali e innovative che realizzando appositi embedding;
- Segnare sul Sito Web, Geotag, distanziometro da luoghi di interesse storico, paesaggistico e naturalistico.

6.3 I produttori locali:

Non me ne frega una cippa delle “tendenze dei nuovi SuperMasterChef”, ho voglia di rifare la “menza”, lu “tiestu” e la “quatara”, voglio la mia parte di vino nel capasone e nella ozza. e non per un “ritorno nell’aulico passato” ma proprio per ricominciare a ricostruire quel futuro del quale siamo stati derubati!!!!

Pino de Luca

6.3.1 Aziende di trasformazione agroalimentare e artigianali

Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente, cerca di:

- avere idonea segnaletica informativa all’ingresso, in cui risultino: il nome dell’azienda, il numero di telefono, gli orari di apertura;

- Predisporre un apposito locale/spazi idonei e (ove necessario) adeguate attrezzature da degustazione o di dimostrazione del lavoro di artigianato;
- Prevedere un servizio di interpretariato per visitatori provenienti dall'estero;
- Esporre dei prodotti con l'indicazione del prezzo di vendita;
- Utilizzare per le degustazioni adeguate modalità di presentazione dei prodotti;

Cerca di:

- Organizzare visite guidate dell'azienda con personale in grado di spiegare il ciclo di produzione del prodotto che ne valorizzi la tipicità e tradizione locale e, per quanto possibile, mostrare la lavorazione dei prodotti.
- In caso di aziende agricole, cantine, frantoi, botteghe artigiane, organizza visite nell'azienda e nei terreni con le coltivazioni tipiche con operatori in grado di raccontare l'ambiente e la cultura del territorio, i vini e i prodotti tipici e/o tradizionali, e per quanto possibile mostrare la lavorazione del prodotto.

6.3.2 I punti-vendita di prodotti tipici

La frisa (ab origine fresa) o frisella (fresella) non è un alimento, è una parte fondamentale della letteratura del Sud

Pino De Luca

Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente, cerca di:

- Prevedere un'adeguata presenza di prodotti agricoli, enogastronomici e di artigianato tipici del territorio, con indicazione del prezzo di vendita al pubblico, e un'adeguata informazione relativa al luogo/azienda di produzione;
- Prevedere piccoli eventi di degustazione guidata, laboratori del gusto, attività di laboratorio di artigianato;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite possa lasciare un commento sul servizio reso.

Cerca di:

- Prevedere un angolo di degustazione dei prodotti in vendita;
- Avere un piccolo spazio espositivo nel quale consultare ricettari della tradizione enogastronomica della Terra dei Messapi;
- “Raccontare” il territorio e i suoi caratteri peculiari attraverso le tue produzioni tipiche, fornendo al visitatore ogni indicazione e informazione utile a conoscere gli eventi e le tradizioni gastronomiche e artigianali presenti sul territorio, creando nuove motivazioni di visita.

6.4 SERVIZI AL TURISTA

6.4.1 I servizi di mobilità locale

La vita è come andare in bicicletta. Per mantenere l'equilibrio devi muoverti.

Albert Einstein

Per servizi di mobilità locale si intendono le attività di vettori, pubblici e privati, che offrono servizi di trasporto e che collegano i Comuni di cui al paragrafo 1, con altre località.

In particolare:

- Società pubbliche di trasporto collettivo su rotaia e su gomma
- Aziende di trasporto private (noleggio autobus)
- Società di noleggio auto, senza conducente
- N.C.C. (noleggio con conducente)
- TAXI
- Aziende che forniscono servizi di mobilità lenta
- Fornire agli utenti un opuscolo con indicati i servizi da loro forniti e, qualora trattasi di servizi di linea, gli orari delle corse. Tale opuscolo dovrà essere fornito anche a tutti i punti informazione previsti nella presente carta dei servizi;

Cerca di:

- Avere autisti e personale viaggiante che parlino almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese;
- Avere dei punti di fermata fissi, ben identificabili, che siano comuni con le altre imprese di trasporto;
- Essere disponibili a modificare i servizi forniti in base a determinati fattori (ad es. in occasione di eventi o manifestazioni).

6.4.2 Gli operatori delle professioni turistiche e ricreative Guide e accompagnatori turistici.

Il seduttore che si vanta di iniziare le donne ai misteri dell'amore è come il turista che arriva alla stazione e si offre di mostrare alla guida locale le bellezze della città.

Karl Kraus

In Puglia le guide e gli accompagnatori turistici svolgono la loro attività professionale sulla base di un'apposita legge regionale ¹ che ne disciplina obblighi e modalità di espletamento del servizio. Per svolgere la loro attività, le guide e gli accompagnatori devono conseguire un'apposita abilitazione che consente di essere inseriti nell'apposito elenco regionale.

Per l'esercizio dell'attività professionale di guida e di accompagnatore turistico è necessario

- Acquisite l'abilitazione rilasciata dalla Regione Puglia;
- Esporre il proprio tesserino di riconoscimento, rilasciato dal suddetto Ente, con l'indicazione della o delle lingue straniere parlate.

6.5 Guide escursionistiche

L'escursionismo è una forma di fruizione del territorio basata sul camminare (o muoversi), sia lungo percorsi, anche variamente attrezzati, che liberamente. Esso si coniuga bene con la conoscenza territoriale, con l'educazione al rispetto dell'ambiente e con la pratica di attività fisica all'aria aperta.

Il territorio rurale, così come gli ambienti naturali, ben si presta ad effettuare escursionismo.

L'heritage culturale rurale, nelle sue varie forme (archeologiche, religiose, architettoniche ecc), quello naturale presente e le specificità del paesaggio agrario nelle sue variegate forme costituiscono le risorse potenzialmente attrattive di una località (o di un'area) e devono essere opportunamente tutelate e valorizzate. La presenza di strutture produttive si integra con il contesto paesaggistico e favorisce la conoscenza del prodotto, attraverso degustazioni o attività laboratoriali in loco, durante o al termine del percorso.

Dal momento che il patrimonio culturale e quello naturale sono talora di proprietà pubblica e talora privata, occorre creare **sinergia di intenti fra pubblico e privato** nella loro conservazione e valorizzazione. Il suddetto *heritage* favorisce il recupero di una fitta rete viaria minore (a basso flusso veicolare) già esistente, che consente la realizzazione di **percorsi ed itinerari fruibili con sistemi di mobilità sostenibile** (in bicicletta, a piedi e a cavallo).

¹ L.R. n. 13 del 25/05/2012, modif. con L.R. n.ro 26 del 25/09/2012

Al contempo, un percorso o un itinerario contribuisce alla valorizzazione ed alla fruizione di un bene (culturale, naturale o produttivo).

Requisiti specifici.

- Comprovata esperienza che dimostri attenzione e sensibilità alle problematiche ambientali;
- Conoscenza delle risorse naturali, della geografia, dell'ambiente naturale e antropico del territorio di riferimento, con supporti bibliografici e cartografici da fornire ai visitatori;
- Conoscenza di alcune discipline quali scienze naturali, ecologia, botanica, zoologia, geologia, storia e valori del territorio;
- Aggiornamento costante sulle modalità pedagogiche e didattiche;
- Capacità di comunicazione e gestione delle dinamiche di gruppo;
- Pianificazione e organizzazione di percorsi di animazione diversi a seconda del target cui la formazione è indirizzata;

Requisiti TOP

- Variare la comunicazione in base al pubblico cui è indirizzata l'attività di educazione ambientale;
- Creare un network fra proprietà pubblica e privata per migliorare il servizio;
- Dare visibilità al bene o al percorso attraverso la pubblicazione di mappe o guide.

6.6 Animatori ambientali

L'animatore ambientale (dove per ambientale si intende ambiente culturale o naturale) svolge attività ludico-ricreative e di educazione/formazione/informazione dirette a turisti ed ai cittadini di tutte le età.

Opera sul territorio all'interno di centri specializzati o nelle istituzioni scolastiche, in stretto legame con le Amministrazioni locali, gli Enti Parco, riserve naturali, aree protette, ecomusei e/o beni culturali in genere; è una figura trasversale, a cavallo fra la guida turistica e la guida escursionistica, poiché si occupa di animare attività ludico-ricreative, culturali e didattiche (es. campi scuola ecc.) finalizzate alla conoscenza e fruizione dei beni del patrimonio culturale e ambientale.

Sulla scia del turismo esperienziale l'animatore ambientale conduce il turista in un'esperienza creativa non passiva in cui, attraverso le attività a cui è invitato a partecipare, diventerà protagonista dell'esperienza dei luoghi e non semplice visitatore. L'animazione ambientale spesso comporta l'organizzazione di ricerche, mostre, itinerari, al fine di sensibilizzare e promuovere comportamenti ecosostenibili e di valorizzare iniziative e progetti di salvaguardia

e valorizzazione, selezionando e predisponendo i materiali di supporto per favorire lo sviluppo del turismo ecosostenibile.

All'interno degli itinerari individuati possono essere implementate delle attività di animazione ambientale, che contribuiranno ad arricchire di contenuti l'esperienza turistica ed aumentare il potenziale tempo di permanenza nei luoghi.

Requisiti specifici

- Comprovata esperienza che dimostri attenzione e sensibilità alle problematiche ambientali;
- Conoscenza delle risorse naturali, della geografia, dell'ambiente naturale e antropico del territorio di riferimento, con supporti bibliografici e cartografici da fornire ai visitatori;
- Conoscenza di alcune discipline quali scienze naturali, ecologia, botanica, zoologia, geologia, storia e valori del territorio;
- Aggiornamento costante sulle modalità pedagogiche e didattiche;
- Capacità di comunicazione e gestione delle dinamiche di gruppo;
- Pianificazione e organizzazione di percorsi di animazione diversi a seconda del target cui la formazione è indirizzata.

Requisiti TOP

- Variare la comunicazione in base al pubblico cui è indirizzata l'attività di educazione ambientale;
- Creare un network fra proprietà pubblica e privata per migliorare il servizio;
- Dare visibilità al bene o al percorso attraverso la pubblicazione di mappe o guide.

6.7 Interpreti LIS

Non si può parlare di *qualità dell'offerta turistica* senza creare le condizioni per consentire a tutti la piena fruizione del nostro territorio e l'accesso ai luoghi e alle informazioni di interesse turistico e generale.

Partendo da questo presupposto, la Rete, in linea con l'azione della Regione Puglia impegnata a progettare un "sistema ospitale" – in modo da rendere accessibile la destinazione nel suo insieme e offrire alle persone disabili la possibilità di vivere un'esperienza di viaggio totale e appagante – intende mettere a disposizione dei turisti la possibilità di poter richiedere l'assistenza di un interprete LIS (lingua italiana dei segni).

La figura dell'interprete LIS. La progressiva emancipazione delle Persone Sorde e l'aumentare quindi della consapevolezza e dell'orgoglio verso la propria identità, ha fatto sentire, nella Comunità delle Persone Sorde la necessità di alcuni strumenti per affermare sempre di più il proprio diritto all'integrazione sociale e culturale. Uno di questi "strumenti" è

senza alcun dubbio l'Interprete LIS, nato dalla volontà di instaurare un rapporto paritetico con la Comunità udente.

Requisiti specifici.

Professionisti interpreti LIS, riconosciuti dall'ENS e dalle associazioni nazionali di categoria (ANIOS ed ANIMU), che, nelle more della eventuale istituzione a livello nazionale e/o regionale di un Albo di interpreti LIS, siano in possesso dei seguenti requisiti:

- a) diploma o qualifica di interprete LIS conseguito in alternativa o a seguito della qualifica di assistente alla comunicazione, in un corso di almeno 1200 ore svolto presso enti riconosciuti da una Regione o dallo Stato Italiano;
- b) attestato rilasciato da una associazione nazionale di categoria degli interpreti che certifichi l'acquisita esperienza di almeno due anni.

6.8 Associazioni sportive e culturali

La "Carta dei servizi turistici di qualità" si propone di coinvolgere nella propria rete tutti gli operatori locali che per la loro attività possono contribuire allo sviluppo del turismo rurale sul territorio fornendo servizi integrativi ai visitatori.

Tra queste non possono mancare le Associazioni, riconosciute e non, che svolgono attività sportive, ricreative, culturali riconducibile in linea generale alle linee guida della presente Carta dei Servizi Turistici di Qualità contribuendo a migliorare la quantità e la qualità dei servizi presenti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo possono chiedere l'adesione alla "carta" le:

- Associazioni cicloturistiche;
- Associazioni speleologiche;
- Associazioni sportive;
- Associazioni di escursionismo/trekking;
- Associazioni culturali.

Il Comitato Tecnico di Valutazione si riserva la facoltà di valutare la richiesta di adesione delle associazioni, ed in particolare che l'attività svolta sia attinente alla finalità della presente "Carta dei Servizi Turistici di Qualità".

Requisiti specifici

- Registrazione all'Agenzia delle Entrate e possesso del codice identificativo;
- Possesso delle autorizzazioni richieste per il tipi di attività svolta;
- Comprovata esperienza nell'attività svolta;

- Copertura assicurativa adeguata.

6.9 I luoghi della cultura

Per quanto riguarda la fruizione delle risorse culturali (musei, biblioteche, siti archeologici, ecc), la presente Carta dei Servizi si ispira alla definizione di museo quale *“istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell’uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto”*, che mette al centro dei suoi interessi la società e i fruitori.

Requisiti specifici

- Tutti gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti, alle medesime condizioni. L'uguaglianza è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e pertanto saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di ogni target di utenti;
- Si devono garantire l'accesso e la fruizione a tutti mediante l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- I servizi devono essere resi con continuità e regolarità secondo gli orari comunicati. In caso di impedimenti la struttura deve impegnarsi ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi possibili;
- Ogni utente deve avere la possibilità di formulare suggerimenti per migliorare il servizio. La struttura fornisce riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro un mese;
- Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito al pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta, sia in lingua italiana che in lingua inglese;
- La struttura deve impegnarsi a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente e nella esposizione delle proprie risorse.
- Nella biglietteria o all'ingresso della struttura devono trovarsi esposti in italiano e inglese le indicazioni relative a tariffe dei biglietti (interi, ridotti, cumulativi); tariffe di eventuali audio guide; le categorie degli aventi diritto ai ridotti e gratuiti; le condizioni di accesso; la segnalazione di eventuali temporanei disservizi;
- È possibile ottenere dal personale addetto informazioni, anche in lingua inglese, sulla struttura museale e sugli eventi ospitati;
- Dev'essere messo a disposizione materiale informativo (almeno in italiano ed in inglese) contenente cenni storici e artistici, orari di apertura, tariffe biglietti, audio guide, pianta del museo o del sito, i servizi attivati, le eventuali manifestazioni e mostre temporanee, la Carta dei Servizi Turistici;

- Le informazioni relative agli orari e al calendario degli eventi del Sistema devono essere pubblicizzati attraverso: i dépliant, il portale internet, sui social, nei punti informativi turistici e sulla stampa locale;

Requisiti TOP

- Perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo (es. AR e/o VR).
- Realizzare reti di musei, contenitori culturali, ecomusei ecc. finalizzate alla creazione di network fra i gestori delle predette strutture ed altri servizi interconnessi (punti vendita prodotti del territorio, guide, artigiani, trasporti ed altri stakeholders) al fine di aumentare la qualità dell'offerta ed il prolungamento della filiera produttiva;
- Creare un servizio informativo e comunque di comunicazione di rete al fine di interconnettere la fruibilità dei contenitori culturali del territorio;
- Per i luoghi in cui si realizzano attività di spettacolo dal vivo, coinvolgere attivamente gli stakeholders della Rete nella programmazione e nella diffusione del cartellone di attività (stagioni, rassegne ecc.)

7 IL COMITATO TECNICO DI VALUTAZIONE (CTV)

Il Comitato Tecnico di Valutazione (CTV) è formato da 5 (cinque) membri nominati come di seguito specificato:

- 1 (uno) tra i componenti del Comitato di Gestione della Rete Soggetto;
- 1 (uno) coincidente con la figura del Responsabile Animazione del GAL;
- 1 (uno) coincidente con la figura del Responsabile Amministrativo Finanziario del GAL;
- 1 (uno) rappresentante delle Amministrazioni Comunali dell'area della Rete Soggetto;
- 1 (uno) eletto tra gli aderenti nella Carta dei Servizi Turistici di Qualità.

Il CTV verrà rinnovato con cadenza triennale e il rappresentante degli aderenti alla “Carta dei servizi” verrà eletto in occasione di apposita assemblea convocata 30 (trenta) giorni prima dalla scadenza del mandato dalla Rete Soggetto “SMART TDM”, il quale verbalizzerà la volontà assembleare.

8 ALLEGATI

Si riportano in allegato alla Carta dei Servizi tutti i moduli necessari a presentare l'istanza di iscrizione alla Carta dei Servizi e di sottoscrizione di linee guida etiche per un'accoglienza sostenibile.

Spett.le Rete SMART TDM
Via Albricci 2
Mesagne (BR)

Oggetto: richiesta adesione alla Carta dei Servizi turistici di Qualità SMART TDM

Il sottoscritto _____ in qualità di Legale
Rappresentante/Amministratore/Titolare della _____
P IVA/CF _____ con sede a _____
in via/piazza _____ operante nella seguente categoria:

- Ricettività extralberghiera;
- Ristorazione;
- Produzione enogastronomica o di artigianato;
- Servizi al turista;
- Associazione;
- Contenitore culturale.

CHIEDE

Di poter aderire alla Carta Servizi SMART TDM ed alla Rete costituita, dichiarando la propria disponibilità ad osservare tutte le regole e le indicazioni in essa contenute.

Dichiara altresì di fornire una scheda informativa delle attività erogate e immagini e video utili alla promozione.

Luogo e data

Firma