

## **Progetto “Albergo Verde” Parco dell’Adamello: resoconto riunione del Gruppo di Lavoro del 24 maggio 2006**

Si riportano alcune considerazioni emerse dall’incontro del Gruppo di Lavoro, tenutosi il 24 maggio scorso, con i gestori delle strutture ricettive del Parco dell’Adamello (presenti 14 operatori turistici fra gestori di rifugi, B&B, alberghi, campeggi) presso la Comunità Montana della Valle Camonica a Breno.

La riunione ha avuto inizio con l’intervento di Micaela Solinas del CTS che ha ricordato ai partecipanti gli obiettivi del progetto Albergo Verde e introdotto Fabrizio Poli e Alberto Paradiso, esperti in conduzione di gruppi della ORG&COM - Poliassociati. L’incontro del Gruppo di Lavoro ha avuto come obiettivi:

- Lo sviluppo del tema “informazione e comunicazione”, individuato nel precedente gruppo di lavoro fra le negatività del territorio del Parco dell’Adamello, ritenuto dagli operatori la politica che più necessita di approfondimento e miglioramento
- L’individuazione di una serie di azioni che potrebbero direttamente coinvolgere le strutture ricettive e l’area protetta in tema di “informazione e comunicazione” e l’impostazione di un piano operativo per la loro realizzazione
- La presentazione delle possibili aree di intervento per il miglioramento ambientale delle strutture ricettive coinvolte e l’individuazione con modalità condivisa di una serie di criteri per l’eventuale concessione dell’emblema del parco o altra forma di promozione da parte dell’area protetta
- L’assegnazione dei “compiti” da svolgere da parte dei diversi partecipanti al GdL in vista della ripresa dei lavori in autunno

Dopo un breve richiamo alla metodologia (CPS, “divergenza/convergenza”...) agli strumenti e alle “regole di partecipazione” al GdL, Poli e Paradiso hanno provveduto a richiamare l’attenzione sul lavoro svolto nel precedente incontro. La valutazione degli operatori sulla prima riunione con “facilitazione” ha avuto come obiettivo quello di “scaldare” la seduta. Le impressioni espresse dai partecipanti hanno evidenziato un giudizio sostanzialmente positivo sulla metodologia di lavoro, nonché la volontà di proseguire il percorso del progetto cercando di trovare soluzioni condivise.

La seduta è proseguita con una revisione della “doppia mappa” ovvero degli aspetti negativi e positivi che gli operatori riscontrano sul territorio del parco dell’Adamello. Attraverso la tecnica della “frase dominante” i facilitatori hanno proposto agli operatori di esercitarsi nel trasformare in possibili opportunità le negatività individuate. I partecipanti hanno così esaminato alcune negatività presenti nella “doppia mappa” cercando di trovare possibili soluzioni sia tra le opportunità già accertate sul territorio che in maniera creativa, elaborando interventi e soluzioni nuove.

Il GdL ha proseguito la propria attività analizzando la negatività del territorio “più votata” nel precedente incontro, quella relativa al tema della “comunicazione/informazione”. Poli e Paradiso hanno proposto ai partecipanti di individuare una serie di azioni di miglioramento che potranno essere messe in opera nelle proprie strutture ricettive, a fronte di una serie di interventi da richiedere all’area protetta.

PARCO	STRUTTURE RICETTIVE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fornire maggiori informazioni sul territorio (stato dell’ambiente, biodiversità...)</li><li>• Regole condivise</li><li>• Coordinare le azioni con le strutture ricettive</li><li>• Farsi portatore delle istanze degli</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• impegno ad approfondire la conoscenza del territorio</li><li>• informare i turisti</li><li>• usare i “tempi morti” di bassa affluenza turistica per impegnarsi nel percorso di miglioramento ambientale</li><li>• offrire pacchetti in collaborazione con</li></ul>

<p>operatori presso gli enti pubblici del territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrazione del servizio ferroviario con adeguata programmazione. (Es. Treno &amp; Bicicletta)</li> <li>• Trasporti: orari turistici per i periodi di vacanza e i fine settimana</li> </ul>	<p>altre realtà del territorio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impegno nella ricerca di soluzioni per diminuire la stagionalità</li> <li>• Incontri periodici con il Parco per informarsi a vicenda e condividere una strategia di comunicazione al pubblico condivisa</li> <li>• Riscoperta delle tradizioni locali</li> <li>• Atteggiamento positivo nei confronti del parco. Non più diffidenza e condanna ma un giusto “sfruttamento” della risorsa</li> </ul>
--	---

Il tema della comunicazione/informazione è stato in seguito ulteriormente approfondito attraverso lo schema “5W+H” ovvero una “esplorazione della situazione” utile ai fini della definizione di una strategia di azione per risolvere il problema in oggetto. In sostanza si è trattato di individuare una serie di dati e di informazioni strategiche sul tema “informazione/comunicazione” rispondendo ai quesiti “chi?” (Who) “cosa?” (What) “quando?” (When) “dove?” (Where) “perchè?” (Why) “come?” (How) che saranno ulteriormente sviluppati nei successivi incontri del GdL per l’avvio di un piano operativo di azioni condiviso dagli operatori e dal Parco.

<p><b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CHI/WHO?</b> Noi; il Parco; Enti Pubblici; CAI e altre associazioni ambientaliste; fornitori servizi privati &amp; pubblici; sistema turistico; <i>media</i>; Paolo Pardini (Tg3 Regionale); Paolo Bornatici; giornalisti di Stefania</li> <li>• <b>COSA/WHAT?</b> “scambio merce” con giornalisti (invitarli per un soggiorno nelle proprie strutture per farli conoscere il parco); predisporre una “bacheca” del parco in ogni struttura; guida informativa al parco precisa e veritiera; distribuzione efficace di ciò che viene stampato</li> <li>• <b>QUANDO/WHEN?</b> Un anno prima; verifiche periodiche; lancio campagne di comunicazione in base a stagionalità</li> <li>• <b>DOVE/WHERE?</b> Fiere; per zone/aree specifiche da individuare volta per volta; nei CRAL/dopo lavoro; scuole; CAI e associazioni di trekking; riviste specializzate; associazioni; TV e altri media locali e nazionali</li> <li>• <b>PERCHE’/WHY?</b> Farci conoscere; lavorare di meno e guadagnare di più; rendere famosi i nostri luoghi; soddisfazione personale; aumentare qualità del servizio; qualificare i turisti</li> <li>• <b>COME/HOW?</b> Aumentando qualità dei servizi; con l’aiuto dei consulenti del GdL; organizzando eventi; iniziative comuni (t-shirt...); scambio clienti con buoni sconto incrociati; pacchetti-itinerari che mettano in rete le strutture coinvolte</li> </ul>
--

La seduta è proseguita con l’introduzione da parte di Micaela Solinas del tema già adottato dal alcune aree protette dei “criteri” per la sostenibilità delle strutture ricettive e della concessione dell’emblema del parco. Contestualmente alla distribuzione di alcuni esempi di disciplinari già applicati (Cinque Terre, Adamello Brenta, Dolomiti Bellunesi) Solinas ha chiarito i concetti che sono alla base della predisposizione di un disciplinare, come esso viene applicato e quale sia il suo

funzionamento. Lo staff di progetto ha voluto inoltre ricordare ai partecipanti il valore aggiunto nel creare un elenco di criteri condiviso con gli operatori e non “imposto dall’alto”.

Successivamente sono stati illustrati ai partecipanti le possibili “aree di intervento” in cui individuare i criteri di sostenibilità. Esse sono:

- Ecogestione
- Mobilità e accessibilità
- Comunicazione esterna
- Formazione del personale
- Relazioni esterne

La metodologia ha previsto un “*brainstorming*” ovvero una “esplorazione” comunitaria delle idee che ha permesso di individuare, nelle singole aree di intervento, alcune possibili azioni che le strutture ricettive possono intraprendere per migliorare le loro *performance* ambientali e avviare così una collaborazione con il parco che nel breve periodo potrà prevedere una forma di promozione congiunta da concordare e che nel lungo termine potrà sfociare nella concessione dell’emblema.

Ad estrazione si è proceduto alla ripartizione delle singole aree di intervento fra 4 sottogruppi distinti (Gruppo 1: Ecogestione; Gruppo 2: Mobilità e Accessibilità; Gruppo 3: Relazioni esterne; Gruppo 4: Formazione del personale e Comunicazione Esterna). I quattro sottogruppi si sono poi riuniti e i portavoce (precedentemente nominati) hanno illustrato alla seduta plenaria il lavoro svolto e le idee individuate:

ECOGESTIONE	
1. Energia (2 voti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pannelli solari</li> <li>• Lampade a basso consumo</li> <li>• Turbine ad acqua</li> <li>• Utilizzo del gas</li> <li>• Serramenti/isolamenti coibentati</li> <li>• Meno legna/carbone + pellets; meno motori a scoppio</li> <li>• Fare energia con i rifiuti</li> </ul>
2. Acqua (2 voti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docce temporizzate</li> <li>• Separazione acque</li> <li>• Riduttori di flusso</li> <li>• Riparazione perdite</li> </ul>
3. Rifiuti (1 voto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trituratore</li> <li>• Compostaggio</li> <li>• Raccolta differenziata</li> <li>• Imballi ridotti, da rendere o riciclare</li> <li>• No all’utilizzo di borse della spesa monouso</li> </ul>
4. Certificazione Ambientale (1 voto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuire impatto ambientale (migliorare le strutture)</li> </ul>
5. Approvvigionamenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto carta riciclata</li> <li>• Acquisto merci ecologiche</li> <li>• Prodotti tipici e piatti tipici</li> </ul>
6. Sensibilizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clienti</li> <li>• Personale</li> </ul>

MOBILITA' E ACCESSIBILITA'	
1. Mezzi di trasporto (3 voti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non usare l'auto</li> <li>• Percorso per biciclette</li> <li>• Privilegiare l'utilizzo di treni, bus, bici</li> <li>• Treno turistico</li> <li>• Privilegiare forme di approvvigionamento</li> </ul>
2. Interventi per migliorare accessibilità delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisporre rampe di accesso per persone con sedia a ruote</li> <li>• Bagni attrezzati per disabili</li> <li>• Sentieri agibili e di facile percorrenza</li> <li>• Porte adatte al passaggio di carrozzine per bimbi e disabili</li> <li>• Accessi ben visibili e comodi</li> <li>• Segnaletica all'interno e all'esterno della struttura che non crei confusione al cliente</li> </ul>
3. Servizi offerti a un'utenza ampliata	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menu differenziati per diabetici e ciliaci</li> <li>• Disponibilità all'utilizzo di attrezzature cucina per mamme con bambini</li> </ul>
4. Comunicazione/informazione (1 voto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depliant chiari e veritieri con tutte le caratteristiche della struttura</li> <li>• Comunicare cosa offre la struttura per i disabili</li> <li>• Avere appoggio medico informatico</li> <li>• Tenersi aggiornati per informare adeguatamente</li> <li>• Coinvolgere gli altri operatori turistici</li> <li>• Promuovere gite per disabili</li> </ul>
5. Offerte e promozioni turistiche (3 voti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percorsi per disabili e sentieri attrezzati</li> <li>• Collaborazione tra strutture per uscite ed escursioni</li> <li>• Servizi di trasporti tra strutture e percorsi per escursioni</li> </ul>

RELAZIONI ESTERNE	
1. Relazioni con il Parco	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilità a incontri periodici con l'ente gestore dell'area protetta finalizzati a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Migliorare la comunicazione</li> <li>- Qualificare professionalmente gli operatori</li> <li>- Progettare e costruire programmi in comune</li> </ul> </li> <li>• Collaborazione con l'area protetta per la formazione delle guide ambientali</li> <li>• Disponibilità a forme di collaborazione per la propria formazione</li> </ul>

2. Relazioni con gli altri attori locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione con attori già presenti sul territorio per la creazione di percorsi con alta valenza ambientale (musei, orto botanico, osservatori...)</li> <li>• Disponibilità a divulgare eventi organizzati da realtà presenti sul territorio (pro-loco, associazioni, produttori locali...)</li> <li>• Disponibilità a verificare le opportunità di acquisto di prodotti locali e di qualità</li> <li>• Passaggi di informazioni fra le strutture sulla qualità e sull'impatto ambientale dei prodotti</li> </ul>
3. relazioni con altre organizzazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione per mantenere i manufatti militari</li> <li>• Contribuire alla comunicazione sulla presenza di risorse culturali</li> <li>• Stipula di convenzioni con università (geologia, botanica, artistiche...) per approfondimenti sul campo</li> </ul>

FORMAZIONE DEL PERSONALE	
1. Aggiornamento e formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione a corsi e seminari di ecogestione</li> <li>• Partecipazione a seminari sul territorio e sue iniziative</li> <li>• Coinvolgere gli agricoltori nelle attività di formazione</li> <li>• Elaborare un codice “decalogo” di condotta per gli operatori</li> </ul>
2. Sensibilizzazione turisti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborazione di un codice “decalogo” (multilingue) di condotta per il turista</li> <li>• Creare spazi all'interno della struttura ricettiva per materiali informativi</li> </ul>

COMUNICAZIONE ESTERNA	
1. Materiale informativo su carta riciclata	
2. Convenzioni con il Parco	
3. Inviti e offerta pacchetti/educational a giornalisti per sensibilizzarli	
4. Realizzazione plastico sui tempi di smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti abbandonati in ambiente	
5. Merchandising (con materiali eco) con messaggi di sensibilizzazione	
6. Esposizione e vendita di prodotti tipici locali presso le strutture ricettive coinvolte	

La seduta si è conclusa con l'assegnazione dei “compiti delle vacanze”: i gestori delle strutture ricettive si impegneranno a leggere i disciplinari distribuiti nel corso del GdL come esempio, a consultare il sito del progetto per ulteriori approfondimenti e a individuare altre possibili azioni compatibili con le proprie strutture e i valori dell'area protetta.