

QUALITÀ E INNOVAZIONE NEI SERVIZI TURISTICI E SENSIBILIZZAZIONE AL TURISMO RESPONSABILE

Qualità e innovazione nei servizi turistici e sensibilizzazione al turismo responsabile rappresentano l'impegno a coniugare e rendere compatibili i crescenti flussi turistici con le attività economiche del territorio e la protezione delle risorse naturali presenti nell'area del Parco.

QUALITÀ DEI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, PROMOZIONE E MARKETING

L'Ente Parco incentiva la promozione del territorio, attraverso l'impegno a creare un sistema territoriale integrato in cui ristoratori, operatori turistici, agricoltori contribuiscano insieme con l'Ente stesso a garantire un'elevata qualità dei servizi offerti e al mantenimento delle peculiarità locali.

Sviluppo dell'accoglienza turistica

L'accoglienza è una fase estremamente importante in quanto rappresenta il primo contatto tra il turista e il Parco.

In tal senso, i Centri di Accoglienza assolvono alla doppia funzione di accogliere i visitatori e fornire informazioni sul territorio. Nelle stazioni ferroviarie de La Spezia, Riomaggiore, Manarola, Corniglia, Vernazza e Monterosso al Mare, dalle ore 7.00 alle 19.30, infatti i turisti possono acquistare le Cinque Terre Cards, per accedere ai sentieri e usufruire dei servizi offerti dall'Ente, ma possono anche ricevere supporto al fine di "costruire" la propria permanenza nel territorio, attraverso informazioni utili sulle modalità di trasporto, sugli eventi e sulle manifestazioni del territorio e così via.

INFORMAZIONI DI QUALITÀ NEI CENTRI DI ACCOGLIENZA	
OBIETTIVI	Il progetto vuole potenziare le informazioni che i Centri di Accoglienza offrono ai turisti, a partire dall'organizzazione di cicli di formazione e aggiornamento diretti al personale.
SOGGETTI COINVOLTI	Consorzio ATI Produttori locali Parco
PERIODO/TEMPI DI REALIZZAZIONE	2015-2016
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE	La formazione mira a: <ul style="list-style-type: none"> migliorare la comunicazione al turista aggiornare il personale dei Centri sulle attività svolte dall'Ente Parco e sulle altre opportunità sviluppate dal territorio. La prima sessione di attività formativa riguarda gli aspetti fondamentali del Parco e dell'Area Marina Protetta. Inoltre, le tecnologie informatiche (App) sono al centro di progetti di informazione "smart" dirette ai visitatori, per permettere loro di usufruire delle notizie del territorio, diminuendo la produzione di rifiuto cartaceo. Sempre nell'ottica di migliorare l'accoglienza e la capacità informativa, decongestionando gli uffici nei momenti di massima affluenza, è prevista la possibilità di inserire apposita cartellonistica (anche digitale) con mappe turistiche dei borghi.
RISORSE DEDICATE/COSTO DEL PROGETTO/INTERVENTO	Euro 1.946.402,51, comprensivi del costo per il personale impiegato nei Centri di Accoglienza.
RISULTATI ED EFFETTI RAGGIUNTI O ATTESI	Informare i turisti e i visitatori della vita del Parco e rendere i cittadini partecipi del progetto complessivo.

Il progetto Marchio di Qualità Ambientale ha individuato inoltre una serie di requisiti relativi all'accoglienza cui devono attenersi anche le strutture ricettive che aderiscono al Marchio stesso. In particolare, la cura dell'ospite deve essere seguita in tutte le fasi del soggiorno ed, eventualmente, anche dopo il soggiorno stesso.

ACCOGLIENZA DI QUALITÀ	
OBIETTIVI	Accompagnare il turista e metterlo in grado di vivere un'esperienza autentica e unica, attraverso l'adesione dei gestori delle strutture ricettive allo standard promosso dal Parco.
SOGGETTI COINVOLTI	Consorzio Turistico Cinque Terre Consorzio Turistico in Manarola Cinque Terre
PERIODO/TEMPI DI REALIZZAZIONE	2015-2019
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE	<p>Gli operatori sono tenuti a offrire tutte le indicazioni per la fruizione del territorio, dall'accesso ai sentieri, all'utilizzo consapevole dei trasporti pubblici, alla gestione attenta dei rifiuti.</p> <p>Lo standard è caratterizzato da una serie di requisiti che riguardano tutte le fasi del soggiorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nel periodo antecedente l'arrivo, la struttura deve garantire le informazioni riguardanti il soggiorno (i prezzi, gli orari, i servizi) almeno in doppia lingua, con immagini e contenuti veritieri che non inducano a creare false aspettative nel turista. • all'arrivo del cliente, la struttura deve presentarsi pulita e curata e offrire la giusta percezione di "essere" nelle Cinque Terre, cioè in un Parco caratterizzato dall'uomo, in cui le attività ne hanno definito il paesaggio e creato i caratteristici terrazzamenti a vite. <p>Provvedere alla qualificazione del servizio e dell'offerta turistica, con un'adeguata preparazione e formazione del personale, consente di rispondere all'occorrenza anche su nozioni legate alla cultura storico - turistica del luogo.</p>
RISORSE DEDICATE/COSTO DEL PROGETTO/INTERVENTO	Il progetto rientra nel costo complessivo di implementazione iniziale del Marchio di Qualità/CETS/ISO: per l'implementazione iniziale è previsto un investimento di circa Euro 85.000 con cui saranno avviate le diverse azioni del piano collegate allo sviluppo del Marchio, CETS e Sistema Gestione Ambientale
RISULTATI ED EFFETTI RAGGIUNTI O ATTESI	Strutture certificate pari a 53, di cui 50 della ricettività e 3 della ristorazione

Conoscenza del territorio

L'impegno del Parco a promuovere il proprio territorio, sviluppando un turismo che sia strumento per lo sviluppo locale nel lungo periodo, passa attraverso strumenti di "marketing" di tipo diverso.

Allo scopo, ad esempio, di creare un sistema informativo del patrimonio naturale e storico - culturale delle Cinque Terre, nel 2014 è stato redatto un apposito bando di gara per la realizzazione della nuova segnaletica, nell'ambito del miglioramento della fruibilità dei sentieri. Il progetto ha portato nel 2015 alla realizzazione della segnaletica sui sentieri escursionistici del Parco, attraverso la suddivisione della cartellonistica nelle seguenti tipologie:

- bacheca informativa nelle località escursionistiche più frequentate,
- tabella tematica per l'indicazione di tematismi particolari, con note descrittive di carattere ambientale e storico,
- frecce direzionali, riportanti mete e tempi di percorrenza, all'inizio e alla fine di ogni percorso,
- segnalazione di itinerari tematici, riconoscibili attraverso adeguati strumenti di comunicazione ed informazione.

TURISMO SOSTENIBILE E SENSIBILIZZAZIONE ATTIVA DEI TURISTI

La promozione di uno sviluppo turistico rispettoso dei valori ambientali e naturalistici del proprio territorio e inserito all'interno di un più generale percorso di sostenibilità, costituisce un punto strategico di fondamentale importanza per il Parco delle Cinque Terre.

Considerando infatti i numerosi flussi turistici, l'obiettivo è di riuscire a governare in modo sostenibile le presenze dei visitatori, salvaguardando le risorse naturali e il tessuto socio-economico del territorio.

Gestione dei flussi turistici

In collaborazione con l'Università di Venezia, l'Ente Parco ha posizionato dei segna-passi sui

sentieri, in modo da capire a quanto ammonta la pressione antropica su di essi. L'analisi, iniziata nell'autunno 2015, potrà offrire un quadro utile per decidere il tipo di politica necessaria alla conservazione del territorio, in linea con l'evoluzione del turismo verso il Parco.

A queste iniziative, si affianca anche quella diretta alla gestione dei turisti da crociera, a partire dal Protocollo d'intesa sul turismo sostenibile (del 4 Agosto 2014) siglato tra il Parco Nazionale delle Cinque Terre e l'Autorità Portuale di La Spezia, e diretto all'apertura di due nuovi punti informazioni e ad azioni comuni per governare in modo sostenibile i flussi crocieristici sempre più numerosi.

GESTIONE E INFORMAZIONE DEI TURISTI DA CROCIERA	
OBIETTIVI	Il Progetto definisce l'apertura di due nuovi punti informazioni per la promozione condivisa e l'impegno ad avviare azioni per governare i flussi crocieristici
SOGGETTI COINVOLTI	Parco, Ferrovie dello Stato
PERIODO/TEMPI DI REALIZZAZIONE	2015-2019
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ REALIZZATE	Istituzione, da parte del Parco e dell'Autorità Portuale, presso il "Punto di accoglienza crocieristi", di un point informativo, attivato in concomitanza degli arrivi e delle partenze delle navi da crociera, con lo scopo di creare un momento formativo per coloro che intendono recarsi nelle Cinque Terre. Il Parco metterà a disposizione dell'Autorità Portuale, per una gestione delle rispettive attività promozionali, uno spazio presso la Stazione FS della Spezia. Tra gli impegni presi dai due Enti anche quello di organizzare congiuntamente almeno un evento internazionale all'anno al fine di favorire azioni di promozione consapevole del turismo crocieristico e creare scambi di buone pratiche con altre realtà similari. E' inoltre allo studio una fermata straordinaria sotto la banchina dell'arrivo delle navi da crociera del treno. La previsione è quella di dedicare treni per l'utenza crocieristica che siano in alternativa al traffico dei treni di linea.
RISORSE DEDICATE/COSTO DEL PROGETTO/INTERVENTO	Euro 13.890,26
RISULTATI ED EFFETTI RAGGIUNTI O ATTESI	Le risorse impiegate nell'anno hanno permesso l'avvio degli Info Point presso l'Autorità Portuale di La Spezia (da fine 2015)

OBIETTIVI PER IL 2016

In sintesi, gli ambiti di impegno e di intervento per il 2016 sono:

- **Avvio della APP "Hiking guide":** l'Ente Parco lancerà una applicazione dedicata alla rete sentieristica delle Cinque Terre, realizzata con Framework JQuery su base cartografica OpenStreetMap con tracciati rilevati dal Club Alpino Italiano Sezione della Spezia, Corpo Forestale e Ufficio Tecnico dell'Ente Parco. La APP darà la possibilità di rilevare la posizione dell'escursionista sul territorio tramite il proprio smartphone e consultare foto e video dei sentieri, conoscendone il livello di difficoltà, i tempi e il dislivello. Consentirà inoltre di conoscere tutte le informazioni per singola tratta del sentiero, ovvero ci conoscere le parti che compongono un sentiero, e che possono presentare caratteristiche differenti tra tratta precedente e successiva, sia in termini di fondo che di difficoltà e dislivello o, gli incroci con un altro sentiero. Con la APP sarà inoltre possibile conoscere i quattro itinerari tematici studiati dall'Ente Parco, per cui è stata realizzata anche la cartellonistica sul territorio, e che riguardano la natura, le chiese e i santuari, i vigneti e gli antichi insediamenti. La APP, abbinata alla Cinque Terre Card, darà diritto alla versione "plus" che conterrà maggiori informazioni e dettagli rispetto alla versione "lite" scaricabile ed utilizzabile da tutti. Il suo funzionamento offline consentirà, anche nei tratti dove la copertura del segnale GSM risulta assente, di funzionare e mostrare comunque tutte le informazioni all'escursionista.
- **Avvio del tavolo tecnico sui flussi turistici:** verrà aperto il tavolo tecnico fra l'Ente Parco e i Comuni dell'area. Per la prima volta, saranno seduti attorno ad un unico tavolo i sindaci di Riomaggiore, Monterosso e Vernazza con il Presidente e il Direttore del Parco delle Cinque Terre. L'obiettivo sarà esaminare le problematiche legate al flusso di turisti che ogni giorno si riversa nei paesi delle Cinque Terre, creando un ritorno economico importante, ma anche seri

problemi di sovraffollamento in un territorio sottodimensionato rispetto ad una simile quantità di persone. I turisti arrivano nei borghi del Parco con viaggi organizzati in pullman provenienti da tutta Italia e da tutta Europa, nonché con bus dedicati alle escursioni dei crocieristi e vendute sulle navi che scalano a La Spezia, Genova, Livorno, Portofino, ecc. ed è evidente per tutti che occorra compiere un'opera di monitoraggio e di gestione dei flussi a tutela del territorio.

- **Permessi online per l'accesso all'AMP:** dal 2016 sarà possibile registrarsi e accedere alla procedura online di richiesta e rilascio dei permessi giornalieri per Navigazione e ormeggio in Zona B, Ormeggio in Zona C, Ancoraggio in Zona C. La procedura comporta una autodichiarazione del richiedente relativa alle caratteristiche dell'imbarcazione che sarà utilizzata, oltre che l'addebito online dell'importo richiesto. Svoltata la procedura, sarà possibile scaricare il permesso in formato PDF, da stampare o mostrare sullo schermo del proprio portatile, tablet o smartphone alla richiesta delle autorità incaricate del controllo.
- **Avvio della de-materializzazione della Cinque Terre Card:** obiettivo principale del Parco per il futuro è ridurre la pressione antropica sul territorio in alcuni periodi dell'anno, de-stagionalizzando la presenza turistica. Per ottenere questo risultato un importante passo sarà costituito dalla "de-materializzazione" della Cinque Terre Card. Con il 2016 il Parco avvierà il progetto che entrerà in vigore entro la primavera del 2017 e renderà la Carta acquistabile anche via internet. Ciò significherà che, in base alle prenotazioni effettuate, l'Ente Parco sarà maggiormente in grado di gestire i flussi di turisti, consigliando a coloro che vogliono visitare il Parco i giorni giusti per godere al meglio di questa esperienza.

