



جمهوری اسلامی ایران

Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۲۰۱۷۷

چاپ اول

۱۳۹۴

INSO

20177

1st. Edition

2016

گردشگری و خدمات وابسته - خدمات
بهره‌مندی عمومی مورد ارائه به گردشگران
توسط متولیان مناطق طبیعی تحت حفاظت -
الزامات خشکی

**Tourism and related services- Tourist
services for public use provided by
Natural Protected Areas Authorities-
Requirements by land**

ICS:03.080.30;03.200

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب بندیک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه‌های مختلف در کمیسیونهای فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می‌شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و منافع، شامل تولیدکنندگان، مصرف‌کنندگان، صادرکنندگان و واردکنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمانهای دولتی و غیر دولتی حاصل می‌شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذینفع و اعضای کمیسیونهای فنی مربوط ارسال می‌شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادات در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می‌شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمانهای علاقه مند و ذیصلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می‌کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می‌شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می‌شوند که براساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می‌دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۴ در کشور فعالیت می‌کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندیهای خاص کشور، از آخرین پیشرفتهای علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره‌گیری می‌شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می‌تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می‌تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمانها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستمهای مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاهها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمانها و مؤسسات را براساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می‌کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آنها اعطا و بر عملکرد آنها نظارت می‌کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) و وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

«گردشگری و خدمات وابسته - خدمات بهره‌مندی عمومی مورد ارائه به گردشگران توسط متولیان مناطق طبیعی تحت حفاظت - الزامات خشکی»

رئیس:

حمید گشتاسب

(دکتری علوم محیط زیست)

سمت و/یا نمایندگی

مدیرکل دفتر زیستگاهها و امور مناطق سازمان حفاظت

محیط زیست و عضو هیئت علمی دانشکده محیط

زیست

دبیر:

قادری، هنسا

(فوق لیسانس آموزش زبان آلمانی)

دبیر کمیته متناظرگردشگری و خدمات وابسته

(ISIRI/TC228)

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

پورلک، لپسا

(کارشناس ارشد برنامه ریزی و مدیریت محیط زیست)

مشاور در طرح‌های محیط زیستی

عضو هیئت علمی دانشکده محیط زیست

جهانی، علی

(دکتری منابع طبیعی)

عضو هیئت علمی دانشگاه تهران

دانه کار، افشین

(دکتری علوم جنگل)

کارشناس گردشگری سازمان حمایت از مصرف‌کنندگان

و تولیدکنندگان

ذوالقدر، مهدی

(کارشناسی مدیریت)

مدیر گردشگری دبیرخانه شورایعالی مناطق آزاد

رحیمی، علیرضا

(کارشناسی ارشد مدیریت گردشگری)

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی

ریاضی، برهان

(دکتری تخصصی مدیریت محیط زیست)

- رئیس هیئت مدیره شرکت مهندسان مشاور گزینه و
رئیس کمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته
ISIRI/TC228
- رئیس اداره مطالعات گردشگری منطقه آزاد کیش
- استادیار دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی گرگان
- عضو کمیته متناظر گردشگری و خدمات وابسته
ISIRI/TC228
- عضو هیئت علمی دانشگاه حکیم سبزواری
- کارشناس ارشد گردشگری
- عضو هیئت علمی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
- عضو هیئت علمی گروه محیط زیست دانشگاه علوم
کشاورزی و منابع طبیعی گرگان
- عضو هیئت علمی و رئیس دانشکده محیط زیست
- استاد محیط زیست و بنیان‌گذار آموزش محیط زیست
دانشگاه تهران
- عضو هیئت علمی گروه محیط زیست دانشگاه علوم
کشاورزی و منابع طبیعی گرگان
- رئیس روحانی، اسدالله ژیان
(کارشناسی ارشد مدیریت)
- ساجدی، احسان
(کارشناسی ارشد علوم سیاسی)
- سلمان ماهینی، عبدالرسول
(دکتری محیط زیست)
- قادری، زاهد
(دکتری مدیریت گردشگری)
- قلیچی پور، زهرا
(دکتری اکوتوریسم)
- کتابچی، محمد مهدی
(کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی)
- مجنونیان، هنریک
(کارشناسی ارشد مهندسی منابع طبیعی)
- محمد زاده، مرجان
(دکتری محیط زیست- برنامه ریزی تفریحی)
- محمدی فاضل، اصغر
(دکتری علوم محیط زیست)
- مخدوم، مجید
(دکتری ارزیابی و برنامه ریزی محیط زیست)
- میرکریمی، سید حامد
(دکتری محیط زیست- طرح ریزی مناطق تحت
حفاظت)

عضو کمیته مناظر گردشگری و خدمات
وابسته ISIRI/TC228

مدرس دانشکده علوم گردشگری، دانشگاه علم و فرهنگ

نامه ای، نوژن
(کارشناسی ارشد مدیریت)

نکوئی صدری، بهرام
(کارشناسی ارشد جغرافیا)

فهرست مندرجات

صفحه	عنوان
ب	آشنایی با سازمان ملی استاندارد
ج	کمیسیون فنی تدوین استاندارد
ز	پیش‌گفتار
ح	مقدمه
۱	۱ هدف و دامنه کاربرد
۱	۲ مراجع الزامی
۱	۳ اصطلاحات و تعاریف
۵	۴ رویکردهای بهره‌مندی عمومی
۸	۵ ارائه خدمات
۱۲	۶ امکانات
۱۴	۷ برون‌سپاری
۱۵	۸ ایمنی
۱۶	۹ مدیریت پسماند، نظافت و نگهداری
۱۷	پیوست الف (اطلاعاتی) دسترسی
۱۸	پیوست ب (اطلاعاتی) حقوق مصرف‌کننده
۱۹	پیوست پ (اطلاعاتی) کتابنامه

پیش‌گفتار

استاندارد «گردشگری و خدمات وابسته- خدمات بهره‌مندی عمومی مورد ارائه به گردشگران توسط متولیان مناطق طبیعی تحت حفاظت - الزامات خشکی» که پیش‌نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد تهیه و تدوین شده و در پنجمین اجلاس کمیته ملی استاندارد گردشگری مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۱۲ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱، به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود.

برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح و تکمیل این استانداردها ارائه شود، هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین، باید همواره از آخرین تجدیدنظر استانداردهای ملی استفاده کرد.

منبع و ماخذی که برای تهیه این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO 18065:2015, Tourism and related services- Tourist services for public use provided by Natural Protected Areas Authorities- Requirements

مقدمه

مناطق طبیعی تحت حفاظت به منظور حفاظت و نگهداری ساختار، فرهنگ، میراث طبیعی و فرهنگی محیط بومی^۱ یک منطقه خاص برای لذت نسل‌های فعلی و آینده ایجاد شده اند.

اقدام به ایجاد مناطق طبیعی تحت حفاظت دیگر مختص یا عمدتاً منحصر به دولت‌ها نیست. متولیان مناطق طبیعی تحت حفاظت مسئول تضمین برنامه ریزی و توسعه اثر بخش و پایدار خدمات گردشگری منطبق بر الزامات قانونی هستند. ارزیابی ریسک، ایمنی بازدیدکنندگان را بهبود می‌بخشد و ارزیابی کیفی خدمات، سبب کاهش پیامدها بر حیات وحش، گیاهان، جانوران، جوامع و... می‌شود. فعالیت‌های گردشگری در مناطق طبیعی تحت حفاظت، چنانچه به طور مناسب مدیریت شوند، به بازدیدکنندگان این امکان را می‌دهند تا محیط طبیعی را تجربه کرده و همزمان، اهمیت حفاظت از طبیعت را نیز فراگیرند.

مناطق تحت حفاظت در اصل برای محافظت برخی از انواع فرایندهای بیوفیزیکی با شرایطی مانند جمعیت حیات وحش، زیستگاهها^۲، منظرهای طبیعی^۳ (از جمله طبیعت بیجان) یا میراث فرهنگی مانند آداب و رسوم فرهنگی جوامع ایجاد شده اند.

استفاده عمومی، گردشگری و تفرج می‌تواند بخشی از اهداف یک منطقه طبیعی تحت حفاظت باشد که گردشگران برای لذت بردن شخصی از آن بازدید می‌کنند و با این کار به درک و تحسین ارزشهایی که دلیل اصلی تاسیس این مناطق بوده اند، می‌پردازند.

امروزه گردشگری در مناطق طبیعی تحت حفاظت، رشد کرده و هم اکنون عنصری بارز در فرهنگ جوامع مدرن به حساب می‌آید. مناطق طبیعی تحت حفاظت، قرارگاههایی بسیار جذاب برای تقاضای رو به رشد فعالیت‌های فضای باز و محیط زیست طبیعی هستند.

مسئولان مناطق طبیعی تحت حفاظت از طریق فرآیندهای مدیریتی مورد استفاده عموم، تضمین این امر را برعهده دارند که بازدیدکنندگان در عین حال که فرصت شرکت در فعالیت‌های مورد علاقه شان را می‌یابند، همزمان از ارزش این مناطق و حفاظت آنها نیز آگاه شوند، امری که در واقع هدف این استاندارد نیز به شمار می‌آید.

-
- 1- Endemic
 - 2- Habitat
 - 3- Natural landscape

گردشگری و خدمات وابسته - خدمات بهره‌مندی عمومی مورد ارائه به گردشگران توسط متولیان مناطق طبیعی تحت حفاظت - الزامات خشکی

۱ هدف و دامنه کاربرد

این استاندارد الزامات خدمات گردشگری را که مستقیماً توسط متولیان مناطق طبیعی تحت حفاظت، به منظور رضایت بازدیدکنندگان با حفظ پایداری بوم‌سازگان ارائه می‌شود، تعیین می‌کند و درعین حال، برای اهداف مربوط به حفاظت از مناطق طبیعی تحت حفاظت اولویت قائل می‌شود. این استاندارد می‌تواند توسط بخش دولتی یا غیر دولتی مورد استفاده قرار گیرد، ضمن اینکه ترکیب یا بخشی از این امکانات یا تمام آن‌ها می‌توانند مدیریت شوند. مناطق دریایی در دامنه کاربرد این استاندارد نیستند.

۲ مراجع الزامی

مدارک الزامی زیر حاوی مقرراتی است که در متن این استاندارد ملی ایران به آن‌ها ارجاع داده شده است. بدین ترتیب آن مقررات جزئی از این استاندارد ملی ایران محسوب می‌شود. در صورتی که به مدرکی با ذکر تاریخ انتشار ارجاع داده شده باشد، اصلاحیه‌ها و تجدید نظرهای بعدی آن مورد نظر این استاندارد ملی ایران نیست. در مورد مدارکی که بدون ذکر تاریخ انتشار به آن‌ها ارجاع داده شده است، همواره آخرین تجدید نظر و اصلاحیه‌های بعدی آن‌ها مورد نظر است. استفاده از مرجع زیر برای این استاندارد الزامی است:

- ۱-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱، نمادهای گرافیکی - نمادهای اطلاعات عمومی^۱
۲-۲ استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۰۳۰، گردشگری ماجراجویانه - ارائه اطلاعات به شرکت کنندگان^۲

۳ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود:

۱-۳

ظرفیت برد^۳

ظرفیت تحمل

معیاری که مشخص می‌کند در هر زمان مشخص چه تعداد بازدیدکننده مجاز هستند در یک منطقه حضور داشته باشند، در حالی که حداقل ریسک تخریب مکان، ظرفیت فیزیکی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و

۱- این استاندارد ملی براساس استاندارد بین‌المللی ISO 7001 تدوین شده است.

۲- این استاندارد ملی براساس استاندارد بین‌المللی ISO 21103 تدوین شده است.

مدیریتی آن و تجربه‌ی بازدیدکنندگان مدنظر قرار گیرد. ظرفیت برد یا ظرفیت تحمل، گاه ظرفیت پذیرش هم نامیده می‌شود.

یادآوری - این معیار، میزان مطلوب نوع و سطح استفاده پایدار را نشان می‌دهند.

۲-۳

اردوگاه تحت کنترل^۱

فضای جغرافیایی معین با ارائه خدمات که مردم بتوانند برای مدت زمانی که توسط متولی منطقه تحت حفاظت مقرر شده، چادر برپا کنند و خدمات نظافت نیز در آنجا فراهم باشد.

۳-۳

نقطه اطلاع رسانی^۲

تسهیلاتی که برای اطلاع رسانی و هشدار به بازدیدکنندگان فراهم می‌شود تا آنها را در رسیدن به محیط منطقه یاری رساند.

یادآوری - نقاط اطلاع رسانی ممکن است مجهز به کارکنان (برای ارائه اطلاعات) یا بدون کارکنان (فقط از طریق پانل‌ها یا بروشورهای اطلاع رسانی و مانند آن) باشد.

۴-۳

فعالیت‌های تفسیری^۳

ابزار مدیریت بازدیدکنندگان که آگاهی و درک آنها را از فرهنگ و محیط طبیعی مناطق طبیعی تحت حفاظت بالا می‌برد و تجربه تفریحی و رضایت بازدیدکنندگان را افزایش می‌دهد.

یادآوری - فعالیت‌های تفسیری بازدیدکنندگان را ترغیب می‌کند تا ارزش‌هایی را که منطقه تحت حفاظت به آن منظور تاسیس شده اند هرچه بیشتر بیاموزند و آن‌ها را ارج نهند. مثال‌هایی از فعالیت‌های تفسیری شامل تابلوهای نشانگر مسیرها^۴، راهنماهای میدانی^۵، گشت‌های پیاده راهنما دار^۶ و نمایشگاه‌های تعاملی^۷ است.

۵-۳

مسیرهای نشان گذاری شده^۸

راه‌ها یا گذرگاه‌های تابلو گذاری شده در سرتاسر منطقه تحت حفاظت برای هدایت فعالیت‌های پیاده روی یا گشت زنی، با دوچرخه، سوار براسب، یا با هر وسیله دیگری که مورد قبول متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت باشد)

-
- 1- Controlled camping area
 - 2-Information point
 - 3-Interpretation activities
 - 4-Trail sight signs
 - 5- Field guides
 - 6- Guided walks or tours
 - 7- Interactive displays
 - 8- Marked trails

۶-۳

منطقه طبیعی تحت حفاظت^۱

فضای جغرافیایی کاملاً مشخص شده، شناسایی شده، تخصیص یافته که از طریق ابزارهای قانونی یا انواع دیگر روش‌های کارآمد به منظور دستیابی بلند مدت به حفاظت از طبیعت و بوم‌سازگان^۲ مربوطه، خدمات و ارزش‌های فرهنگی مدیریت شده است. منطقه طبیعی تحت حفاظت در این استاندارد «منطقه» هم نامیده می‌شود.

۷-۳

متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت^۳

سازمان(هایی) که مسئولیت برنامه ریزی و مدیریت منطقه طبیعی تحت حفاظت را برعهده دارد که در این استاندارد «متولی» هم نامیده می‌شود.

یادآوری - متولی می‌تواند خدماتی را برای بازدیدکنندگان فراهم آورد و تسهیلات استفاده عمومی را مدیریت کند.

۸-۳

کارگاه آموزشی طبیعت^۴

سمینار یا دوره ای که برای شرکت کنندگان این امکان را فراهم می‌کند تا در باره طبیعت به ویژه گیاهان و جانوران و/یا محیط زیست طبیعی خاص آموزش ببینند.

یادآوری ۱- زیرساخت‌های معینی را می‌توان برای اهداف آموزشی، تفسیر میراث، یا لمس طبیعت فراهم کرد.

یادآوری ۲- کارگاه‌های آموزشی را می‌توان در فضای بسته یا باز برگزار کرد.

۹-۳

بهره مندی عمومی^۵

برنامه‌ها، خدمات، فعالیت‌ها و تسهیلات فراهم شده در منطقه تحت حفاظت به وسیله متولی به منظور مانوس ساختن بازدیدکنندگان با ارزش‌های فرهنگی و طبیعی منطقه به شیوه ای ایمن و سازمان یافته، که حفاظت، درک و ارج نهادن به ارزش‌های گفته شده را از طریق اطلاع رسانی، آموزش و تفسیر میراث^۶ تضمین کند.

۱۰-۳

خدمات بهره مندی عمومی^۷

مراقبت فراهم شده ویژه برای افراد یا گروه‌هایی از افراد به منظور تسهیل فعالیت‌های استفاده عمومی

یادآوری - معمولاً پشتیبانی تسهیلات خاص و / یا کارکنان متخصص مورد نیاز است، هرچند برخی مواقع، ممکن است انجام اقدامات بدون این الزامات هم میسر باشد.

1- Natural Protected Area (NPA)
2-Ecosystem
3-Natural protected area authority(NPAA)
4-Nature workshop
5-Public use
6-Patrimony
7-Public use services

۱۱-۳

محوطه تفرجی^۱

محدوده مورد قبول که برای تفرج و سرگرمی به شیوه ای ایمن و راحت استفاده می شود.
یاد آوری ۱- در محوطه تفرجی معمولا خدمات پایه مانند خدمات نظافت، میز و صندلی و برخی مواقع امکان خرید کالا برای بازدیدکنندگان فراهم می شود.
یاد آوری ۲- در این محوطه محدود می توان دامنه گسترده ای از آموزش، امکانات تفرجی فضای باز و تسهیلات مربوط را به شیوه ای سازگار با طبیعت اجرا کرد.

۱۲-۳

سرپناه^۲

ساختاری سقف دار برای پناه گرفتن، استراحت یا اقامت شبانه برای یک یا چند روز، عموماً مورد استفاده گشت های ترکیبی^۳

یاد آوری ۱- سرپناهها می توانند ساخته شده یا بخشی از طبیعت سرزمین باشند.
یاد آوری ۲- سرپناهها می توانند با یا بدون کارکنان باشند.

۱۳-۳

بازدیدکننده^۴

شخصی که منطقه طبیعی تحت حفاظت را برای تفرج و لذت بردن از ارزش های طبیعی و تاریخی آن استفاده می کند.

یاد آوری- بازدید کننده، هم بازدید کننده داخلی و هم بازدید کننده بین المللی را شامل می شود.

۱۴-۳

نمایشگاه حیات وحش^۵

محوطه معین تحت کنترل که بازدیدکنندگان در آن امکان تماشا و مطالعه حیات وحش را دارند.
یاد آوری - برای جداسازی بازدیدکنندگان از گونه هایی که به تماشای آن می پردازند، می توان از موانع فیزیکی استفاده کرد.
به منظور توسعه آموزش یا فعالیت های تفسیری، می توان تجهیزاتی را برای مطالعه جانوران فراهم کرد.

۱۵-۳

پهنه بندی^۶

فرآیند طرح ریزی استفاده از زمین که برای مدیریت استفاده مجاز و فعالیت های منطقه طبیعی تحت حفاظت تهیه می شود.

-
- 1-Recreational area
 - 2-Refuge
 - 3-Complicated itineraries
 - 4-Visitor
 - 5-Wildlife exhibit
 - 6-Zoning

۴ رویکردهای بهره مندی عمومی

۱-۴ کلیات

متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت باید با مشارکت جوامع محلی و سایر ذینفعان، یک خط مشی تدوین کند و معیارهایی را برای ارزیابی مناسب بودن فعالیت‌های گردشگری، دسترسی و حمل نقل در خشکی، آب یا هوا با در نظر گرفتن اهداف حفاظتی، ارزش‌ها و منابع منطقه طبیعی تحت حفاظت تعیین نماید. **یاد آوری** - توصیه می‌شود این معیارها پیامدهای اندک و فعالیت‌های غیر مصرفی را مد نظر قرار دهند، آموزش را ترویج کنند و شامل اهداف حفاظتی باشند.

متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت باید راهنمایی را برای گردشگری و فعالیت‌های تفریحی ارائه دهد و آنها را اطلاع رسانی کند.

متولی باید حداقل الزاماتی را برای عملکرد زیست محیطی استفاده از خدمات و امکانات تعریف کند. اصول دسترسی باید هنگام تعیین شرایط ارائه خدمات و امکانات، در نظر گرفته شوند. (به پیوست الف مراجعه کنید)

۲-۴ طرح بهره مندی عمومی

متولی باید یک طرح برای استفاده عمومی را تهیه و مستند کند. مشورت با ذینفعان باید مد نظر قرار گیرد. این طرح باید حفاظت، درک و تحسین طبیعت و ارزش‌های فرهنگی را اطلاع رسانی و آموزش و تفسیر میراث طبیعی را تبیین کند و پیامدهای بالقوه ای را که می‌توانند زائیده گردشگری باشند به حداقل رساند. **یاد آوری ۱** - یک طرح بهره مندی عمومی را می‌توان با عناوین مختلفی نام گذاری کرد. این طرح می‌تواند یک مدرک یا مجموعه ای از مدارک باشد.

طرح بهره مندی عمومی باید شامل موارد زیر باشد.

- الف - نقشه پهنه بندی شده بهره مندی عمومی
- ب - پایش پیامدهای محیط زیستی فعالیت‌های در نظر گرفته شده
- پ - ظرفیت برد
- ت - حداکثر تعداد بازدیدکنندگان از تسهیلات
- ث - معیارهای ارزیابی برای مناسب بودن فعالیت‌های گردشگری
- ج - فعالیت‌های مجاز، غیرمجاز و ممنوع استفاده کنندگان
- چ - رفتارهای مورد انتظار، رفتارهای پیشنهادی و رفتارهای غیرمجاز و ممنوع
- ح - مدیریت تفریح‌ها(اشکال تفرج)، تسهیلات و امکانات (با یا بدون کارکنان)
- خ - استفاده، اطلاعات و تفسیر تجربیات و داده‌های مشخصات^۱ بازدیدکنندگان (مانند بررسی‌های میدانی، پرسشنامه‌ها و غیره)

- د - ملاحظات دسترسی
- ذ - ایمنی و امنیت
- ر - مدیریت پسماندها و پسابها، نظافت و نگهداری
- ز - برون سپاری
- ژ - اطلاع رسانی و برقراری ارتباط
- س - میزان مجاز تجهیزات
- ش - سایر الزامات تعیین شده توسط مراجع ذی صلاح

یاد آوری ۲- متولی می تواند رویکردهای مختلف به شرح زیر را برای پایش پیامدها استفاده کند:

- محدوده تغییرات قابل قبول
 - مدیریت پیامدهای بازدیدکنندگان
 - تجربه بازدیدکنندگان
 - حفاظت از منابع
 - فرآیند مدیریت فعالیت بازدیدکنندگان
 - طیف فرصت‌های تفریحی
 - مدل بهینه سازی گردشگری
 - غیره
- متولی باید اطمینان حاصل کند که طرح بهره مندی عمومی تهیه، اجرا و روزآمد می‌شود و معتبر است. متولی باید سوابق را برای بازنگری طرح نگه دارد.
- متولی باید یک بایگانی از خدمات ارائه شده بهره مندی عمومی نگه دارد. نظام بهره برداری، نهاد مدیریت کننده و دارنده امتیاز، دوره واگذاری و رایگان یا غیررایگان بودن خدمات باید برای بازدیدکنندگان مشخص شود.
- متولی باید تعداد و نوع بازدیدکنندگان و آگاهی آنها از استفاده از مناطق و اطلاعات و تفسیر آنها را پایش کند.

یاد آوری ۳- بازخورد می تواند از طریق بررسی نظرات، پیشنهادات، شکایات و رضایت بازدید کنندگان به دست آید.

۳-۴ پیامدهای طرح بهره مندی عمومی

- متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت، باید حداقل، جنبه‌های زیر را پایش کند:
- الف - مصرف انرژی (و جایگزین کردن تدریجی منابع انرژی آلوده کننده) .
توصیه می‌شود که منابع انرژی آلوده کننده به تدریج جایگزین شوند. استفاده از انرژی‌های تجدید پذیر (خورشیدی، بادی و غیره) و لوازم کم مصرف، موکدا" توصیه می‌شود. در صورت امکان از سیستم‌ها و وسایل تهویه هوا اجتناب شود.
- ب - صرفه جویی در مصرف آب
- پ - پسماندهای تولید شده

ت - استفاده از محصولات زیانبار

ث - نظافت و نگهداری

ج - پساب‌های حاصل از استفاده از تجهیزات و امکانات عمومی

چ - محاسبه و کنترل حداکثر تعداد بازدیدکنندگان پذیرفته شده به منظور عدم تجاوز از محدوده تعیین شده

متولی باید پیامدهای بالقوه بازدیدکنندگان بر محیط زیست را شناسایی و جایگزین‌هایی برای کاهش پیامدهای منفی تهیه کند.

یاد آوری ۱- پیامدهای بالقوه می‌توانند شامل مواردی از قبیل آلودگی آب، خاک، هوا، آلودگی صوتی، نوری، آلودگی‌های فیزیکی، برداشت از گونه‌های گیاهی و جانوری و سایر عارضه‌های طبیعی، تولید گارهای گلخانه‌ای و فرسایش خاک باشند.

متولی باید در بازنگری طرح بهره مندی عمومی نتایج پایش فرایندها را مد نظر قرار دهد. .

یاد آوری ۲- به کارگیری شاخص‌ها می‌تواند یک روش پایش باشد.

یاد آوری ۳- برای پایش شرایط محیطی نیاز به تعیین شاخص‌های اکولوژیکی پایدار در منطقه طبیعی تحت حفاظت است.

متولی باید گزارش سالانه‌ای را از استفاده عمومی تهیه کند که حاوی داده‌های مرتبط با پایش وارزیابی استفاده عمومی و اقدامات بهبود در آینده باشد.

۴-۴ کارکنان

متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت باید فعالیت‌های آموزشی را برای کارکنان، داوطلبان و دارندگان امتیاز براساس وظیفه آنها برنامه ریزی کند و توسعه بخشد و سوابق را بایگانی نماید. به منظور کمک به معیشت جوامع محلی و بهره مند شدن از دانش بومی آنها، حتی المقدور از کارکنان بومی استفاده شود.

کارکنان باید در ارتباط با بازدیدکنندگان و جوامع، تصمیم‌گیری در تعارضات، مدیریت ریسک، شیوه‌های واکنش مناسب در شرایط ویژه، فرآیندهای مدیریت پسماند و پساب، پژوهش و پایش، بوم‌شناختی گشت زنی و اعمال قانون، آموزش داده شوند. آموزش‌ها باید در راستای نقش افراد و سطح مسئولیت آنها باشد.

کارکنان منطقه طبیعی تحت حفاظت که در تماس مستقیم با بازدیدکنندگان هستند باید برای ارائه اطلاعات، اجرا و پایش مسیرها و گروه‌هایی که به مناطق حساس‌تر سفر می‌کنند، دردسترس باشند. حداقل یکی از کارکنان باید قادر باشند اطلاعات را به یکی از زبان‌های رایج بین‌المللی ارائه کنند.

۵ ارائه خدمات

۵-۱ دسترسی و پذیرش

متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت، باید شرایط پذیرش را تعیین و اطلاع رسانی کند. این اطلاعات باید حداقل، شامل موارد زیر باشد:

الف - جدول زمان بندی و دوره ای از سال که در آن، منطقه به روی عموم باز است.

ب - محدودیت‌های مربوط به وسایل حمل و نقل، دسترسی و فعالیت‌ها

پ - هزینه ورود (در صورت وجود)

ت - توصیه‌های کلی به بازدیدکنندگان از جمله گروه‌ها

ث - اطلاعات تماس برای موارد اضطراری

متولی باید اطمینان حاصل کند که از بازدیدکنندگان استقبال می‌شود و اطلاعات مربوط به خدمات استفاده عمومی، ایمنی و عملکردهای کم پیامد به آنها ارائه می‌گردد.

متولی باید مقررات را اطلاع رسانی کند، گشت‌ها را برنامه ریزی کند و در صورتی که اخذ هزینه ورودی لازم است، آن را دریافت نماید. چگونگی استفاده، طرز رفتار و محدودیت‌های بازدیدکنندگان نیز باید اطلاع رسانی و تشریح شوند.

متولی باید در خصوص فعالیت‌هایی که محدودیت دارد و تنها با کمک راهنما می‌تواند مجاز باشد به بازدید کنندگان اطلاع رسانی کند.

۵-۲ اطلاع رسانی

۵-۲-۱ کلیات

متولی باید ارزش‌های منطقه طبیعی تحت حفاظت، خدمات بهره مندی عمومی، ایمنی و عملکردهای دارای پیامدهای منفی اندک را اطلاع رسانی کند.

متولی باید این اطلاعات را در سایت ارائه کند و آنها را از قبل، قابل دسترس سازد. اطلاعات مربوط به دسترسی به منطقه طبیعی تحت حفاظت توسط حمل و نقل عمومی یا سایر وسایل حمل و نقل دوستدار محیط زیست باید ارائه شود.

متولی باید روشی را برای اطلاع رسانی از طریق شخص ثالث ایجاد کند.

متولی باید حداقل، اطلاعات زیر را (عمدتاً هنگام پذیرش) به بازدیدکنندگان ارائه دهد:

الف - نام منطقه طبیعی تحت حفاظت و متولی آن

ب - شرایط دسترسی

پ - خصوصیات منطقه طبیعی تحت حفاظت، قلمرو و محل امکانات (مانند نقشه‌ها)

ت - جدول زمان بندی

ث - خدمات ارائه شده

ج - حداکثر تعداد بازدیدکنندگان پذیرفته شده برای هر فعالیت یا هر خدمت ارائه شده

چ - اعلام قبلی هر نوع تغییر در (برنامه) گشت‌های راهنما دار شامل تغییر در اندازه گروه‌ها

ح- تماس‌های اضطراری

خ - اطلاعات مربوط به چگونگی مدیریت پسماند توسط خود افراد

د - معیارهای ایمنی و رفتارهای غیرمجاز و ممنوع، دسترسی به آب آشامیدنی در منطقه

متولی باید اطلاعات مربوط به بازدید از منطقه طبیعی تحت حفاظت را از طریق جزوات چاپ شده، تائید شده و تاریخ دار اطلاع رسانی کند.

متولی باید حداقل، یک بروشور کلی و یک نقشه از منطقه شامل محل تسهیلات و خدمات، منابع طبیعی و مشخص کردن مسیرها را فراهم کند. این بروشور و نقشه می‌تواند در قالب یک جزوه ارائه شود.

متولی باید زبان‌های اطلاعات نوشتاری را انتخاب و توجیه کند. این انتخاب باید متناسب با داده‌های مشخصات بازدیدکنندگان بین المللی باشد.

متولی باید نحوه ارائه اطلاعات (بروشور، تابلو، بازدیدکنندگان یا مراکز اطلاع رسانی) را تعریف کند.

مراکز بازدیدکنندگان باید نقاط ارائه اطلاعات توسط کارکنان را اعلام کنند.

نقاط اطلاع رسانی باید در دسترسی‌های اصلی و / یا در سایت‌های اصلی مورد نظر منطقه طبیعی تحت حفاظت باشند.

متولی باید مقررات داخلی را مشخص سازد و آنها را (توسط متون مکتوب، صفحه نمایش، ویدئو، وب سایت و غیره) به بازدیدکنندگان اطلاع رسانی کند.

چنانچه متولی فعالیت‌های گردشگری ماجراجویانه ارائه می‌دهد، این فعالیت‌ها باید مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۱۹۰۳۰ باشد. (به بند ۲-۲ مراجعه کنید)

۵-۲-۲ نشریات

متولی باید نشریات زیر را ارائه دهد

الف - راهنمای بازدیدکنندگان

ب - دفتر یادداشت

پ - مجله یا بولتن در خصوص منطقه طبیعی تحت حفاظت مورد نظر

ت - ویدئو(ها)

ث - کارت پستال

ج - اطلاعات با پشتیبانی دیجیتال

یاد آوری ۱- نشریات می‌توانند روی کاغذهای بازیافت شده، کاغذهای دوستدار محیط زیست یا کاغذهای به دست آمده از جنگل‌های تحت مدیریت پایدار، چاپ شوند.

محصولات فروشی و بهای آنها باید اعلام شوند. حداقل یک پیشخوان برای اطلاع رسانی و فروش محصولات باید در دسترس مراجعان قرار گیرد.

در صورتی که بروشورها و کتابچه‌های تجاری (تبلیغاتی) ارائه می‌شوند، باید جدا از اطلاعات منطقه طبیعی تحت حفاظت باشند.

یاد آوری ۲- متولی می‌تواند آثار هنری و صنایع دستی با اولویت محصولات محلی را نیز برای فروش عرضه کند.
یاد آوری ۳- متولی می‌توند سامانه موقعیت یاب جغرافیایی (GPS) و سایر لوازم ارتباطی چند رسانه ای را به بازدید کنندگان ارائه کند.

۵-۲-۳ تابلوهای راهنما

متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت باید یک خط مشی برای نصب تابلوهای راهنما داشته باشد تا اطمینان حاصل شود که یک رویکرد استاندارد در منطقه طبیعی تحت حفاظت وجود دارد.
متولی باید تابلوهای راهنما را مطابق با مکان‌ها و پیام‌هایی که در طرح بهره مندی عمومی مشخص شده نصب کند.

خدمات بازدیدکنندگان، امکانات و جهت‌ها باید از طریق تابلوهای راهنما اطلاع رسانی شوند تا اطلاعات و مسیرهای ضروری از جمله فعالیت‌های مجاز داخل فضاها سرپوشیده در منطقه به بازدیدکنندگان ارائه شود.

تابلو گذاری باید مطابق با استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱ انجام شود (به بند ۲-۱ مراجعه کنید)
تابلوها باید کاربردی و همخوان با طبیعت باشند و از عناصر زنده طبیعی برای تابلوگذاری اجتناب شود.
متولی منطقه تحت حفاظت باید تابلوها را به نحو مناسب نگهداری کند.

یادآوری ۱- وجود فهرستی از تابلوها با ذکر نوع، شماره، محتوا و محل استقرار می‌تواند مفید باشد.

یادآوری ۲- تابلوها می‌توانند از مواد سازگار با محیط زیست مانند مواد بازیافت شده استفاده شوند.

۵-۳ آموزش و تفسیر محیط زیست

متولی باید برنامه‌های آموزشی و تفسیری برای بازدیدکنندگان داشته باشد تا درک و قدرشناسی آنها را نسبت به محیط زیست منطقه طبیعی حفاظت، فرهنگ، میراث طبیعی و ارزشهای آن افزایش دهد.
متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت باید خدمات آموزش و تفسیر محیط زیست را که شامل آموزش کارکنان هم باشد، طرح ریزی کند.

خدمات آموزش و تفسیر محیط زیست می‌تواند از طریق مراکز بازدیدکنندگان، گشت‌های تفسیری، کارگاه‌های آموزشی طبیعت، نمایشگاه‌های زمین شناسی و تماشای پنهانی جانوران، نمایشگاه‌های حیات وحش یا گشت‌های راهنمادار، نمایشگاه‌های گیاه شناسی، فیلم‌های مستند و غیره انجام شود.

مراکز بازدیدکنندگان باید خدمات اطلاع رسانی، تفسیری، ایمنی و تفریحی را از طریق ویدئوها، صفحه نمایش و سایر منابع تفسیری ارائه کنند.

گشت‌های راهنمادار به زبان‌های خارجی متناسب با نیاز بازدیدکنندگان باید موجود باشد. استفاده از راهنمایان بومی توصیه می‌شود.

مسیرگشت‌های تفسیری خودراهنما باید علامت گذاری و جهت مسیرها مشخص شود و مطالب تشریحی برای آنها فراهم گردد.

متولی باید حداکثر اندازه گروهها را برای کارگاه‌های آموزشی طبیعت تعیین کند.

نمایشگاههای گیاه شناسی باید گونه‌های بوم سازگان منطقه طبیعی حفاظت را نشان دهد که می‌تواند شامل گونه‌های کشت شده در مناطق طبیعی حفاظت شده هم باشد. نمونه‌ها باید با کارت‌ها یا تابلوهایی حاوی نام علمی، نام رایج، نام محلی و محدوده پراکنش آنها مشخص شوند. در نمایشگاههای زمین شناسی باید تنوع صخره‌ها، مواد معدنی و سنگواره‌های سیستم زمین شناسی منطقه طبیعی حفاظت نشان داده شوند. نمونه‌ها باید با کارت‌ها یا تابلوهایی حاوی نام علمی، نام رایج و نام محلی و محدوده پراکنش آنها و سایر منابع تفسیری، شرح نمونه^۱ و ترکیب آن مشخص شوند. متولی باید اطلاعات مربوط به گیاهان یا گونه‌هایی از جانوران را که در نقاط منظرگاه (از جمله نقاط پنهانی) قابل مشاهده اند، ارائه دهد. این نقاط منظرگاه باید با حصار یا نرده محصور شوند. هر جا نمایشگاهی باشد، متولی باید اطلاعات مربوط به مقررات رفتاری بازدیدکنندگان، خدمات و امکانات را ارائه دهد.

۴-۵ ذخیره جا(رزرو)

متولی باید مشخص سازد که کدام خدمات بهره مندی عمومی، امکانات یا مناطق حفاظت شده نیاز به رزرو، مجوز یا متولی دارد. متولی باید از ذخیره بیش از ظرفیت و/یا امکانات اجتناب کند. متولی باید یک دستورالعمل مستند برای رزرو و تأیید خدمات تهیه کند. متولی باید موارد زیر را تعیین و آن را به بازدیدکنندگان اطلاع رسانی کند.

الف - فرم‌های مورد نیاز

ب - هزینه ورودی

پ - تعهدات و قراردادهای

ت - اطلاعات و مجوزهای رزرو

ث - تجهیزات فنی اجباری

ج - تأیید رزرو

چ - حداکثر تعداد بازدیدکنندگان قابل قبول برای هر خدمت

ح - هرگونه تغییر در رزرو از جمله لغو آن

۵-۵ رسیدگی به شکایات

متولی باید دستورالعملی را برای رسیدگی به شکایات یا نگرانی‌های بازدیدکنندگان تهیه و اطلاع رسانی کند.

یاد آوری - استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۲ راهنمایی‌هایی را برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها ارائه می‌دهد.

۱-۶ کلیات

به موجب برنامه بهره مندی عمومی (به بند ۴ مراجعه کنید) . متولی باید تسهیلات تفرجی را ایجاد و فراهم کند.

امکانات ارائه شده برای تفرج یا استراحت (مانند وسایل بازی^۱، ایستگاههای تندرستی^۲، ماهیگیری یا زمین بازی کودکان) باید به آسانی قابل دسترسی باشند و به بازدیدکنندگان اجازه دهند از آنها در شرایط ایمن و بدون نظارت لذت ببرند.

سرویس‌های بهداشتی مناسب برای استفاده بازدیدکنندگان از جمله معلولان و همچنین تسهیلات تعویض پوشک نوزادان باید به روشنی مشخص شوند.

توصیه می‌شود هشدارهای لازم برای نظارت والدین یا بزرگسالان هنگام استفاده کودکان از تسهیلات، در نظر گرفته شود. تسهیلات باید در جهت افزایش کیفیت شرایط به بازدیدکنندگان ارائه شود. در صورت عدم وجود چنین تسهیلاتی باید پیشاپیش بازدیدکنندگان در مورد شرایط مطلع شوند و اگر جایگزینی وجود دارد به آنها اطلاع رسانی شود.

متولی باید سرپناه‌هایی در مناطق کوهستانی، ارتفاعات و سایر محوطه‌های دوراز دسترس و محوطه‌های با دسترسی دشوار، فراهم کند.

متولی باید توسعه زیرساخت‌ها را با در نظر گرفتن اصول پایداری (مانند ارتباط و دسترسی به شبکه حمل و نقل عمومی، محل و اندازه پارکینگ خودروها، محل اقامت در دسترس، رستوران و غیره) تعریف کند، به طوریکه زیرساخت‌ها حداقل اثرات منفی بر طبیعت و فرهنگ را داشته باشند.

متولی باید تسهیلاتی ایمن را متناسب با ظرفیت برد فراهم کند که دارای کمترین پیامدهای منفی بر محیط زیست باشند. تسهیلات باید ساختاری مناسب از نظر صرفه جویی در انرژی و در حد امکان استفاده از انرژی‌های تجدیدپذیر داشته باشد. استفاده از فنون مبتنی بر اصول طبیعی و پایدار^۳ در ساختمان توصیه می‌شود.

متولی باید اطمینان حاصل کند که تسهیلات نوساز با محیط فیزیکی و فرهنگی مناسب است و باید حاوی موارد زیر باشد:

الف - در طراحی و مقیاس بندی با محیط هماهنگ باشد.

ب - با پستی و بلندی طبیعی زمین هماهنگ باشد..

پ - اثرات منفی دیداری آن برای زیرساخت‌های پشتیبان (با استفاده از نشو و نمای گیاهی، پستی و بلندی طبیعی زمین و غیره) کاهش یابد.

ت - به منظور حفظ منابع پایه، بازسازی و احیا شود.

تسهیلات موجود باید به تدریج سازگار شوند.

1-Life-trails
2-Wellness station
3-Permaculture

سرویس‌های بهداشتی باید در مراکز بازدیدکنندگان، اردوگاهها و کارگاه‌های آموزشی طبیعت فراهم شوند. متولی باید فهرستی از تمام تسهیلات استفاده عمومی از جمله تابلوها رانگهداری کند. (به بند ۳-۲-۵ مراجعه کنید).

۲-۶ مراکز بازدیدکنندگان

مراکز بازدیدکنندگان باید نزدیک ورودی منطقه طبیعی حفاظت یا یکی از سایت‌های اصلی قرار داشته باشند. مراکز بازدیدکنندگان باید محوطه‌های اطلاع رسانی و تفسیر(به بند ۳-۵ مراجعه کنید)، آب آشامیدنی، کمک‌های اولیه و تسهیلات مدیریت پسماند و پساب داشته باشند.

۳-۶ مسیرها

متولی باید مسیرهایی را برای سطوح مختلف از نظر تجربه و مدت زمان طراحی کند. این مسیرها باید از نقاط دسترسی اصلی قابل دسترس باشند. مسیرهای نشانه گذاری شده باید براساس مشخصات و حساسیت منطقه طراحی شوند.

مشخصات مسیرهای نشانه دار باید به بازدیدکنندگان اطلاع رسانی شود.

تابلوها باید حداقل، دارای اطلاعات زیر باشند:

الف - ابتدا و انتهای مسیر

ب - مشخصات مسیر (نوع و جنس مسیر) و نقشه آن

پ - پیوند با سایر مسیرها و پیکانهای جهت نما در تقاطع‌ها و بخش‌های گمراه کننده

ت - نوع مسیر: خطی یا دایره ای

ث - طول مسیر و مدت یا میانگین زمان (پیاده، با دوچرخه، با اسب)

چ - حداقل تجهیزات لازم

ح - تماس اضطراری وامکان استفاده از تلفن همراه در مسیر و محل مرجع

خ - قابلیت دسترسی به سرپناه

د - شیوه پیشنهادی برای گشت (پیاده، دوچرخه، اسب)

ذ - تجهیزات موجود در مسیر

مسیرهای نشانه دار باید به آسانی قابل پیدا کردن باشند. بازدیدکنندگان را باید به مناطق دیدنی هدایت کنند و از نظر توان راه رفتن دامنه ای را مشخص سازند (مثال: کوتاه، متوسط، بلند، دشوار، ساده)

مسیرها باید به گونه ای باشند که راه رفتن در آنها آسانتر از زمین‌های اطراف باشد، در تپه‌ها به شکل منحنی باشند و بازدیدکنندگان را به حرکت در مسیرهای یک طرفه ترغیب کنند. از ایجاد مسیرهای نزدیک به انواع زیستگاه‌ها یا گونه‌های حساس باید دوری شود. مسیرهای خود راهنما که توسط خود بازدیدکنندگان طی می‌شوند باید در مناطق استفاده متمرکز ایجاد شوند.

متولی باید مشاوره‌هایی در خصوص دشواری‌ها و مناسب بودن مسیر برای گروه‌های مختلف بازدیدکنندگان ارائه دهد که شامل حداکثر و حداقل ارتفاع ناهمواریها، محدودیت‌ها و توصیه‌ها (بهترین ساعت‌ها، فصلها و بهترین شرایط آب و هوایی بازدید و غیره) باشد.

در مواردی که مسیرها خود راهنما هستند یا راهنمای مکتوب دارند، نشانه گذاری مسیرها باید همراه با توصیفی باشد که در جزوات پشتیبان ارائه شده است.

۴-۶ نقاط منظرگاه^۱

متولی باید نقاط منظرگاه را در محل‌هایی که علاقه مندی خاصی برای لذت بردن از مناظر و محیط وجود دارد، تعیین کند. این نقاط باید با تابلوهایی مشخص شوند و الزامات ایمنی در آنها رعایت شود. این نقاط باید به سیستم مسیرهای گشت زنی و پیاده روی اضافه شوند.

۵-۶ مناطق تفرجی

متولی باید مناطقی را برای استراحت و فعالیت‌های آزاد با در نظر گرفتن شرایط منابع منطقه طبیعی تحت حفاظت و رعایت ایمنی بازدیدکنندگان فراهم سازد. در برنامه بهره مندی عمومی منطقه طبیعی تحت حفاظت باید تعریف شود که چه مناطقی با چه زیرساختی باید فراهم شوند.

۶-۶ اردوگاهها

متولی باید محیط پیرامون سایت‌های مناسب را متناسب با ظرفیت برد منطقه نشانه گذاری و مشخص کند. زمین باید از نظر شیب و زهکشی مناسب باشد و همچنین سایه بان کافی به صورت طبیعی یا به صورت‌های دیگر داشته باشد.

محوطه اردوگاههایی که خدمات ارائه می‌دهند باید یک تابلوی اطلاع رسانی و جعبه کمک‌های اولیه داشته باشد. اردوگاه‌های بدون خدمات هم باید تابلوهای اطلاع رسانی داشته باشند.

۷-۶ سرپناه

سرپناه باید مطابق با نیاز بازدیدکنندگان و براساس برنامه مدیریت ریسک طراحی شود. سرپناههایی که کارکنانی دارند باید حداقل دارای یک جعبه کمک‌های اولیه و استراحتگاهی عمومی باشند.

۸-۶ مرکز کارگاه آموزشی طبیعت

کارگاه آموزشی طبیعت باید دارای محوطه اطلاع رسانی، آب آشامیدنی و جعبه کمک‌های اولیه باشد.

۷ برون سپاری

اگر متولی فعالیتی را که بر تجربه بازدیدکنندگان تاثیر گذار است برون سپاری کند، باید کنترل آن فعالیت را تضمین نماید. نوع و گستره کنترل به عمل آمده برای این گونه فعالیت‌های برون سپاری شده باید در طرح بهره مندی عمومی تعریف شوند. (به بند ۴ مراجعه کنید).

متولی باید حداقل الزامات برای عملکرد محیط زیستی فعالیت برون سپاری شده را که با الزامات قانونی مطابقت دارد، تعریف کند و تفکر بهترین روش انجام کار را به تامین کننده منعکس کند.

1-Observation points

متولی باید سوابق خدمات بهره مندی عمومی ارائه شده را نگهداری کند و سیستم عملکرد برون سپاری و مدت زمان آن را مشخص سازد. متولی منطقه طبیعی تحت حفاظت باید اطمینان حاصل کند که عملکرد طرف‌هایی که کار به آنها سپرده شده، با طرح بهره مندی عمومی انطباق دارد. متولی باید دقت اطلاعات فراهم شده توسط مرجع برون سپاری را که تسهیلات استفاده عمومی در آن جنبه تجاری دارد، کنترل کند. (به پیوست ب مراجعه کنید).

۸ ایمنی

متولی باید فرآیند مدیریت ریسک را که خطرات بالقوه برای بازدیدکنندگان را تبیین می‌کند، اجرا نماید. **یاد آوری** - استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵ راهنمایی‌هایی در مورد فرآیندهای مدیریت ریسک ارائه می‌دهد.^۱

اقدامات جبرانی ریسک باید مستند و اجرا شوند. این اقدامات می‌توانند براساس تجربیات و داده‌های تاریخی باشند. مثالهایی از اقدامات جبرانی شامل وظایف، پروتکل‌ها و مقررات و دستورالعملها و شیوه‌های جایگزین ویژه موقعیت‌های اضطراری مختلف (حوادث، بلایای طبیعی مانند آتش سوزی، سیل و غیره) است. مدیریت ریسک باید حداکثر تعداد پذیرفته شدگان را مد نظر قرار دهد.

اقدامات جبرانی گنجانیده شده در عملکرد بهینه برای خدمات مورد ارائه به گردشگران باید به عنوان حداقل اقدامات در نظر گرفته شوند.

اثربخشی این اقدامات جبرانی باید از طریق بازنگری‌های ادواری پایش شود. دوره بازنگری باید با آنچه که در فرآیند بیان شده، مطابقت داشته باشد.

متولی باید ریسک‌های شناسایی شده و اقدامات جبرانی را به اطلاع کارکنان برساند و اطمینان حاصل کند که کارکنان دانش کافی و روزآمد شده در خصوص عملیات کمک‌های اولیه و دستورالعمل‌های موقعیت‌های اضطراری را دارند.

متولی باید ریسک‌های شناسایی شده و منابع اضطراری مربوط را که در دسترس هستند به بازدیدکنندگان اطلاع رسانی کنند.

متولی باید چگونگی پیش ثبت نام فعالیت‌های گردشگری ماجراجویانه را به بازدیدکنندگان اطلاع رسانی و بازگشت آن‌ها را نیز پایش کند.

متولی باید محدودیت‌های استفاده و محدودیت‌های گردشگری بازدیدکنندگان به دلایل ایمنی را اطلاع رسانی کند. بروشورها، موانع و پرچین‌ها و علائم، مثالهایی برای اطلاع رسانی هستند.

چنانچه آب در دسترس باشد باید از طریق نمادهای استاندارد بین المللی به بازدیدکنندگان اطلاع رسانی شود که آیا آب آشامیدنی است یا خیر. (به استاندارد ملی ایران شماره ۷۳۷۱ که در بند ۲-۱ شرح داده شده است، مراجعه کنید).

۱- این استاندارد ملی براساس استاندارد بین المللی ISO 31000 تدوین شده است.

متولی منطقه طبیعی تحت حفاظتی که فعالیت‌های گردشگری ماجراجویانه ارائه می‌کند می‌تواند استاندارد بین‌المللی ISO 21101 یا استانداردهای خاص دیگری را، در صورت وجود، رعایت کند.

۹ مدیریت پسماند، نظافت و نگهداری

متولی باید مدیریت پسماند و پساب را در ارتباط با تسهیلات و محوطه‌های موجود در منطقه طبیعی تحت حفاظت تعریف کند که شامل تسهیلات جمع‌آوری تفکیکی پسماندهای قابل بازیافت مانند شیشه، فلزات، پلاستیک، کاغذ و پسماند های آلی است.

متولی باید به بازدیدکنندگان و خدمات استفاده عمومی اطلاع‌رسانی کند که چگونه پسماند هایشان را مدیریت کنند.

یاد آوری - مدیریت پسماند کاهش حجم زباله، جمع‌آوری، انبارش، بازیافت یا دفع است. استفاده از سطوحی در دار و گیره دار توصیه می‌شود.

متولی باید تسهیلات را پاکیزه و در شرایط قابل استفاده نگه دارد.

متولی باید امر نظافت و نگهداری تسهیلات استفاده عمومی را سازماندهی کند.

متولی باید روش و تعداد دفعات نظافت و نگهداری را تعیین کند که دارای ویژگی‌های زیر باشد:

- استفاده از مواد یا محصولات زیانبار را در صورت وجود، به حداقل رساند و جایگزین کند و ارائه خدمات تسهیلات را تضمین نماید.

- بازیافت و دفع را شامل شود (مانند باتری، شیشه، کاغذ، پلاستیک و فلزات)

آشکار و قابل دید بودن و میزان استفاده توسط بازدیدکنندگان می‌تواند عواملی باشند که باید در دفعات نظافت و نگهداری مد نظر قرار گیرند.

پیوست الف (اطلاعاتی) دسترسی

متولیان مناطق طبیعی حفاظت شده باید به یکپارچگی کامل و تعامل مناسب با افراد دارای ناتوانی و مشکلات حرکتی کمک کنند. موارد زیر باید مورد توجه قرار گیرند:

الف - ۱ دسترسی حرکتی

- دسترسی صندلی چرخدار (ویلچر)
- پارکینگ رزرو شده
- بدون مانع (یعنی دسترسی، اتاق جلسات، سرویس‌های بهداشتی)

الف - ۲ دسترسی شنیداری

- مفسران زبان علائم
- دسترسی TTY یا TRS اینترنت محور

الف - ۳ دسترسی دیداری

- نسخه‌های بزرگ چاپی / نسخه‌هایی به خط بریل^۱
 - پشتیبانی فنی برای کمک به دستگاه‌های کمکی و صفحه نمایش خوان (مانند JAWS)
 - دستکش برای لمس کارهای سه بعدی (در موارد مجاز)
 - سطح شاخص سطوح لمسی (TSGI)^۲
- متولی باید موارد زیر را نیز مورد توجه قرار دهد:
- یک ورودی بدون پله
 - ارائه اطلاعات قانونی در مورد درجه دسترسی به خدمات گردشگری که در منطقه طبیعی حفاظت فراهم می‌شود.
 - حداقل یک پیشخوان به ارتفاع ۰/۷۰ m که در دسترس استفاده کنندگان از صندلی چرخدار و بازدیدکنندگان کوتاه قد قرار داشته باشد.
 - آموزش کارکنان در خصوص توجه مناسب به افرادی که به نوعی ناتوانی دارند.
 - علائم و اطلاعات دسترسی: علائم باید ساده، محکم و بارنگ زمینه (مانند دیوار یا در) در تضاد باشند. همچنین، علائمی به خط بریل نیز باید مد نظر قرار گیرند.
 - فضای پارکینگ: متولی باید هنگام در نظر گرفتن فاصله، فضای پارکینگ برای افراد دارای ناتوانی را مد نظر قرار دهد.

1-Brail

2-Tactile Ground Indicator Surface

خطی با استفاده از نقاط برجسته ویژه نابینایان

پیوست ب
(اطلاعاتی)

حقوق مصرف کننده (دریافت کننده خدمات)

متولی باید درخصوص ارائه اطلاعات و فعالیت‌های تجاری، اطلاعات زیر را بنا به درخواست مصرف کننده ارائه دهد:

الف - جزئیات تماس برای ارائه شکایات، شامل شماره تلفن و نشانی رایانامه یا نشانی پستی بنگاه‌های دولتی مسئول اجرای قانون حمایت از مصرف کننده

ب - چگونگی درخواست مشاوره یا ارائه شکایت، یا مطرح کردن مشکل
پ - شرایط کلی قرارداد

متولی ملزم نیست از طرف بازدیدکنندگان شکایات آنها را پیگیری کند.

همچنین، درخصوص فعالیت‌های تجاری، متولی باید تضمین کند که درخصوص موارد زیر به بازدیدکنندگان آگاهی داده شده است:

- نام تجاری، وضعیت قانونی و تمام نشانی‌های رایانامه یا شماره‌های تلفن

- عناوین و ویژگی‌های اصلی خدمات و بهای آنها

- تاریخ مورد توافق برای ارائه خدمات، یا یک بازه زمانی منطقی، درموردی که تاریخ مشخصی توافق نشده باشد.

- هزینه توافق شده قبلی، یا هزینه ای منطقی، درموردی که از قبل، هزینه ای تعیین نشده باشد.

- ضمانت خدمات پس از فروش، در صورت وجود

پیوست پ
(اطلاعاتی)
کتابنامه

- [۱] استاندارد ایران - ایزو ۱۰۰۰۲، مدیریت کیفیت - رضایت مشتری - راهنمایی‌هایی برای رسیدگی به شکایات در سازمان‌ها
- [۲] استاندارد ملی ایران شماره ۱۳۲۴۵، مدیریت ریسک - اصول و رهنمودها
- [۳] مخدوم، مجید. دستورالعمل تهیه و تدوین کتاب پارک‌های ملی/جنگلی و پارک طبیعت، چاپ اول، تهران: مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۹۰، ۱۲۰ص.
- [4] ISO 21101, Adventure tourism — Safety management systems — Requirements
- [5] Borrie W ., F reimund W ., Davenport M ., M anning R Crossing Methodological Boundaries: Assessing Visitor Motivations and Support for Management Actions at Yellowstone National Park Using Quantitative and Qualitative Research Approaches. Managing Recreational Use. The George Wright Forum 18(3): 72-84. 2001
- [6] Bowman M.E., Eagles P.F.J., Chang-Hung Tao T. Guidelines for Tourism in Parks and Protected Areas of East Asia. IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK, 2001
- [7] Eagles P .F.J., H aynes C .D., M cCool S.F. Sustainable Tourism in Protected Areas. Guidelines for Planning and Management. World Commission on Protected Areas (WCPA) Best Practice Protected Area Guidelines Series No. 8. IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK, the United Nations Environment Programme and the World Tourism Organization, 2002
- [8] A Procedure for Assigning the IUCN Management Categories to the Protected Areas in Spain. Fundación Fernando Gonzalez Bernaldez. Madrid, 2006
- [9] IUCN. Guidelines for Protected Area Management categories. CNPPA and WCMC. IUCN, Gland, Switzerland and Cambridge, UK, 1994
- [10] Manning R. To Provide for the Enjoyment. Recreation Management in the National Parks. George Wright Forum. 1998, **15** (1) pp. 6–20
- [11] Middleton J ., & T homas L. Guidelines for Management Planning of Protected Areas. World Commission on Protected Areas (WCPA). Best Practice Protected Area Guidelines Series No. 10. IUCN, Gland, Switzerland, and Cambridge, UK, 2003
- [12] Pedersen A. Managing Tourism at World Heritage Sites: a Practical Manual for World Heritage Site Managers. UNESCO World Heritage Centre, 2002
- [13] <http://www.cepatoolkit.org/>