

CARTA DEI SERVIZI TURISTICI DI QUALITÀ DEL G.A.L. “TERRA DEI MESSAPI”

La rete dell'accoglienza rurale nella Terra dei Messapi



Indice

1. Cos'è la Carta	pag. 2
2. I vantaggi per chi aderisce alla Carta	3
3. I requisiti comuni	4
4. I requisiti specifici e migliorativi:	5
4.1 I punti di informazione e accoglienza turistica	5
4.2 Le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere	6
4.3 Ristoranti/Osterie/Trattorie	8
4.4 Le aziende di trasformazione agroalimentare e artigianale	10
4.5 I punti vendita di prodotti tipici	11
4.6 I servizi di mobilità locale	12
4.7 Le professioni turistiche	13
4.8 I contenitori culturali	16
5. Modulo di adesione	18

1. Cos'è la Carta dei Servizi Turistici?

La **Carta dei Servizi Turistici di Qualità** della Terra dei Messapi nasce su iniziativa del Gruppo di Azione Locale, con l'obiettivo di garantire al turista-visitatore del territorio un'accoglienza unitaria di qualità, sostenendone i propri diritti; d'altro canto, la Carta si propone di fornire alle imprese del settore uno strumento idoneo a testare e migliorare i propri standard di qualità.

L'ottica generale in cui si sviluppa la Carta dei Servizi Turistici è in definitiva quella della qualificazione dell'offerta turistica, oltre che della semplificazione del rapporto turista/operatore, al fine primario di garantire un servizio di eccellenza, sia pubblico che privato.

La Carta dei Servizi si colloca nell'ambito dell'attuazione della **Azione 313.1 "Creazione di itinerari naturalistici ed enogastronomici"** inserita nel Piano di Sviluppo Locale (PSL) del G.A.L. ed in riferimento al Piano di Sviluppo Rurale - PSR Puglia 2007-2013.

Nello specifico la Carta è uno strumento per la creazione e la funzionalità di una rete di attori che animeranno gli itinerari turistici segnalati nell'ambito del territorio del G.A.L. "Terra dei Messapi", e delle rispettive comunità locali. Essa non vuole essere un tentativo di regolamentare o certificare un sistema di aziende locali, ma uno strumento operativo per la fruizione integrata del territorio. Essa si propone di assumere un ruolo importante di valorizzazione delle specificità del territorio, attraverso un'accoglienza turistica di qualità.

In particolare, vengono definiti i requisiti qualitativi minimi offerti dalle seguenti categorie:

1. **Punti di informazione ed accoglienza turistica**
2. **Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere**
3. **Ristoranti/Osterie/Trattorie**
4. **Aziende di trasformazione agroalimentare e artigianale**
5. **Punti vendita di prodotti tipici**
6. **Servizi di mobilità locale**
7. **Professioni turistiche**
8. **Contenitori culturali**

Per le suddette categorie si definiscono i seguenti gruppi di requisiti:

REQUISITI COMUNI		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 OGNI CATEGORIA	OBBLIGATORI	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
	MIGLIORATIVI	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

COMPITO SPECIFICO DEL G.A.L. DELLA "TERRA DEI MESSAPI" 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 STESSI E IL G.A.L..

2. Quali sono in vantaggi per chi aderisce alla Carta dei Servizi?

OFFERTA TURISTICA ENOGASTRONOMICA E NATURALISTICA CON L'INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DEI SOGGETTI ADERENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI.

Creazione di itinerari turistici di carattere enogastronomico, naturalistico con eccellenze culturali e ambientali da visitare e servizi turistici di cui fruire con l'obiettivo primario di differenziare e destagionalizzare i flussi turistici ed arricchire l'esperienza di viaggio dei turisti.

MOMENTI INFORMATIVI E CORSI DI FORMAZIONE PER GLI OPERATORI AL FINE DI MIGLIORARE LA QUALITÀ DELL'ACCOGLIENZA E DELLA COMUNICAZIONE ALL'OSPITE

Appositi **momenti informativi e corsi formativi** tratteranno alcune tematiche specifiche che trovano applicazione nella gestione giornaliera della struttura o dell'attività:

- a) **Inglese turistico**
- b) **Marketing turistico** (per promuovere e commercializzare al meglio la propria azienda sui canali tradizionali)
- c) **Web marketing e social media marketing** (utilizzo del web e dei social network per promuovere la propria azienda)
- d) **Tecnica e legislazione turistica** (accoglienza, gestione delle prenotazioni, diritti e doveri degli ospiti e dell'azienda, etc.)

Durata e numero partecipanti: i corsi saranno articolati in pochi incontri (con orari da concordare) ed avranno un durata totale che varierà dalle 10 alle 30 ore in modo da poter essere fruiti senza intralciare l'attività lavorativa. Il numero di partecipanti per ogni corso sarà di circa 15 persone in modo da migliorare la qualità dell'apprendimento. Nel caso ci siano più richieste rispetto ai posti disponibili, il corso sarà riproposto successivamente e/o in orari differenti.

Metodologia: lezioni in aula (tenute da personale qualificato) multimediali e con una serie di casi pratici ed esercitazioni.

ALTRI MOMENTI INFORMATIVI: Incontri fra gli operatori del territorio (e di altre aree regionali, nazionali ed internazionali) e esperienze già in corso su contesti analoghi in modo da confrontarsi su argomenti quali flussi turistici, customer satisfaction, e in genere scambio di best practices.

INOLTRE:

- ✓ **AZIONI DI ANIMAZIONE E DI SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO, IN FAVORE DELLE AZIENDE ADERENTI**
- ✓ **AZIONI DI MONITORAGGIO E DI SUPPORTO PER IL MANTENIMENTO DEI REQUISITI**

INSERIMENTO DEI RIFERIMENTI DEI SOGGETTI ADERENTI ALLA CARTA DEI SERVIZI IN AZIONI DI PROMOZIONE

Le aziende aderenti alla rete potranno usufruire delle attività di marketing e comunicazione attivate dal G.A.L.:

- ➔ **nuovo sito web:** è prevista una parte dedicata alla presentazione delle singole aziende nonché degli itinerari turistici e delle produzioni tipiche
- ➔ azioni di **viral marketing** in particolare sul web 2.0 (Facebook, Trip Advisor, Foursquare, You Tube, etc.)
- ➔ **newsletter** con un calendario aggiornato di tutti gli eventi organizzati dai soggetti aderenti

- **stampa e diffusione di materiale informativo:** targhe, segnaletica itinerari, materiale cartaceo (manifesti, locandine, volantini, brochure, liste di operatori, mappe e itinerari, etc.), materiali multimediali (totem, DVD, applicazioni smart phone)
- **attività di ufficio stampa e P.R.** su media tradizionali (radio, TV, quotidiani e periodici) e web
- **organizzazione di eventi** ed attività per destagionalizzare i flussi turistici
- **partecipazione a fiere ed incontri promo-commerciali** mirati (educational, promozione all'estero, etc.)
- le aziende aderenti alla Carta potranno fruire dei **servizi di informazione turistica** previsti nell'ambito degli 8+1 infopoint previsti dalla Misura 313 del P.S.R. 2007-2013 della Regione Puglia: veri e propri spazi fisici nell'ambito dei quali ogni Comune appartenente al G.A.L. promuoverà il territorio della Terra dei Messapi, attraverso la distribuzione di informazioni e di materiale info a tutti i visitatori che ne faranno richiesta.



3. I requisiti comuni

Gli operatori, i gestori delle strutture che ospitano/accolgono i visitatori della Terra dei Messapi, i responsabili dei punti informativi e dei siti culturali del territorio, si impegnano:

- Ad **accogliere il turista e ad accompagnarlo 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;
- A **collaborare con gli altri attori/aziende partecipanti alla rete** e favorire l'ampliamento della stessa per un comune sviluppo economico e socio culturale del territorio;
- A utilizzare il Marchio del G.A.L. secondo quanto stabilito dalle norme procedurali per l'accesso ed il controllo dello stesso;
- A prevedere **azioni di promozione e di informazione** sul territorio del G.A.L., e nello specifico:
 - ✓ Mettere a disposizione dei propri ospiti materiale informativo aggiornato sugli eventi e le opportunità offerte dal territorio;
 - ✓ Offrire materiale informativo in particolare rispetto gli itinerari del G.A.L. Terra dei Messapi;
 - ✓ Stimolare l'interesse per i prodotti tipici locali, predisponendo, ove possibile, una vetrina per l'esposizione di prodotti tipici locali;

- A **caratterizzare i luoghi di accoglienza** con elementi che richiamino **l'appartenenza al territorio** della Terra dei Messapi;
- A **promuovere azioni ed interventi di sensibilizzazione a difesa dell'ambiente** nell'ambito della propria attività.

4. I requisiti specifici e migliorativi

4.1 I punti di informazione e di accoglienza turistica

Requisiti specifici

- I servizi di informazione, accoglienza ed assistenza turistica erogati devono essere finalizzati a soddisfare i bisogni degli utenti nel rispetto dei principi di cortesia, uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e comprensibilità del linguaggio, come specificato nel seguito;
- Gli operatori del servizio e tutto il personale considerano la **cortesia** e la **disponibilità** un requisito fondamentale della relazione, prestando la massima attenzione all'ascolto costante delle richieste dell'utente;
- Gli operatori forniscono le informazioni e l'accoglienza, nell'ambito di ciascuna categoria di destinatari del servizio, con **uguaglianza** e **imparzialità**. Eventuali trattamenti differenziati possono essere praticati a fronte di oggettive esigenze e in relazione agli utenti anziani o diversamente abili, o ad altre categorie più deboli;
- Dev'essere garantito agli utenti un **servizio continuo** ed **affidabile**: il servizio di informazione ed accoglienza è sempre garantito negli orari di apertura degli uffici, chiaramente indicati anche in questo documento, a meno di cause di forza maggiore o imputabili a terzi;
- Viene garantita la **partecipazione** alla prestazione del servizio da parte dell'utente attraverso una sistematica raccolta di suggerimenti e proposte per migliorarne l'erogazione e mediante il monitoraggio della qualità dei servizi erogati attraverso indagini sulla soddisfazione dell'utente;
- L'attività di informazione ed accoglienza turistica persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dei servizi resi attraverso l'**efficienza**, ovvero la gestione ottimale delle risorse a disposizione, e l'**efficacia**, ossia l'erogazione di un servizio chiaro, aggiornato, pertinente e rispondente alle attese dell'utente;
- Gli operatori del servizio si impegnano ad adoperare con gli utenti un **linguaggio chiaro** e **comprensibile**, quindi semplice ed efficace attraverso tutti i canali di comunicazione preposti al servizio quali sportello, telefono, fax, posta, e-mail e sito internet;
- Per gli operatori è richiesta la conoscenza almeno della **lingua inglese**;
- Gli operatori devono essere muniti di cartellino di riconoscimento;
- Gli ambienti e gli arredi devono essere mantenuti in buono stato di conservazione, nel rispetto delle specificità delle strutture stesse e del loro contesto.

4.2 Le strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere

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

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

Requisiti specifici

- Oltre al rispetto dei requisiti minimi previsti dalla normativa vigente (sale comuni, stanze) deve essere assicurata la seguente dotazione:
 - ✓ **Le camere dovranno essere dotate almeno di:** letto con comodino o piano di appoggio per ogni posto letto, sedia o altra seduta per letto, tavolino, armadio, specchio, cestino, punto luce su comodino, sgabello o ripiano per bagagli, impianto di riscaldamento e di condizionamento dell'aria;
 - ✓ **I bagni dovranno essere dotati di:** lavabo, wc, bidet, vasca o doccia, asciugacapelli o phon, chiamata d'emergenza, cestino rifiuti e sacchetti igienici;
 - ✓ **Il servizio di cortesia** (materiale d'uso per l'igiene della persona) e i teli da bagno dovranno essere adeguati al numero degli ospiti alloggiati;
- Mantenere in buono stato di conservazione gli ambienti e gli arredi, nel rispetto delle specificità delle strutture stesse e del loro contesto (centro storico, casa al mare ecc. ecc.);
- Compilare una scheda prenotazione;
- Utilizzare la forma scritta per la conferma prenotazione nella quale indicare: il periodo del soggiorno, il prezzo concordato, le caratteristiche e le dotazioni della camera prenotata (tv, frigo bar, ecc), eventuali servizi offerti (es. la disponibilità di aria condizionata, piscina, etc.), l'applicazione di eventuali supplementi e/o riduzioni, la possibilità di consumare colazioni nella struttura;
- 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 eventuali limitazioni per persone con disabilità;
- Utilizzare foto e descrizioni relative alla struttura conformi alla realtà;
- Prevedere la realizzazione di una brochure relativa alla struttura ricettiva e ai servizi che offre, oltre che in lingua italiana almeno in versione inglese;
- Nei vari servizi dev'essere prevista la presenza di personale con buona conoscenza di almeno una lingua straniera, preferibilmente la lingua inglese;
- Promuovere ed utilizzare principalmente prodotti tipici tradizionali che siano di provenienza dei comuni appartenenti al G.A.L. e/o del territorio pugliese;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite alla sua partenza possa lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura;
- 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 per diversamente abili, infopoint...), e altre informazioni sui servizi presenti sul territorio.

Requisiti migliorativi

- Predisporre menu che contengano prodotti del territorio, ciascuno dei quali dotato di bugiardinino identificativo che contenga i dati del produttore e l'indirizzo dell'azienda con i riferimenti per una eventuale visita.
- Predisporre menu che tengano conto anche di intolleranze e/o patologie specifiche (diabete, insufficienza renale, allergie);
- Adottare all'interno e all'esterno della struttura criteri di eco-sensibilità e di eco-sostenibilità, quali:
 - ✓ L'eliminazione di eventuali sprechi di risorse (anche energetiche), con particolare riferimento all'impianto idrico; a tale proposito, si dovrà favorire/invitare la clientela a segnalare senza indugio sprechi o perdite di cui si accorga durante il proprio soggiorno;
 - ✓ L'utilizzo di lampadine di efficienza energetica di Classe A;
 - ✓ Prevedere dispositivi di spegnimento automatico delle luci esterne alle camere;
 - ✓ Prevedere un dispositivo automatico che spenga l'impianto di condizionamento quando le finestre sono aperte;
 - ✓ Responsabilizzare l'ospite, attraverso apposita comunicazione scritta, sulla frequenza del lavaggio degli asciugamani e dei teli presenti in bagno;
 - ✓ Prevedere dispositivi limitatori di flusso ai rubinetti e alle docce;
 - ✓ Devono essere utilizzati detergenti la cui qualità sia eco-compatibile e il personale deve essere istruito sul corretto utilizzo delle quantità degli stessi, affinché non sia mai superiore alle dosi consigliate nelle istruzioni;
 - ✓ Venga utilizzata carta ecologica;
- Mettere a disposizione dei propri ospiti biciclette, binocoli e attrezzature in genere per l'escursione e la mobilità lenta;
- Prevedere personale adeguatamente formato per l'accoglienza di persone con disabilità;
- Prevedere personale con buona conoscenza di altre lingue straniere, oltre all'inglese;
- Prevedere un angolo "bibliomediateca" dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni e autori di autori/scrittori locali;
- Organizzazione e promozione soggiorni ad hoc in occasione di eventi culturali tipici della Terra dei Messapi (sagre, feste religiose, commemorazioni storiche ecc.).
- Instaurare una area Wi-Fi con Hot Spot con il Sito G.A.L. in Embedding ed il Geotag della propria posizione;
- Ideare un "kit di benvenuto" con del materiale informativo sul territorio;
- Consegnare in dono, al termine del soggiorno, un prodotto alimentare o artigianale della Terra dei Messapi.

4.3 Ristoranti/Osterie/Trattorie

Requisiti specifici

- Promuovere ed utilizzare principalmente prodotti che siano di provenienza dei comuni appartenenti al G.A.L. e/o del territorio pugliese;
- Le strutture dovranno avere idonea segnaletica all'ingresso, in cui risulti: 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 loro contesto (centro storico, casa al mare ecc. ecc.);
- Prevedere sulla base dell'ampiezza del locale una distanza minima fra i tavoli per consentire e garantire il dialogo fra gli avventori;
- Nei vari servizi dev'essere prevista la presenza di personale con buona conoscenza di almeno una lingua straniera, preferibilmente la lingua inglese;
- La Carta dei vini, tradotta in versione multilingue, conterrà un'apposita sezione dedicata unicamente ai vini del territorio G.A.L. della Terra dei Messapi;
- 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 G.A.L. della Terra dei Messapi, presenti nella Carta dei vini;
- Prevedere una vetrina espositiva dedicata agli oli del territorio G.A.L. della Terra dei Messapi, presenti nella Carta degli Oli;
- La carta "Menu", tradotta in versione multilingue, conterrà, per ciascuna pietanza, tanti segni distintivi (marchio prodotto G.A.L.) per quanti sono gli ingredienti di produzione locale. In evidenza i piatti preparati esclusivamente con prodotti locali. In doppia evidenza i piatti tipici confezionati con prodotti locali;
- Mescita dei vini in tulipani ampi;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite possa lasciare un commento sulla struttura.

Requisiti migliorativi

- Predisporre menu che tengano conto anche di intolleranze e/o patologie specifiche (diabete, insufficienza renale, allergie);
- Personale di servizio adeguatamente istruito e preparato alla degustazione dei vini e degli oli ed alla conoscenza dei piatti e dei prodotti del territorio;
- Prevedere personale con buona conoscenza di altre lingue straniere, oltre all'inglese;
- Prevedere un angolo "bibliomediateca" dove poter consultare guide del territorio, saggi e in genere pubblicazioni e autori di autori/scrittori locali;
- Realizzare un book apposito con schede dettagliate sui vini e sugli oli del territorio G.A.L. Terra dei Messapi;
- Per le degustazioni utilizzare 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; ci si può dotare di opportuni tappi a pressione variabile per mantenere la fragranza della bottiglia stappata.

- 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.
- L'acqua da servire a tavola sia in caraffa (opportunamente microfiltrata) ed a temperatura tra i 16 e i 18 gradi (a meno di richieste specifiche del cliente);
- Il pane e i prodotti da forno siano confezionati nel territorio del G.A.L. e siano identificabili;
- I prodotti artigianali (es.: pasta, dolci, preparazioni di carne particolari, formaggi) siano adeguatamente descritti in appositi documenti di accompagnamento, oppure a voce, a cura del personale di servizio;
- Al saldo del conto sia prevista la consegna di una piccola bomboniera marchiata G.A.L., con tre confetti ricci o dolci tipici simili, unitamente al biglietto da visita dell'operatore, come regalo e ringraziamento;
- Sia previsto l'allestimento di un piccolo orto di erbe aromatiche visibile e visitabile;
- Siano previste aree di condivisione delle conoscenze culinarie sia teoriche che pratiche;
- La plastica andrebbe assolutamente evitata. 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*;
- Sito Web, geotag, distanziometro da luoghi di interesse storico, paesaggistico e naturalistico.

4.4 Le aziende di trasformazione agroalimentare e artigianale

Requisiti specifici

- Le cantine e le aziende aderenti dovranno avere idonea segnaletica all'ingresso, in cui risulti: il nome dell'azienda, il numero di telefono, gli orari di apertura;
- Disponibilità di ingresso o altro locale adibito a luogo di accoglienza degli ospiti che attendono per la visita con adeguati servizi igienici;
- Predisposizione di apposito locale e per le cantine, di adeguate attrezzature da degustazione;
- Prevedere un servizio di interpretariato per visitatori provenienti dall'estero;
- Esposizione di tutti i vini e prodotti con l'indicazione del prezzo di vendita;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite possa lasciare un commento sull'azienda e sui servizi resi.

Requisiti migliorativi

- Utilizzare per le degustazioni adeguate modalità di presentazione dei prodotti;
- Organizzare visite guidate dell'azienda e /o dei vigneti finalizzati a raccontare l'ambiente e la cultura del territorio, i vini e i prodotti tipici e/o tradizionali ed essere in grado di spiegare e per quanto possibile mostrare la lavorazione del prodotto.

4.5 I punti-vendita di prodotti tipici

Requisiti specifici

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

Requisiti migliorativi

- Lo spazio dovrebbe prevedere un angolo di degustazione dei prodotti in vendita;
- Il punto vendita dovrebbe avere un piccolo spazio espositivo nel quale consultare ricettari della tradizione enogastronomica della Terra dei Messapi;
- Il gestore dell'esercizio deve essere in possesso di preparazione adeguata a saper "raccontare" il territorio e i suoi caratteri peculiari attraverso le sue produzioni tipiche, fornendo inoltre al visitatore/esercente ogni indicazione e informazione utile a conoscere gli eventi e le tradizioni gastronomiche e artigianali presenti sul territorio, creando nuove motivazioni di visita.

4.6 I servizi di mobilità locale

Per servizi di mobilità locale si intendono le attività di vettori, pubblici e privati, che offrono servizi di trasporto nel territorio del G.A.L. Terra dei Messapi, e che collegano lo stesso 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

Tali aziende si devono rendere disponibili a studiare, insieme al G.A.L. della Terra dei Messapi, nuovi collegamenti e nuovi orari di servizio per armonizzare, al meglio, l'offerta turistica integrata.

Requisiti specifici

- Essere in regola con le normative vigenti riguardanti il trasporto di persone;
- Fornire agli utenti un opuscolo con indicati i servizi 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 carta dei servizi del G.A.L. Terra dei Messapi;
- Avere dei punti di fermata fissi, ben identificabili, che siano comuni con le altre imprese di trasporto. Tale luogo sarà concordato con il G.A.L. Terra dei Messapi;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite possa lasciare un commento sul servizio reso.

Requisiti migliorativi

- Avere autisti e personale viaggiante che parlino almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese;
- Avere i mezzi "caratterizzati" con il logo del G.A.L. Terra dei Messapi;
- Disponibilità a modificare i servizi forniti in base a determinati fattori (ad es. in occasione di eventi o manifestazioni).

4.7 Le professioni turistiche

4.7.1 Guide e accompagnatori turistici

Le **attività professionali di guida e di accompagnamento turistico** sono definite e disciplinate, sul territorio pugliese, dalla L.R. n.ro 13 del 25/905/2012, n.ro 13, modif. con L.R. n.ro 26 del 25/09/2012.

Secondo l'art.2 della legge, "**È guida turistica** chi, per attività professionale, accompagna persone singole o gruppi di persone in visita a luoghi di culto, musei, G.A.L.erie, pinacoteche, mostre, monumenti, scavi e siti archeologici, ville storiche, masserie fortificate, complessi architettonici e urbanistici, o comunque luoghi di rilevanza e attrattività turistica, al fine di illustrare gli aspetti storici, artistici, demo-etno-antropologici, produttivi del territorio e delle opere e manufatti ivi realizzati o conservati. La guida turistica, nello svolgimento della propria attività professionale di valorizzazione del patrimonio culturale ed ambientale, tutela la corretta e aggiornata diffusione della conoscenza del patrimonio e si impegna alla sensibilizzazione e all'educazione dei visitatori al rispetto dei beni e dei luoghi visitati".

Lo stesso art.2 stabilisce che "**È accompagnatore turistico** chi, per attività professionale, accompagna persone singole o gruppi di persone, in viaggi organizzati, sul territorio nazionale o all'estero, cura l'attuazione del programma turistico predisposto dagli organizzatori, assicura assistenza ai partecipanti, fornisce elementi significativi o notizie di interesse turistico sulle zone di transito, al di fuori degli ambiti di attività che rientrano nella specifica competenza delle guide turistiche".

Requisiti specifici

- Per l'esercizio dell'attività professionale di guida e di accompagnatore turistico, è necessaria l'abilitazione rilasciata dalla Provincia.
- Esporre il proprio tesserino di riconoscimento, rilasciato dal suddetto Ente, con l'indicazione della o delle lingue straniere parlate.
- Le guide turistiche e gli accompagnatori turistici, in occasione dell'esercizio delle loro funzioni, non possono svolgere attività estranee alla loro professione. Il divieto comprende l'esercizio di ogni attività in concorrenza con le agenzie di viaggio e l'accaparramento di clienti per conto di alberghi, agenzie di viaggio, pubblici esercizi e simili;
- Realizzare una scheda o un registro attraverso il quale l'ospite possa lasciare un commento sul servizio reso.

4.7.2 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.

Il patrimonio culturale e quello naturale sono talora di proprietà pubblica, talora privata. Occorre, quindi, 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).

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

Requisiti specifici.

- Fruizione del bene regolamentata chiaramente (orari, modalità di fruizione libera o a pagamento, modalità di comportamento);
- Creazione di adeguate infrastrutture (cestini portarifiuti, cartellonistica esplicativa, panchina ed eventuale rastrelliera portabiciclette) per una corretta fruizione posta in aree vicine al sito;
- Creazione di adeguata segnaletica che indichi le modalità di accesso al bene;

Requisiti migliorativi.

- Creazione di percorsi escursionistici liberi e ben segnalati;
- Segnalazione dei percorsi mediante colori differenti;
- Mappatura GPS dei percorsi scaricabile da website;
- Creazione di network fra proprietà pubblica e privata per migliorare il servizio;
- Visibilità del bene o meglio del percorso attraverso la pubblicazione di mappe o guide.

4.7.3 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 da 0 a 99 anni. 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.

Requisiti migliorativi

- 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;
- Fornitura di diversi strumenti di comunicazione più adatti al pubblico cui è indirizzata l'attività di educazione ambientale;
- Creazione di network fra proprietà pubblica e privata per migliorare il servizio;
- Visibilità del bene o meglio del percorso attraverso la pubblicazione di mappe o guide.

4.8 I contenitori culturali

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 diletto¹"**, che mette al centro dei suoi interessi la società e i fruitori.

Questi luoghi – che possono avere sia una gestione pubblica, sia privata – erogano servizi ed attività culturali a carattere temporaneo o permanente. Nelle attività a carattere temporaneo sono contemplate anche le attività di guide e animazione, ricadenti nei precedenti punti 4.7.1 e 4.7.3.

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 degli utenti diversamente abili. A tal fine per chi ha difficoltà di deambulazione devono essere messe a disposizione delle sedie a rotelle, almeno nelle strutture principali;
- 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 può prospettare osservazioni, esigenze, 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/all'ingresso devono trovarsi esposti in italiano e inglese le indicazioni relative a tariffe dei biglietti (interi, ridotti, cumulativi); tariffe 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, anche in lingua inglese, informazioni sulla struttura museale e sugli eventi ospitati;
- Dev'essere messo a disposizione materiale informativo (almeno in italiano e 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 del G.A.L. Terra dei Messapi;
- Le informazioni relative agli orari e al calendario degli eventi del Sistema devono essere pubblicizzati attraverso: i dépliant, il portale internet, nei punti informativi turistici e sulla stampa locale;
- Rilevare costantemente il gradimento dei servizi resi tramite strumenti basati su metodi quantitativi, indirizzati a conoscere l'opinione di un campione valido e rappresentativo di utenti;

¹ Fonte: I.CO.M. (International Council of Museums).

questionari di customer satisfaction e raccolta di suggerimenti e reclami tramite appositi moduli.

Requisiti migliorativi

- Perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- Perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;
- 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 tutti gli stakeholders nella programmazione e nella diffusione del cartellone di attività (stagioni, rassegne ecc.).



CARTA DEI SERVIZI TURISTICI DI QUALITÀ DEL G.A.L. "TERRA DEI MESSAPI"

Modulo di Adesione

Il/la sottoscritto/a _____ nat_ a _____ il _____
titolare/leG.A.L.e _____ rappresentante _____ dell'impresa
_____ con sede in _____,
alla via _____ n. _____ tel. _____ fax _____ mail:
_____ sito _____ web _____, C.Fiscale/P.Iva
_____;

Preso atto della "Carta dei Servizi Turistici di Qualità del G.A.L. Terra dei Messapi" dichiara di accettarne i contenuti impegnandosi ad osservare ogni prescrizione in essa contenuta. Chiede pertanto di inserire la propria impresa nell'elenco degli esercizi aderenti con i seguenti dati:

Trattamento dei dati personali:

Dichiara infine di essere informato, ai sensi dell'art.13 del D. Lgs 30/06/2003 n.196, che i dati personali raccolti saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti informatici, da parte di soggetti autorizzati a tal fine e con idonee misure di sicurezza, nell'ambito del procedimento attivato con la presente adesione e secondo la normativa vigente.

Si precisa che il conferimento di tali dati è obbligatorio al fine dell'instaurarsi del relativo procedimento e che questi verranno comunicati a terzi nei limiti e con le modalità previste dalla normativa vigente in materia.

Autorizza l'inserimento dei dati relativi alla struttura/attività turistica, sopra indicati, nell'elenco degli operatori aderenti all'iniziativa "Carta dei servizi turistici del G.A.L. Terra dei Messapi" ed autorizza inoltre la loro diffusione e divulgazione anche via internet.

Titolare del trattamento dei dati è il G.A.L. Terra dei Messapi (via Albricci 3, Mesagne/BR), soggetto al quale è possibile rivolgersi per l'eventuale esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs. n.° 196/2003.

_____, li _____.

Firma _____