



WWF for a living planet®

World Wide Fund for Nature - Onlus

Carta di Qualità dei servizi di turismo responsabile

Prima edizione



CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TURISMO RESPONSABILE DEL WWF

Ufficio Turismo Responsabile WWF Italia
Dicembre 2003

*for a living planet®***World Wide Fund for Nature - Onlus***Carta di Qualità dei servizi di Turismo Responsabile*

Prima Edizione

Indice dei contenuti

<u>1</u>	<u>RAGIONI E OBIETTIVI DELLA CARTA DI QUALITA'</u>	<u>2</u>
1.1	RAGIONI	2
1.2	OBIETTIVI	2
<u>2</u>	<u>LA CARTA DI QUALITA'</u>	<u>3</u>
2.1	PROCESSO DI ELABORAZIONE DELLA CARTA DI QUALITA'	3
2.2	INDIVIDUAZIONE DELLE CARATTERISTICHE TECNICHE E DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI ATTIVITA'	3
2.3	REVISIONE E AGGIORNAMENTO	3
<u>3</u>	<u>CARATTERISTICHE DI SERVIZIO DEI CAMPI AVVENTURA</u>	<u>5</u>
<u>4</u>	<u>CARATTERISTICHE DI SERVIZIO VACANZE NATURA</u>	<u>10</u>
<u>5</u>	<u>CARATTERISTICHE DI SERVIZIO PROPOSTE SCOLASTICHE</u>	<u>15</u>

CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI DI TURISMO RESPONSABILE DEL WWF-ITALIA

1 RAGIONI E OBIETTIVI DELLA CARTA DI QUALITA'

1.1 RAGIONI

Il WWF Italia intende promuovere un approccio responsabile al turismo attraverso l'esperienza diretta, creando quindi occasioni per avvicinare e far rispettare a bambini, ragazzi e adulti la diversità biologica e culturale del pianeta. E' interessato quindi a migliorare la qualità delle sue attività turistiche. In particolare modo gli aspetti metodologici, educativi e di sensibilizzazione nei confronti della conservazione della natura e dell'ambiente, di gestione, di rispetto della diversità biologica e culturale, di attenzione nei confronti degli impatti sulla natura per perseguire il principio della sostenibilità ambientale e per rendere le attività sempre più coerenti con le linee guida del turismo responsabile, in particolare con il documento "Bel Paese Buon Turismo" dell'Associazione Italiana Turismo Responsabile e con il Codice Etico del Turismo dell'Organizzazione Mondiale del Turismo.

Il WWF nel 1999 diventando ONLUS ha dovuto "esternalizzare" una serie di servizi, tra cui quelli turistici. Ha determinato pertanto la costituzione di Strutture Professionali Esterne (SPE-cooperative, società e associazioni) formate dai medesimi soggetti che precedentemente realizzavano le attività stesse nell'ambito sezioni regionali e locali WWF.

Il WWF Italia ha identificato nella Carta di Qualità, lo strumento ottimale per garantire e migliorare la qualità delle proposte del sistema WWF-SPE e il monitoraggio delle attività da esse gestite.

Il WWF concede, attraverso uno specifico accordo contrattuale, l'utilizzo del proprio marchio a quelle SPE che progettano e realizzano attività turistiche coerenti con i criteri della presente CdQ descritti nel Capitolato Tecnici.

1.2 OBIETTIVI

- Migliorare la qualità delle attività di turismo del WWF;
- Definire e monitorare i parametri di qualità delle attività, a beneficio degli utenti e dell'immagine del WWF;
- Tutelare il *know how* del WWF per le attività turistiche e di educazione ambientale;
- Migliorare la visibilità delle attività del WWF e delle SPE;
- Aumentare la competitività delle SPE- WWF nel mercato del turismo e dell'educazione ambientale;
- Aumentare la consapevolezza dell'utente nel valutare le attività turistiche non solamente con criteri economici;
- Adeguare le attività gestite dalle SPE ai parametri e alle procedure dichiarati nella CdQ.

2 LA CARTA DI QUALITA'

2.1 PROCESSO DI ELABORAZIONE DELLA CARTA DI QUALITA'

Punto nodale nella realizzazione della CdQ è stato il diretto coinvolgimento dei principali attori (le SPE), che nel corso di questi anni hanno progettato e realizzato le attività per conto del WWF.

Il processo di definizione della CdQ si è svolto nel corso del 2002, attraverso una serie di incontri aperti a tutte le SPE, durante i quali sono state definite le caratteristiche specifiche della proposta WWF.

Le caratteristiche identificate sono state elaborate successivamente dall'Ufficio Turismo del WWF per essere presentate, per approvazione, al Consiglio Nazionale del WWF Italia.

2.2 INDIVIDUAZIONE DELLE CARATTERISTICHE TECNICHE E DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI ATTIVITA'

Nel corso degli incontri WWF-SPE sono state individuate le caratteristiche tecniche per le diverse tipologie di attività attraverso i seguenti passaggi:

- Lavoro di scomposizione dei processi di erogazione dei servizi di turismo nei vari momenti-chiave (progettazione delle proposte, raccolta delle iscrizioni, realizzazione delle proposte)
- Individuazione delle caratteristiche tecniche del servizio turistico
- Definizione in collaborazione con le SPE degli indicatori per valutare il valore aggiunto WWF alle caratteristiche di un servizio turistico
- Messa in evidenza del valore aggiunto peculiare che gli indicatori esprimono.

Le caratteristiche individuate attengono ai seguenti ambiti:

- Programma e attività proposta
- Educazione ambientale
- Organizzazione
- Assistenza organizzativa ai partecipanti
- Pregio della località
- Varietà del catalogo
- Criteri di sostenibilità
- Alimentazione
- Strutture ricettive

Per ciascun punto sono stati identificati il valore aggiunto e l'indicatore che lo definisce. Si rimanda ai Capitoli Tecnici per l'approfondimento delle caratteristiche.

2.3 REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La revisione e l'aggiornamento delle caratteristiche e dei parametri individuati da CdQ si svolge annualmente ed è di competenza dell'Ufficio Turismo sulla base di:

- risultati del monitoraggio annuale e osservazioni che ne derivano
- risultati delle analisi quantitative e consuntivi annuali e osservazioni che ne derivano
- istanze e richieste specifiche espresse dalle SPE
- istanze e richieste specifiche espresse da altri uffici WWF

- ricerche e analisi del mercato del turismo ambientale

Le modifiche apportate vengono presentate dall'Ufficio Turismo alla Direzione di programma, e di seguito al Consiglio Nazionale per l'approvazione, come descritto ai punti 4.1 e 4.2.

3 CARATTERISTICHE DI SERVIZIO DEI CAMPI AVVENTURA

Criteria generali relativi al catalogo campi avventura:

Aspetti caratteristici della proposta	Indicatore
Le proposte di "Campo avventura" interessano una scelta selezionata di ambienti caratteristici del paesaggio italiano ed europeo	Il catalogo Campi Avventura presenta una scelta diversificata di ambienti (mare, montagna, collina, lago, pianura, isole), nel 100% delle regioni italiane e in alcune località europee.
Le proposte di "campo avventura" consentono un'ampia scelta di tematiche ed attività	Ogni campo avventura propone e realizza diverse attività, che variano in funzione del tipo di proposta, fra le quali: <ul style="list-style-type: none"> - escursioni - attività sportive - attività naturalistiche - laboratori a tema
Le proposte di "campo avventura" sono differenziate per fasce d'età, nel rispetto delle caratteristiche psico-emotive dell'età evolutiva	6-8 anni proposte specifiche per il primo ciclo; 7-11 anni proposte rivolte alle elementari 9-11 anni al secondo ciclo delle elementari 11-14anni alle scuole medie; 15-17anni alle scuole superiori.
Le proposte di "campo avventura" consentono un'ampia scelta di periodi.	I turni coprono le settimane delle vacanze scolastiche, pasquali, estive e natalizie.

Criteria particolari per i singoli campi avventura:

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
1. I Programmi di attività dei Campi Avventura avvengono nel rispetto delle normative ambientali	Sensibilizzazione ed educazione alla fruizione corretta delle risorse naturali	<ul style="list-style-type: none"> - La realizzazione dei programmi dei "Campi Avventura" 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 proposte non si svolgono nelle aree di maggior sensibilità ambientale
2. Educazione Ambientale	<p>1) Attività conformi alle Linee guida educative definite dal WWF, coerentemente con i principi e le convenzioni internazionali e nazionali sull'Educazione Ambientale-</p> <p>2) Esperienza ventennale del WWF nell'educazione ambientale, rivolta a tutte le fasce di età.</p>	<p>Attività educative svolte in conformità ai criteri definiti nelle Linee Guida WWF.</p> <p>le proposte sono diversificate e presentano attività tra loro interconnesse, inserite in un progetto educativo (cfr. Schede Allegate)</p> <p>Le attività sono impostate integrando diverse metodologie di lavoro (multimodalità).</p>

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
	<p>3) Proposte educative contestualizzate nella realtà locale in cui si svolgono</p> <p>4) Approccio ai molti aspetti socio-ambientali e culturali del territorio</p>	<p>Gli obiettivi della singola proposta educativa e didattica sono dichiarati e definiti nel Progetto Educativo di ogni proposta. Sono coerenti con gli indirizzi strategici del WWF e sono perseguiti dalle SPE e dal loro staff presente al campo, sono esplicitati alle famiglie, e nelle attività di comunicazione e/o promozione.</p> <p>L'attività è legata alle emergenze e alle problematiche del territorio e ai temi della conservazione della natura e della sostenibilità.</p> <p>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>).</p>
<p>3. Organizzazione e coordinamento dei Campi Avventura</p>	<p>Il personale interno del campo (capo campo, educatori, animatori) che ha responsabilità di coordinamento e gestione delle attività è formato e qualificato secondo i criteri del WWF.</p>	<p>- Il personale interno, con responsabilità di coordinamento e gestione delle attività del campo, è iscritto all'Albo del personale qualificato WWF.</p>
	<p>Personale interno di supporto (animatori nuovi)</p>	<p>- Il personale interno di supporto ha un'esperienza formativa specifica (ha frequentato almeno un corso di formazione organizzato da una SPE)</p>
	<p>Il personale esterno che gestisce le attività sportive è esperto qualificato.</p>	<p>- Il personale esterno a cui siano state appaltate attività sportive (siano essi singoli individui o società) possiede le necessarie certificazioni per la propria qualifica tecnica: patentini, brevetti, iscrizioni ad albi professionali</p>
	<p>Adeguate rapporto personale/partecipanti</p> <p>Le attività sono organizzate e gestite per piccoli gruppi</p>	<p>Campi avventura 6-8 anni 7-11 anni 8-11 anni: 11-14 anni</p> <p>Rapporto minimo di 1 animatore ogni 8 partecipanti, ma non meno di 3 animatori sul totale del gruppo/turno, indipendentemente dal n° di partecipanti (cioè 3 animatori anche per gruppi <24 pp. Da questo rapporto viene escluso il personale che si occupa della cucina o di altri servizi.</p> <p>Campi avventura 15-17 anni: - rapporto minimo di 1 animatore ogni 10 partecipanti ma non meno di 2 animatori sul totale gruppo/turno, indipendentemente dal n° partecipanti (cioè 2 animatori anche per gruppi di 10 pp).</p>

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
	Copertura assicurativa estesa al personale della struttura e ai partecipanti.	<ul style="list-style-type: none"> - le SPE dispongono di una polizza dedicata per la copertura assicurativa del proprio personale e dei partecipanti alle attività del Campo. Tale polizza copre RC, RC terzi fra loro e infortuni. I massimali sono almeno equiparati alla polizza WWF-CAES.
4 Assistenza organizzativa ai partecipanti e alle loro famiglie	Riferimento continuo con l'organizzatore e attenzione individuale alle famiglie.	<ul style="list-style-type: none"> - La segreteria è contattabile telefonicamente, via fax o e-mail, in orari definiti, tutti i giorni lavorativi, dall'iscrizione alla partenza e poi per tutta la durata di ogni campo. - Durante i campi la segreteria è aperta anche il sabato e la domenica, in orari definiti. - Nei casi in cui non sia possibile mantenere l'apertura viene fornito un recapito telefonico per eventuali urgenze.
	Attenzione alle diete speciali individuali, dovute ad intolleranze alimentari, allergie, scelte religiose o ideologiche comunicate dalla famiglia	<ul style="list-style-type: none"> - Le esigenze alimentari particolari eventualmente comunicate dai singoli partecipanti sono gestite in modo sistematico e documentato. - Lo staff dei vari turni è sistematicamente informato delle esigenze alimentari particolari comunicate dai singoli partecipanti o dalle loro famiglie.
	<p>Viaggi programmati per ogni campo e turno</p> <p>Viaggi organizzati con accompagnatore, privilegiando l'impiego dei mezzi pubblici.</p>	<p>I viaggi dalle principali città italiane prevedono di norma l'uso di mezzi pubblici di trasporto (treni e autobus di linea con posti prenotati) e qualora non lo si ritenga funzionale o consono alla sicurezza del gruppo, di pullman privati.</p> <p>I viaggi vengono organizzati almeno dalle principali città italiane della linea Milano-Bologna-Firenze-Roma-Napoli</p> <p>Il numero di accompagnatori è deciso in funzione dell'età dei partecipanti, del mezzo di trasporto e della lunghezza del viaggio.</p>
5. Pregio della località	I Campi Avventura si svolgono in località di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale e storico-etnografico, che favoriscono un approccio al territorio nella sua complessità.	Le proposte sono organizzate in località selezionate dal WWF all'interno di aree protette o, in alternativa, di altre zone di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale e storico-etnografico;

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
6. Criteri di sostenibilità	<p>La gestione del campo e delle attività evidenziano la ricerca di sostenibilità e le scelte del WWF:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo razionale delle risorse naturali, - minimizzare gli impatti delle attività turistiche - minimizzare la produzione di rifiuti - ottimizzare l'utilizzo dei materiali, - promuovere e praticare il riutilizzo degli stessi, - promuovere e praticare il riciclaggio e la raccolta differenziata. 	<ul style="list-style-type: none"> - In ogni turno viene dedicata un'attività specifica per educare alle varie pratiche di comportamento sostenibile adottate durante il soggiorno - 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 - Utilizzo di contenitori riutilizzabili per alimenti per il 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 - Regolamentazione dell'uso del telefono cellulare - Misure comportamentali di attenzione al risparmio idrico ed elettrico segnalate con appositi cartelli, nelle stanze, negli spazi comuni e nelle toilettes - Cestini per i rifiuti differenziati, distribuiti negli spazi comuni, stanze e toilettes. <p><u>In aggiunta a quanto sopra, nel caso dei campi in autogestione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) - Assenza di impianti di condizionamento dell'aria
7. Alimentazione	Alimentazione di qualità volta a promuovere un rapporto più consapevole con il cibo	<p>Si privilegiano i produttori e distributori locali per gli acquisti delle dotazioni e delle forniture dei campi</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Nelle strutture in autogestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferenza di utilizzo di prodotti alimentari di provenienza locale - Utilizzo dei seguenti prodotti provenienti dal mercato equo-solidale: caffè, the, cacao, cioccolata

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
8. Strutture ricettive	Le strutture sono di norma ad esclusivo utilizzo del campo WWF	<ul style="list-style-type: none"> - la struttura e gli spazi attinenti alle attività sono di norma esclusivamente dedicati al campo 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 sono idonee alla gestione delle emergenze	<ul style="list-style-type: none"> - Le strutture rispettano le normative vigenti in materia di sicurezza. - Accessibilità ai servizi di soccorso e presidi medici locali - Disponibilità di attrezzatura per il pronto soccorso - Presenza di una tabella informazioni che contenga almeno i numeri di telefono per emergenze.
9. Valutazione	Il partecipante è intervistato a titolo personale sulla propria esperienza al campo e contribuisce alle verifiche e al miglioramento della qualità complessiva delle attività	<ul style="list-style-type: none"> - Un campione rappresentativo di partecipanti è coinvolto ogni anno nel programma di rilevazione tramite questionario (cfr. Questionari 2003 allegati), della soddisfazione del partecipante.

4 CARATTERISTICHE DI SERVIZIO VACANZE NATURA

Valore aggiunto	Indicatore
Le proposte di "Vacanze Natura" interessano una scelta selezionata di ambienti caratteristici del paesaggio italiano, europeo ed extraeuropeo	Il catalogo Vacanze Natura presenta una scelta diversificata di ambienti (mare, montagna, collina, lago, pianura, isole), nel 90% delle regioni italiane e diverse destinazioni che rappresentano i più significativi ecosistemi.
Le proposte di "Vacanze Natura" consentono un'ampia scelta di tematiche e delle attività	Ogni programma propone e realizza diverse attività, che variano in funzione del tipo di proposta, fra le quali: <ul style="list-style-type: none"> - escursioni - attività sportive - attività naturalistiche - laboratori a tema
Le proposte consentono un'ampia scelta di periodi.	I turni coprono le settimane delle vacanze estive, natalizie e pasquali più i ponti di primavera ed autunno.

Criteri particolari relativi alle singole proposte di Vacanze Natura

Aspetti Caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
1. I Programmi di attività delle Vacanze Natura avvengono nel rispetto delle normative ambientali	Sensibilizzazione ed educazione dei partecipanti alla corretta fruizione delle risorse naturali	<ul style="list-style-type: none"> - I programmi delle "Vacanze Natura" rispettano 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 proposte non si svolgono nelle aree di maggior sensibilità ambientale
2. Sensibilizzazione Ambientale	<p>1) Attività conformi alle Linee guida educative definite dal WWF, coerentemente con i principi e le convenzioni internazionali e nazionali sull'Educazione Ambientale.</p> <p>2) Esperienza ventennale del WWF nell'educazione ambientale, rivolta a tutte le fasce di età.</p>	<p>Attività svolte in conformità ai criteri definiti nelle Linee Guida educative del WWF.</p> <p>le proposte sono diversificate e presentano attività tra loro interconnesse inserite in un preciso progetto educativo (cfr. Schede progetto in allegato)</p> <p>Le attività sono impostate secondo l'integrazione di diverse metodologie di lavoro (multimodalità).</p>

Aspetti Caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
	<p>3) Proposte educative contestualizzate nella realtà locale in cui si svolgono</p> <p>4) Approccio ai molti aspetti socio-ambientali e culturali del territorio</p> <p>.</p>	<p>Gli obiettivi della singola proposta sono dichiarati, definiti nel Progetto di ogni proposta e coerenti con gli indirizzi strategici del WWF e con le finalità delle aree protette in cui si svolgono. Tali obiettivi sono perseguiti dalle SPE e dal loro staff che gestisce le proposte di turismo, sono esplicitati ai partecipanti, e nelle attività di comunicazione e/o promozione.</p> <p>L'attività è legata alle emergenze e alle problematiche del territorio, ai temi della conservazione della natura e della sostenibilità.</p> <p>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>)</p>
3. Organizzazione e coordinamento delle Vacanze Natura	<p>Personale che gestisce l'attività (capo campo, animatori) con responsabilità di coordinamento è formato e qualificato secondo i criteri del WWF.</p>	<p>- Il personale interno, con responsabilità di coordinamento e gestione delle attività del campo, è iscritto all'Albo del personale qualificato WWF.</p>
	<p>Personale interno di supporto (animatori nuovi)</p>	<p>- Il personale interno di supporto ha un'esperienza formativa specifica, cioè ha seguito almeno un corso di formazione organizzato da una Spe.</p>
	<p>Il personale esterno che gestisce le attività sportive è esperto qualificato.</p>	<p>- Il personale esterno a cui siano state appaltate attività sportive (siano essi individui singoli o società) possiede le necessarie certificazioni per la propria qualifica tecnica, patentini, brevetti, iscrizioni ad albi professionali</p>
	<p>Proposte tarate per gruppi, con un adeguato rapporto personale/partecipanti</p>	<p>Vacanze Natura Famiglie: Al max 40 partecipanti (10 famiglie circa)</p> <p>1 animatore per gli adulti e 1 animatore ogni 10 bambini. Organizzazione di attività specifiche ragazzi e bambini.</p> <p>campi e vacanze natura: 1 animatore ogni 15 partecipanti.</p> <p>Nei trekking al massimo 20 partecipanti, sempre con almeno 2 animatori (ad eccezione delle proposte extraeuropee)</p> <p>Tutte le proposte sono soggette ad un numero minimo necessario di partecipanti.</p>

Aspetti Caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
	Copertura assicurativa estesa al personale della struttura e ai partecipanti.	le SPE dispongono di una polizza dedicata per la copertura assicurativa del proprio personale e dei partecipanti alle attività del Campo; tale polizza copre RC, RC terzi fra loro e infortuni. I massimali sono almeno equiparati a quelli della polizza WWF-CAES.
	Attenzione alle diete speciali individuali, per intolleranze alimentari, allergie scelte religiose o ideologiche comunicate dal partecipante	<ul style="list-style-type: none"> - Le esigenze alimentari particolari eventualmente comunicate dai singoli partecipanti sono gestite in modo sistematico e documentato. - Lo staff dei vari turni è sistematicamente informato delle esigenze alimentari particolari comunicate dai singoli partecipanti.
4. Pregio della località	Le Vacanze Natura si svolgono in località di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale e storico-etnografico, che favoriscono un approccio al territorio nella sua complessità.	Le proposte sono organizzate in località selezionate dal WWF all'interno di aree protette o, in alternativa, di altre zone di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale e storico-etnografico;

Aspetti Caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
5. Criteri di sostenibilità	<p>La gestione del campo e delle attività evidenziano la ricerca di sostenibilità e le scelte del WWF:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo razionale delle risorse naturali, - minimizzare gli impatti delle attività turistiche - minimizzare la produzione di rifiuti - ottimizzare l'utilizzo dei materiali, - promuovere e praticare il riutilizzo degli stessi, - promuovere e praticare il riciclaggio e la raccolta differenziata. 	<ul style="list-style-type: none"> - In ogni turno viene dedicata un'attività specifica per educare alle varie pratiche di comportamento sostenibile adottate durante il soggiorno - 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 - Utilizzo di contenitori riutilizzabili per alimenti per il 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 - Sensibilizzazione al contenere al massimo l'uso del telefono cellulare. - Sensibilizzazione a ridurre al massimo l'abitudine al fumo e a rispettare il divieto di fumo in tutti gli spazi interni. - Misure comportamentali di attenzione al risparmio idrico ed elettrico segnalate con appositi cartelli, nelle stanze, negli spazi comuni e nelle toilettes. - Cestini per i rifiuti differenziati, distribuiti negli spazi comuni, stanze e toilettes. <p><u>In aggiunta a quanto sopra, nel caso dei campi in autogestione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo contenitori 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) - Assenza di impianti di condizionamento dell'aria
	Valorizzazione delle risorse locali	Si privilegiano i produttori e i distributori locali per gli acquisti delle dotazioni e le forniture alimentari
6. Alimentazione	Alimentazione di qualità volta a promuovere un rapporto più consapevole con il cibo	<ul style="list-style-type: none"> - 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.

Aspetti Caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
		<p>Nelle strutture in autogestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferenza di utilizzo di prodotti alimentari di provenienza locale - Utilizzo dei seguenti prodotti provenienti dal mercato equo-solidale: caffè, the, cacao, cioccolata
<p>7. Strutture ricettive</p>	<p>Le strutture sono di norma ad esclusivo utilizzo della Vacanza Natura WWF</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La struttura e gli spazi attinenti alle attività e alla residenzialità sono 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. - nel caso in cui le strutture siano particolarmente essenziali o spartane, o possano comportare disagio speciale, tale informazione è adeguatamente presente nei materiali di promozione e conferma di partecipazione
	<p>Le strutture sono idonee alla gestione delle emergenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le strutture rispettano le normative vigenti in materia di sicurezza. - Accessibilità ai servizi di soccorso e presidi medici locali - Disponibilità di attrezzatura per il pronto soccorso - Presenza di una tabella informazioni che contenga almeno i numeri di telefono per emergenze.
<p>8. Valutazione</p>	<p>Il partecipante è intervistato a titolo personale sulla propria esperienza al campo e contribuisce alle verifiche e al miglioramento della qualità complessiva delle attività</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Un campione rappresentativo di partecipanti è coinvolto ogni anno nel programma di rilevazione tramite questionario (cfr. Questionari 2003 allegati), della soddisfazione del partecipante.

5 CARATTERISTICHE DI SERVIZIO PROPOSTE SCOLASTICHE

Criteria generali relativi al catalogo delle attività turistiche scolastiche:

Valore aggiunto	Indicatore
Le proposte interessano una scelta selezionata di ambienti naturali caratteristici del Paesaggio italiano ed europeo	Il catalogo delle proposte scolastiche presenta una scelta diversificata di ambienti (mare, montagna, collina, lago, pianura) nelle diverse regioni e nei principali ecosistemi italiani e in alcune destinazioni europee.
Le proposte consentono un'ampia scelta di periodi	Le proposte sono realizzabili in qualunque periodo dell'anno, limitatamente solo alle condizioni ambientali
Le proposte consentono una scelta ampia dal punto di vista delle tematiche e delle attività	<p>Le attività variano in funzione del tipo di proposta (Trekking, Viaggi scolastici o Campi Scuola):</p> <ul style="list-style-type: none"> - escursioni - attività sportive - attività naturalistiche - laboratori a tema <p>Il catalogo prevede alcune proposte di <u>Campi scuola</u> realizzate in Centri di Educazione ambientale del WWF</p>

Criteria particolari riferiti alle singole proposte di attività turistiche scolastiche

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
1. I Programmi delle attività turistiche scolastiche avvengono nel rispetto delle normative ambientali	Sensibilizzazione ed educazione dei partecipanti alla corretta fruizione delle risorse naturali	<p>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.</p> <p>Le attività proposte non si svolgono nelle aree di maggior sensibilità ambientale.</p>
2. Educazione Ambientale	<p>1) Attività conformi alle Linee guida educative definite dal WWF, coerentemente con i principi e le convenzioni internazionali e nazionali sull'Educazione Ambientale.</p> <p>2) Esperienza ventennale del WWF nell'educazione ambientale, rivolta a tutte le fasce di età.</p> <p>3) Proposte educative contestualizzate nella realtà locale in cui si svolgono</p> <p>4) Approccio ai molti aspetti socio-ambientali e culturali del territorio</p>	<p>Attività educative svolte in conformità ai criteri definiti nelle Linee Guida educative del WWF.</p> <p>Le attività proposte sono diversificate rispetto all'età scolare, sono interdisciplinari ed attinenti ai programmi ministeriali.</p> <p>Le proposte sono diversificate e presentano attività tra loro interconnesse, inserite in un preciso progetto educativo (cfr. Schede in allegato)</p> <p>Le attività sono impostate integrando diverse metodologie di lavoro (multimodalità)</p>

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
<p>2. Educazione ambientale (continua)</p>		<p>Gli obiettivi della singola proposta educativa e didattica sono dichiarati e definiti nel Progetto Educativo di ogni proposta, coerenti con gli indirizzi strategici del WWF e sono perseguiti dalle SPE e dal loro staff che gestisce le proposte, sono esplicitati agli insegnanti e nelle attività di comunicazione e/o promozione.</p> <p>Le attività sono legate alle emergenze e alle problematiche del territorio e ai temi della conservazione della natura e della sostenibilità</p>
	<p>Per lo svolgimento delle proposte vengono forniti tutto il materiale e gli strumenti didattici necessari.</p>	<p>L'organizzatore delle proposte è in grado di fornire materiali didattici necessari per lo svolgimento delle attività</p> <p>Il materiale didattico all'occorrenza può essere differenziato per tipologia di utenza: rivolto agli insegnanti, agli studenti e a gruppi diversi.</p> <p>Il materiale didattico destinato ai ragazzi è adatto ai diversi livelli scolastici.</p> <p>Il materiale didattico viene consegnato prima dell'inizio del progetto (ad esempio agli insegnanti, se la proposta richiede alcuni livelli di approfondimento) oppure durante la realizzazione del progetto.</p>
	<p><u>Esempi di materiali forniti nei campi scuola:</u> bussole, lenti d'ingrandimento, chiavi dicotomiche per il riconoscimento di specie vegetali e animali, retini, binocoli, carte topografiche..)</p> <p><u>Per le attività sportive:</u> mountan-bike e caschi</p>	
<p>3. Organizzazione delle proposte</p>	<p>Il personale interno (animatori) che gestisce le attività è formato e qualificato secondo i criteri del WWF.</p>	<p>Il personale interno, con responsabilità di coordinamento e gestione delle attività del campo, è iscritto all'Albo del personale qualificato WWF.</p>
	<p>Personale di supporto con esperienza formativa (animatori nuovi)</p>	<p>Il personale interno di supporto ha un'esperienza formativa specifica (ha frequentato almeno un corso di formazione organizzato da una SPE)</p>
	<p>Il personale esterno che gestisce le attività sportive è esperto qualificato.</p>	<p>il personale esterno a cui siano state appaltate attività sportive(siano essi singoli individui o società) possiede le necessarie certificazioni per la propria qualifica tecnica, patentini, brevetti, iscrizioni ad albi professionali</p>

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
3: Organizzazione delle proposte (continua)	Flessibilità della proposta alle esigenze e richieste dell'insegnante Nei <u>Trekking</u> equilibrata organizzazione dei percorsi	La segreteria a partire dalla proposta standard organizza con la classe un progetto calibrato per gli aspetti organizzativi ed educativi (supporto alla progettazione e alla verifica). I tratti di percorso e i tempi di cammino vengono adeguati per le varie fasce di età e, in base alla composizione e alle caratteristiche della classe; sono adeguabili infine alle condizioni contingenti
	Supporto a distanza alla progettazione della proposta e nel successivo lavoro in classe	Tutti gli organizzatori forniscono alle classi indicazioni (ev. materiale) bibliografico e cartografico per i necessari approfondimenti naturalistici/culturali prima, durante e dopo la proposta.
	Proposte tarate su piccoli gruppi e con un adeguato rapporto animatori/partecipanti	<ul style="list-style-type: none"> - Ogni gruppo ha un numero di partecipanti non superiore a 50 (circa 2 classi) - Rapporto minimo 1 animatore per 25 partecipanti L'animatore resta con la classe per tutta la durata dell'attività, 24h su 24
	Valutazione finale dell'attività svolta con la classe riguardo il raggiungimento degli obiettivi di partenza relativi al progetto educativo della proposta stessa	Gli accompagnatori alla fine del turno fanno con gli insegnanti una valutazione qualitativa del campo scuola stesso (Questionario sulla soddisfazione del partecipante – elaborazione e valutazione a cura di WWF)
4. Pregio della località	Le proposte si svolgono in una località di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale, storico, etnografico, che favoriscono un approccio interdisciplinare al territorio nella sua complessità.	Le proposte scolastiche sono organizzate in località selezionate dal WWF all'interno di aree protette o, in alternativa, di altre zone di pregio dal punto di vista naturalistico-ambientale e storico-etnografico;

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
<p>5. Criteri di sostenibilità</p>	<p>La gestione della proposta e delle attività evidenziano la ricerca di sostenibilità e le scelte del WWF:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizzo razionale delle risorse naturali, - minimizzare gli impatti delle attività turistiche - minimizzare la produzione di rifiuti - ottimizzare l'utilizzo dei materiali, - promuovere e praticare il riutilizzo degli stessi, - promuovere e praticare il riciclaggio e la raccolta differenziata 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di carta riciclata, o ecologica per le attività - Utilizzo della carta su fronte/retro - Utilizzo ripetuto dei sacchetti di plastica - Impiego preferenziale dei mezzi pubblici di trasporto <p><u>In aggiunta a quanto sopra, nel caso dei campi scuola e in generale delle proposte in autogestione:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Non utilizzo di monoporzioni - Non utilizzo di bottiglie di plastica (salvo casi di comprovata impossibilità di fornitura locale) - Non utilizzo di lattine di alluminio - Separazione di tutte le tipologie di rifiuti per le quali sia attiva una raccolta differenziata nella zona in cui si svolge il campo. - 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) - Assenza di impianti di condizionamento dell'aria - Misure comportamentali di attenzione al risparmio idrico ed elettrico segnalate con appositi cartelli, nelle stanze, negli spazi comuni e nelle toilettes. - Cestini per i rifiuti differenziati, distribuiti negli spazi comuni, stanze e toilettes
<p>6. Alimentazione</p>	<p>Alimentazione di qualità volta a promuovere un rapporto più consapevole con il cibo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Nelle strutture in autogestione</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preferenza di utilizzo di prodotti alimentari di provenienza - Utilizzo dei seguenti prodotti provenienti dal mercato equo-solidale: caffè, the, cacao, cioccolata.
	<p>Valorizzazione delle risorse locali</p>	<p>Si privilegiano produttori e distributori locali per gli acquisti delle dotazioni e forniture.</p>

Aspetti caratteristici della proposta	Valore aggiunto	Indicatori
7. Strutture ricettive	La classe è ospitata in strutture idonee alla gestione dei gruppi/classe	<p>Nelle proposte in autogestione la struttura gli spazi attinenti alle attività e alla residenzialità sono esclusivamente dedicati al gruppo WWF.</p> <p>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.</p> <p><u>Trekking</u></p> <p>Quando si alloggia nei rifugi la classe dispone per la notte di locali ad uso esclusivo, non condivisi con altri ospiti del rifugio.</p>
	Le strutture sono idonee alla gestione delle emergenze	<ul style="list-style-type: none"> - Le strutture rispettano le normative vigenti in materia di sicurezza. - Accessibilità ai servizi di soccorso e presidi medici locali - Disponibilità di attrezzatura per il pronto soccorso - Presenza di una tabella informazioni che contenga almeno i numeri di telefono per emergenze
<p>NOTE</p> <p>Nel caso dei Centri di Educazione Ambientale WWF si tratta di edifici di pregio dal punto di vista storico-architettonico, dotati di strutture didattiche (aule verdi) per lo svolgimento delle attività di educazione ambientale previste per il campo.</p> <p>I CEA si collocano in ambienti di particolare interesse naturalistico (Oasi WWF e aree protette) e dispongono di spazi idonei e microambienti naturali per le attività di gruppo (es. sentiero natura, stagno didattico, giardino degli odori),</p> <p>Lo staff che gestisce il CEA WWF è composto da operatori esperti di educazione ambientale del WWF</p> <p>Nella struttura gli spazi attinenti alle attività e alla residenzialità sono esclusivamente dedicati al campo scuola WWF</p>		