



**Progetto EU.FOR.ME**

Formazione turistica per un'utenza ampliata

# **EU.FOR.ME INFORMA**

## **Assisi, 13/10/2005**

# **Atti del Seminario**

## **Seminar's Proceedings**



## Tourism for All Concept

**EVERYONE SHOULD BE ABLE TO TRAVEL TO THE COUNTRY, WITHIN THE COUNTRY AND TO WHATEVER PLACE, ATTRACTION OR EVENT THEY SHOULD WISH TO VISIT.**

## SOMMARIO TABLE OF CONTENTS

<b>MARIA STELLA MINUTI .....</b>	<b>4</b>
<b>ASSESSORE EMILIANO ZIBETTI .....</b>	<b>6</b>
<b>LORIS LINO MARIA NADOTTI.....</b>	<b>6</b>
<b>ANNA GRAZIA LAURA.....</b>	<b>8</b>
<b>LILIAN MULLER.....</b>	<b>14</b>
<b>SONIA VISSANI .....</b>	<b>16</b>
<b>ELEONORA TRAMONTI .....</b>	<b>19</b>
<b>MONICA CORBELLINI .....</b>	<b>22</b>
<b>MARCO SCAGLIARINI.....</b>	<b>26</b>
<b>PETER NEUMANN .....</b>	<b>31</b>
<b>ANTONIO SPOSI CCHI .....</b>	<b>33</b>
<b>DESIREE VIDAL.....</b>	<b>36</b>
<b>ANNEXES – ANNESSI .....</b>	<b>37</b>
<b>IL PROGETTO “PARCHI ACCESSIBILI” .....</b>	<b>37</b>
<b>IMMAGINI – PHOTOS.....</b>	<b>42</b>

SALA BLU DEL COMUNE DI ASSISI, 13 OTTOBRE 2005 ore 10.30

## MARIA STELLA MINUTI

Buon giorno a tutti.

Il seminario di oggi si inserisce nell'ambito delle attività del progetto, finanziato dall'Unione Europea, EU.FOR.ME formazione turistica per un utenza ampliata. Non mi soffermo sulla descrizione del progetto che sarà oggetto di una specifica relazione, mi limito a ricordare, come peraltro avrete avuto modo di leggere nella brochure allegata, che il progetto EUFORME ha per oggetto il tema del **turismo per tutti**, cioè di un turismo che sia accessibile, fruibile da tutti e quindi **anche** dalle persone con disabilità e comunque da tutte le persone che esprimono esigenze specifiche.

Nonostante grandi passi in avanti siano stati fatti in termini di accessibilità del prodotto turistico, la possibilità di fare un viaggio, di andare in vacanza, che è diventata ormai un'abitudine consolidata e direi irrinunciabile per tutti, è spesso preclusa alle persone con disabilità che molto frequentemente non trovano, nell'offerta turistica, risposte adeguate alle loro esigenze.

E' inoltre ancora molto diffusa l'opinione che per le persone disabili sia necessario sviluppare un turismo particolare, che si svolge secondo un percorso parallelo a quello classico, e che rimane nell'ambito protetto del volontariato e dell'associazionismo. In realtà, pur rendendo la vacanza accessibile, questa idea di un turismo particolare rischia di emarginare e discriminare ancora di più le persone con disabilità e non ricerca la loro integrazione che invece è l'obiettivo del turismo per tutti.

L'incontro di oggi è stato organizzato con una duplice finalità. La prima, come emerge dal titolo che abbiamo dato al seminario (EUFORME informa. Il punto sulle azioni di progetto) è quella di presentare i risultati del primo anno di attività del progetto. Abbiamo deciso di presentare questi risultati in un incontro pubblico perché alla loro realizzazione hanno contribuito in maniera direi determinante molte persone con disabilità e molti operatori del settore turistico che con molta disponibilità hanno acconsentito a partecipare ai focus group, incontri organizzati dal partenariato con la finalità di individuare da un lato le esigenze delle persone con disabilità, dall'altro i problemi che gli operatori incontrano nel momento in cui decidono di rendere la loro offerta accessibile a tutti.

Come sentirete nella relazione di Annagrazia Laura di Tandem, questi incontri sono stati determinanti nel realizzare tutte le seguenti attività progettuali.

Ci è sembrato dunque opportuno trovare un'occasione pubblica per incontrare di nuovo queste persone, per mostrare loro i risultati che grazie al loro prezioso

contributo sono stati realizzati. Questo senza aspettare la scadenza del progetto che, essendo prevista per giugno 2006, ci sembrava troppo lontana nel tempo.

Guardando la platea dei partecipanti vedo molti visi noti, molti di coloro che hanno partecipato ai nostri focus group sono presenti e direi quindi che il primo obiettivo dell'incontro di oggi è stato raggiunto.

Il secondo motivo che ci ha spinto ad organizzare questo seminario è stato quello di creare un'occasione di confronto più ampio sui temi del turismo per tutti, che prende spunto dal progetto ma che va al di là del progetto stesso. Abbiamo quindi deciso di invitare i rappresentanti di alcune associazioni di categoria che operano nel settore turistico (Federalberghi, Fiavet, Turismo verde e naturalmente il Consorzio albergatori del comune di Assisi) per discutere con loro degli aspetti dell'accessibilità del prodotto turistico, per raccogliere le loro opinioni, per conoscere, eventualmente, le loro iniziative in questo campo, per confrontarci appunto con loro su questo tema del turismo per tutti.

Per rendere questo confronto più stimolante e offrire degli spunti di discussione concreti, abbiamo deciso di invitare alcuni operatori del mondo del turismo che hanno già intrapreso, direi con successo, questa strada dell'accessibilità o che hanno realizzato progetti nell'ambito del turismo per tutti che, secondo noi, rappresentano degli esempi di buone prassi in questo campo.

Ringrazio dunque Monica Corbellini e Caterina Trucco dei Viaggi del Ventaglio e Marco Scagliarini della Cooperativa La Cruna di Genova per averci dato la loro disponibilità. Purtroppo Sandro Luchetti di Legambiente ha telefonato ieri, è influenzato e non può essere presente. La relazione che avrebbe presentato è comunque stata inserita nella cartella che vi è stata consegnata. Un'altra testimonianza sarà portata dal nostro partner tedesco Peter Neumann che racconterà di alcune interessanti iniziative realizzate in Germania.

Sono infatti presenti qui con noi oggi, oltre a tutti i partner italiani del progetto (oltre al CST, la coop. Sociale Tandem, capofila del progetto, l'Umbria Training Center e l'Organizzazione non governativa Yap- Youth Action for Peace ) anche tre dei quattro partner stranieri del progetto (oltre a Neumann Consult, già citato, dalla Germania, Turism for alla dalla Svezia e IPF dalla Spagna. Per motivi personali Silvio Sagramola di Infohandicap del Lussemburgo ha dovuto annullare all'ultimo momento il viaggio). I partner stranieri, devo dire, sono stati i più accesi sostenitori della necessità di organizzare questo seminario e li ringrazio per aver affrontato un lungo viaggio per essere oggi qui con noi.

Credo di aver terminato e vi prego di scusarmi se mi sono dilungata un pò troppo. A questo punto cedo la parola per i saluti all'assessore Zibetti, assessore alla cultura del Comune di Assisi, che vi ricordo, è, insieme alla Provincia di Perugia, partner istituzionale del progetto, e nel farlo vorrei ringraziarlo per averci gentilmente concesso la disponibilità di questa sala e l'opportunità di realizzare questo incontro.

## ASSESSORE EMILIANO ZIBETTI

Buon giorno, porto il saluto del Sindaco, della città di Assisi, della amministrazione, di tutti i residenti e mio personale a voi tutti ed in particolare ai rappresentanti dei paesi europei, Svezia, Germania, Spagna presenti in questo edificio comunale che appartiene ad una città considerata patrimonio dell'Umanità.

Leggo che nel titolo del vostro incontro è contenuta la parola "disabile".

Parola con significato ben preciso ma che in senso lato può essere usata come barriera culturale nel superare le difficoltà dell'ambiente in cui ci si trova.

Mi sono trovato con undici ingegneri lungo il Rio Negro, non avremmo certamente superato le difficoltà dell'ambiente se non fossimo stati accompagnati da alcuni indios "analfabeti" pratici della zona. Eravamo, con tutta la nostra cultura, inabili in un'area con caratteristiche naturalistiche diverse dalle nostre.

Voi siete giovani vorrei darvi un pensiero per un riflessione: spesso il concetto di "disabile" è legato alle prove quotidiane nel superamento delle difficoltà create dalle nostre stesse abitudini, se riusciremo ad adeguarci alle necessità altrui, forse, elimineremo parte di quelle disabilità.

## MARIA STELLA MINUTI

Grazie assessore, adesso è previsto l'intervento del Presidente del CST Loris Nadotti.

## LORIS LINO MARIA NADOTTI

Buon giorno a tutti

Esprimo un sentito ringraziamento al Comune di Assisi che ci ospita oggi e mi congratulo con i partner del progetto che, con il Centro che mi onoro di presiedere, hanno sì sono impegnati per la realizzazione di questa occasione di incontro.

Io credo che questa iniziativa rappresenti un momento importante per lo sviluppo di nuovi ambiti comuni di formazione e di ricerca. Il C.S.T. opera ormai da 20 anni nel campo della formazione per il turismo e, recentemente, ha avviato al proprio interno una approfondita riflessione su che cosa si possa fare di più o di meglio rispetto a quanto è stato realizzato in questo arco di tempo nel campo della formazione turistica.

Tra i temi da affrontare con maggiore impegno è emerso quello riferibile alle azioni volte allo sviluppo di un turismo "di qualità", per un turismo per tutti. Turismo per tutti significa turismo anche per chi è diversamente abile o manifesta esigenze particolari in relazione alla fruibilità dei servizi legati al turismo. Il che non significa aprire un comparto nuovo negli studi del turismo, ma piuttosto affrontare un tema determinante ai fini della qualità reale dei servizi. In altri termini significa far dipendere la qualità del turismo dalla capacità di produrre un'offerta realmente

accessibile *a tutti e per tutti*. Intendo, ovviamente, tutti i soggetti che portano esigenze diverse. Penso, per esempio, a chi, come è citato nel materiale in distribuzione, ha esigenze alimentari particolari o a chi ha esigenze di mobilità; aspetto, questo, particolarmente avvertito in un luogo come Assisi, frequentato assiduamente e caratterizzato da una forte presenza del turismo religioso, che deve essere appunto riprogettato in termini di qualità e accessibilità.

Negli ultimi anni il tema della qualità è diventato quasi uno slogan, a volte un po' abusato: si parla troppo spesso in termini vaghi di qualità e di necessità di migliorare l'offerta in senso qualitativo senza far seguire alle enunciazioni di principio azioni concrete. Io credo che sia importante - e l'occasione odierna ne è una dimostrazione - iniziare a *fare* la qualità più che parlarne, cioè individuare le vie della qualità, strumenti nuovi per riqualificare l'offerta turistica in questo senso.

Credo anche che le azioni svolte con il progetto EU.FOR.ME siano particolarmente significative perché in esso il tema della qualità viene abbinato ad altri elementi importanti, primo fra tutti lo spirito di solidarietà, inteso come ricerca della qualità in chiave etica, attraverso lo sviluppo della sensibilità ai bisogni manifestati da particolari segmenti della domanda di servizi turistici che, senza questa attenzione, rischierebbero di essere ignorati. Solo così si può parlare di reale innovazione dell'offerta, attraverso lo sviluppo della sensibilità e della comprensione delle esigenze del prossimo, intese come linee guida di un riassetto delle azioni di riqualificazione dell'offerta stessa.

Un'ultima considerazione che vorrei svolgere - anche perché la Dottoressa Minuti ha introdotto benissimo prima di me le tematiche che verranno affrontate nel corso di questa giornata - concerne un altro degli obiettivi di questo progetto che è quello dedicato all'analisi dei fabbisogni formativi e all'analisi dei percorsi di formazione il personale. Si tratta di aspetti fondamentali: la formazione dei formatori è uno dei punti di eccellenza del Centro Studi sul Turismo, che da tempo si è impegnato su questo fronte. Come docente universitario sono assolutamente convinto che in questo senso si debba fare moltissimo, perché noi tutti siamo portatori di conoscenza, ma non siamo sempre adeguatamente preparati nella gestione dei processi di trasferimento della conoscenza stessa. Va curata quindi la capacità di scegliere appropriatamente le metodologie didattiche, di utilizzare le metodologie correttamente. Il trasferimento della conoscenza è processo complesso e oneroso: bisogna impegnarsi in questo senso proprio perché, per tornare a quanto accennavo, prima la qualità si fa anche e soprattutto attraverso l'applicazione delle tecniche idonee e non è solo un problema di trasferimento di contenuti, ma anche di metodi, di analisi dei fabbisogni, di indirizzo chiaro verso gli obiettivi che ci si è dati.

Per questo motivo esprimo le mie più fervide congratulazioni e i miei migliori auguri di buon lavoro ai promotori di questa giornata di studio, auspicando che possano aver luogo in futuro altre occasioni di collaborazione e di progettazione insieme.

## MARIA STELLA MINUTI

Grazie presidente. Passiamo adesso alla prima parte dell'incontro di oggi che prevede la presentazione dei risultati del progetto, realizzati nel primo anno di attività. Inviterei quindi ad accomodarsi al tavolo i prossimi relatori: Anna Grazia Laura di Tandem, Sonia Vissani che fa parte del Panel dei Giovani, Lilian Muller che parlerà a nome di tutto il partenariato straniero e Eleonora Tramonti in rappresentanza dei ragazzi che stanno attualmente frequentando il Corso per "Formatore specializzato nelle tematiche del turismo accessibile" che, come sentirete, è una delle attività centrali del progetto.

Comincia a descrivere il progetto e le attività fin qui svolte Anna Grazia Laura di Tandem, che è la Cooperativa capofila di questo progetto.

## ANNA GRAZIA LAURA

Buongiorno a tutti. Grazie di essere intervenuti. L'obiettivo di questo incontro lo ha già descritto in maniera molto completa Stella Minuti. Vorrei aggiungere che nasce anche da alcune sensazioni che abbiamo avuto durante gli incontri di presentazione. Il progetto, al suo inizio, è stato illustrato nei suoi obiettivi e contenuti, nel corso di un Seminario a Roma e successivamente, in tutta una serie di incontri con gli operatori turistici, nel corso di Focus Group con i destinatari finali, in cui abbiamo cercato di esaminare problemi e necessità. Abbiamo avuto la sensazione, nel corso di questi incontri, che in sottofondo, non detto, ci fosse un discorso del tipo: "E' tutto bello all'inizio, poi non si sa che fine fate". Poiché stiamo lavorando al progetto da più di un anno e siamo entrati nella fase viva delle azioni di formazione dei formatori, ci piaceva fare il punto su quello che abbiamo fatto effettivamente da quando abbiamo lanciato il nostro programma ad oggi.

"Formazione turistica per un utenza ampliata". Ho sentito prima fare vari commenti sul fatto che non dobbiamo concentrarci sulla disabilità: il nostro progetto tende proprio a questo, tende a identificare l'utenza, la clientela dal punto di vista delle diverse esigenze che possono essere legate ad una disabilità o ad ogni altra situazione che determina esigenze di qualsiasi tipo; il nostro è il concetto del "turismo per tutti", che non vuole e non deve arrivare a realizzare situazioni, prodotti e progetti che siano adatti a un target piuttosto che a un altro; arrivare a realizzare progetti che siano adatti solo ad alcuni senza arrivare a comprendere l'intero universo della diversità, essendo capace di rispondere in maniera mirata ad ognuno.

Quanti siamo? Siamo 10 organizzazioni, che rappresentano 5 paesi europei. Questi sono i "logo" di tutti i nostri partner.

Quello che ci è piaciuto molto quando abbiamo cominciato a pensare a questo progetto, e che ha rappresentato oltretutto un elemento fondamentale nella sua

realizzazione, è stata l'ideazione di un supporto continuo e costante nel progetto stesso, rappresentato da una parte dei nostri destinatari finali. I destinatari finali di questa iniziativa, soprattutto dell'iniziativa formativa, probabilmente non sono solo coloro che studieranno nelle scuole del turismo, nelle università di turismo, chi si specializzerà in ambito turistico, ma sono anche gli operatori, che realizzeranno e commercializzeranno prodotti turistici. Chi deve dire agli operatori, tramite nostro in questo caso, di che cosa ha bisogno? Sono coloro che usufruiranno dei servizi, progettati per rispondere adeguatamente ad un'utenza ampliata.

Questa parte delle due componenti "domanda-offerta" l'abbiamo inserita nel progetto. Abbiamo creato un panel di persone con disabilità che ci hanno collaborato con noi fin dall'inizio e che seguiranno a lavorare anche nelle fasi conclusive del progetto. E in più abbiamo voluto fare un'altra cosa: queste persone sono persone giovani, sono coloro che vedono e vedranno il mondo con occhi diversi, con occhi e mentalità che hanno già acquisito tutto il percorso fatto dalle associazioni e dalle persone con disabilità per arrivare a definire criteri di pari opportunità e di inclusione. Sono coloro che pensano, a diritto e giustamente, di voler godere del proprio tempo libero alle loro condizioni. Queste condizioni noi le abbiamo esaminate con il loro aiuto e le abbiamo tradotte in attività operative.

Perché ci siamo mossi a fare questo progetto? Perché ci siamo resi conto che, non soltanto in Italia ma anche a livello europeo, il sistema di offerta turistica non è ancora adeguato a rispondere in maniera completa, con un'offerta di qualità a diverse esigenze che possono provenire da parte della domanda. E oltretutto molto spesso non conosce o sottovaluta le opportunità economiche che aprirsi in maniera qualitativamente elevata, ma soprattutto vorrei dire banalizzata, non per nicchie, non per ghetti, a questa tipologia di domanda può rappresentare per un'azienda che alla fine dell'anno, del mese, della settimana, deve produrre reddito. Secondo noi c'è quindi la necessità di migliorare la preparazione tecnica di questa componente del sistema perché i prodotti che vengono presentati siano quello che il mercato richiede.

C'è anche un altro problema, rappresentato dal fatto che il sistema di formazione turistica, attualmente, non riesce a preparare studenti e professionisti sui temi del turismo per tutti. Non voglio dire che non sia mai stato fatto nulla. Ci sono tutta una serie di iniziative, di corsi di formazione, che però, a nostro avviso, sono fatti per eccezione; non c'è ancora, e noi abbiamo realizzato uno studio in materia, cui più avanti accennerò, non c'è ancora una sistematicità nell'inserire nei normali corsi di studio, nei normali corsi di formazione professionale, nella normalità dell'educazione in genere, il tema del turismo per tutti. Questo porta alla formazione di tecnici turistici espertissimi che al momento in cui affrontano il mercato del lavoro non hanno, se non per sentito dire, alcuna, oppure scarsa, competenza di questi temi specifici. Non ci sono, quindi, opportunità formative al di là di iniziative, ripeto, sporadiche e fondate più su collaborazioni fra l'associazionismo, il terzo settore e qualche ente e qualche organizzazione abbastanza sensibile e sensibilizzata a questo tema.

A questo punto, e questo è un discorso che rientra nel progetto ma rientra anche nel dopo-progetto, che cosa comporta questo per i giovani con disabilità? Non possono per esempio accedere a esperienze formative di questo genere. Non possono diventare a loro volta operatori specializzati. E comunque hanno scarsissime possibilità di veder garantite le loro richieste di partecipazione.

Quindi ovviamente gli obiettivi non potevano e non possono che discendere da queste premesse: sono quelli di identificare esigenze e necessità rappresentate dalla domanda, progettare e realizzare un corso che, tenendo conto di tutto quello che emerge ed è emerso nel corso del progetto da quelle due componenti cui accennavo prima, riuscisse a comprendere tutte le tematiche che si riferiscono al turismo accessibile; sviluppare moduli formativi su quei temi avessero la possibilità di essere trasferiti agevolmente nel sistema normale di formazione turistica. Quindi definire una mappa delle competenze, identificare una figura professionale che è quella del formatore: colui che sarà il nostro portavoce al momento in cui avrà acquisito le professionalità, al termine del corso, nei riguardi del mondo che noi vogliamo andare a raggiungere e includere queste attività di formazione nelle normali attività didattiche, nei normali corsi di formazione professionale, nei corsi di riqualificazione, e in tutto quello che riesce a fare, con una parola abusata, mainstreaming di questo tema.

Nel primo anno di attività abbiamo quindi cercato di analizzare e identificare le esigenze. In ogni paese partecipante al progetto sono stati organizzati dei Focus Groups, gestiti in maniera diretta dai rappresentanti dei nostri partner nel panel dei giovani. Il panel si è attivato in ogni paese, ha coinvolto persone che avevano esigenze specifiche ed insieme hanno sviluppato il tema di cosa comporta affrontare, gestire, pianificare un viaggio per una persona con disabilità. Sono venute fuori cose molto interessanti. Sono uscite esigenze in parte note, ma in parte puntualizzate meglio, che riguardano le fasi del prima, durante e dopo un viaggio. E' emersa un'esigenza fortissima di confrontarsi con operatori che diano garanzia di qualità, di efficienza e tecnicismo nel proporre prodotti. E' emersa l'esigenza di avere delle informazioni affidabili.

E' importante per una persona che ha esigenze specifiche sapere quello che incontra o incontrerà nel viaggio che andrà a svolgere. E' emersa l'esigenza di poter usufruire di prodotti per tutti: di non avere e di non continuare ad avere l'offerta predisposta dall'associazione, dal gruppo di sostegno, da qualsiasi organo che sicuramente capisce i problemi, ma che non è aperto al mondo esterno. E' emersa l'esigenza di poter scendere e andare dall'agenzia di viaggio sotto casa e di comperare un pacchetto per una destinazione che piace, non per una destinazione accessibile. Per il posto dove vorremmo tutti andare, non per quello che ci viene proposto dal mercato "prendere o lasciare".

MARIA STELLA MINUTI

Volevo precisare che l'analisi delle esigenze è stata condotta anche attraverso la realizzazione di incontri con gli operatori turistici in cui abbiamo raccolto le opinioni dell'altro lato del mondo del turismo: quello dell'offerta.

Attraverso gli incontri che ricordava Anna Grazia abbiamo analizzato le esigenze della domanda espressa dalle persone con disabilità quando viaggiano, però abbiamo organizzato incontri analoghi anche con gli operatori turistici per capire quali sono i problemi che possono incontrare nel momento in cui decidono di rendere accessibile la loro offerta. Abbiamo, da un lato, cercato di capire quali sono le scelte che hanno motivato chi già opera nell'ambito del turismo per tutti ad intraprendere questa strada e quale bilancio possono trarne, dall'altro, quali sono le esigenze e le difficoltà riscontrate o solo ipotizzate da chi invece ancora non offre servizi indirizzati a questo target.

ANNA GRAZIA LAURA

Certamente, allora completiamo il discorso degli operatori. Abbiamo coinvolto anche l'altro aspetto, quello dell'offerta e quindi gli operatori, non solo in Italia ma in tutti i paesi presenti nel progetto, sono stati invitati ad affrontare gli stessi temi, focalizzati sulla doppia domanda: perché sì e perché no. Quali sono i problemi, e in questo caso sono emersi elementi molto importanti, sono emersi ad esempio fattori che non sono risolvibili dai soli operatori ma che coinvolgono nella soluzione enti pubblici e privati. Un operatore non può influire sulla qualità dei trasporti se non in maniera limitata a quelli che gestisce direttamente; può però influire sulla preparazione del proprio personale, può influire sulla progettazione di un prodotto che ancora una volta non sia di nicchia ad un livello tale da divenire ghettizzante. Ha forse delle difficoltà a comprendere - avremo poi nel corso della giornata un intervento che, identificato come buona prassi, può dare alcune idee di soluzione - ha difficoltà a comprendere come rendere materialmente fruibile la propria struttura da parte di tutte le persone con esigenze specifiche. Sono questi due fattori contrapposti che ci hanno portato a definire una mappa delle esigenze da un lato, e dall'altro quelle che devono essere le necessità formative. Parallelamente si è inserita l'analisi di quelli che sono gli attuali sistemi formativi in questo campo. Stavo dicendo che l'abbiamo fatto con un filo di compiacimento: immaginavamo quelli che sarebbero stati i risultati. Non c'è quasi nulla, però non volevamo nemmeno correre il rischio di re-inventare la ruota: se qualcosa di valido, di normalizzato fosse esistito, lo avremo sicuramente tenuto in considerazione nella programmazione dei nostri moduli formativi.

Da questi due aspetti e dall'evidenza di quello che esiste è stata fatta un'analisi dei fabbisogni formativi. Un'analisi dei fabbisogni che ha comportato da un lato la presa in carico di quello che ci ha detto la domanda, dall'altro l'esame delle carenze che ci ha evidenziato l'offerta, da cui è stato possibile definire il piano di

sviluppo del percorso formativo. Devo dire che questo è stato comunque già verificato e già confrontato con tutto il partenariato, nel corso di una riunione che si è tenuta a Lussemburgo a Giugno. Abbiamo discusso tutti insieme del lavoro svolto fino a quel punto e abbiamo impostato le attività che stiamo attualmente svolgendo per la seconda parte del progetto.

Abbiamo quindi dato il via al corso di formazione per formatori. Il corso è, oltre a tutta la parte preparatoria svolta nel primo anno, il cuore del progetto. Dal corso ci aspettiamo di avere dei formatori che sappiano delle tematiche del turismo per tutti, ci aspettiamo dei moduli consolidati che possano essere utilmente inseriti in una prima fase in laboratori e in esperienze di test, e una volta rilasciati, in quanto approvati da tutto il partenariato e devo dire anche da voi nella conferenza finale che faremo a giugno 2006, essere inviati e proposti al mondo della formazione e dell'educazione mainstream.

Molto rapidamente, nel primo anno di attività abbiamo anche individuato una linea grafica di progetto. Voi ne vedete in parte una realizzazione. La bandiera, quella dell'Unione Europea che ci deve essere sempre, in tutto quello che viene finanziato dalla Commissione. Siamo partiti da varie proposte, trovare un logo per un progetto non è facile, e lo sanno bene i nostri partner qui presenti che hanno a varie riprese commentato quello che veniva proposto. Siamo partiti da proposte che ancora una volta tendevano a identificare in maniera più o meno decisa una sedia a ruote. Una prima rielaborazione che sposta un pochino il discorso ma siamo ancora un po' troppo legati ad una ruota. In un'ulteriore elaborazione si comincia a dare un'idea di ampiezza, di volo, per arrivare a quello che abbiamo adesso e che voi vedete, sinteticamente un'omnida ed un battito d'ali. Non sarà il massimo dell'impostazione grafica, ma sicuramente siamo andati oltre la caratterizzazione di una sola tipologia di disabilità e di una singola esigenza.

Abbiamo anche attivato un sito di progetto... perché ve lo dico? Per invitarvi a visitare il nostro forum. Il nostro forum è animato dall'organizzazione partner YAP (Youth action for peace) ed è direttamente collegato con il panel dei giovani: quindi potrei definirla un'ottima opportunità per tutti per scambiare commenti, critiche, notizie, chiacchiere con i nostri giovani a livello europeo.

Che cosa stiamo facendo?

Focalizziamoci sul corso, che è, come ripeto, il cuore del progetto. Il corso si articola in 4 tappe formative, si svolgerà per ben 200 ore in aula, (oramai sono state realizzate già oltre 100 ore di formazione), e in 80 ore di project work, 80 ore in cui i partecipanti al corso, tutti qui presenti, svilupperanno dei moduli di formazioni sui temi del turismo accessibile.

La scelta di questi ragazzi ha purtroppo comportato l'esclusione di un numero ben superiore alla loro presenza, che avrebbe voluto fare questo corso. Ci auguriamo che la messa in linea dei risultati del corso, consenta anche a chi è stato escluso di poterlo seguire.

Il project work sarà la realizzazione pratica di quello che i ragazzi avranno appreso durante le 200 ore di aula. Di che cosa parliamo? Ovviamente di formazione dei formatori e di orientamento al ruolo. Un formatore deve sapere come fare, come

essere un formatore. Parliamo del sistema turismo, non vogliamo che il sistema turismo sia svincolato dalle tematiche più approfondite di cui parla il progetto, e di che cosa significa essere un formatore in tema di turismo per tutti.

Cosa tratteranno i project work e come verranno gestiti? I Project work saranno 4 e a questo punto, per fare lavorare ancora di più i nostri partner transnazionali, abbiamo pensato di assegnare a ognuno di loro il tutoraggio a distanza di un tema. In particolare i principi e la pianificazione di un prodotto turistico accessibile sarà gestito e controllato da TOURISM FOR ALLA.

La promozione e commercializzazione di un prodotto turismo accessibile sarà invece in carico al nostro partner spagnolo INICIATIVA PARA LA FORMACION. Le tecniche di accoglienza e di customer care verranno elaborate insieme al partner lussemburghese INFO HANDICAP e tutto ciò che comporta definire una destinazione accessibile sarà curata con l'aiuto di Peter Neumann della NEUMANN CONSULT.

Il corso come dicevamo si sta svolgendo, è più o meno a metà, partecipano 16 corsisti e 2 uditori ed entro la fine dell'anno avranno inizio i project works. Abbiamo pianificato che per Dicembre i project work dovrebbero essere già attivi. Queste 80 ore dovranno consentire di avere a gennaio 2006 la possibilità di cominciare la sperimentazione. La sperimentazione sarà, con il supporto del CST, l'inserimento dei corsisti nei normali corsi di formazione che il CST svolge.

Sarà loro assegnato un certo numero di ore, quali formatori, per trattare i temi che avranno sviluppato in ogni Project Work. In più domani ci sarà un seguito a questo incontro: oggi pomeriggio lasciamo liberi i nostri amici che vengono da tutta Europa perché non tutti loro conoscono Assisi, ma domani mattina alle 9 siamo già a lavoro, e domattina i tutor a distanza incontreranno i corsisti per definire le modalità di lavoro. Ci sarà questo incontro che probabilmente si riproporrà nella riunione finale e nel frattempo strettissimi contatti attraverso i canali consueti del tutoraggio a distanza, tante email e forse qualche telefonata. Grazie.

MARIA STELLA MINUTI

Grazie ad Anna Grazia per questa dettagliata presentazione dei risultati dello sforzo di un anno di lavoro. Nella cartella che vi è stata consegnata abbiamo inserito un documento che descrive in sintesi i risultati del progetto: qualcuno ha commentato che per essere una sintesi è un po' troppo lunga, ma era difficile riassumere in poche righe tutte le attività svolte in un anno di lavoro.

Chi di voi fosse interessato ad approfondire ancora di più la conoscenza del progetto e delle azioni realizzate, oltre al documento di sintesi distribuito, può consultare anche il sito internet del progetto ([www.euforme.net](http://www.euforme.net)) che riporta integralmente, nella sezione documenti, tutte le analisi realizzate, sia nella versione in italiano che in quella in inglese.

Passo ora la parola a Lilian Muller come rappresentante del partenariato straniero.

LILIAN MULLER

(Saluti)

On behalf of the transnational partnership I'd like to express our delight for being invited to this seminar in Assisi. It's always a great pleasure to get the possibility to visit beautiful Umbria and a city with such a historical interest and importance as the city of Assisi.

It's also a big moment to be able to share the first experiences from the pilot training course destined for trainers specialised in the topics of tourism for all. I'd like to thank our Italian partners of the project EU.FOR.ME for arranging this seminar, as one important step forward in the development of the issue *Tourism for all*.

The project EU.FOR.ME is an important initiative in many different ways. Although the situation for persons with disabilities varies between the different European countries, there are a certain number of common points we can recognize. We have a number of common problems, that has to be solved, and a number of common possibilities, that has to be developed. The issue *Tourism for all* has a high level of convenience for border-crossing joint actions. Tourism is a global phenomenon. Many people would like to visit places they've never seen before and to make new experiences, meet new friends e t c. These dreams are wide-spread among everyone, also among people with disabilities. The big difference is that for people with disabilities, many times this remains as just dreams that cannot be realized, because of the fact that there is a big lack of accessible destinations, accessible facilities and offers, a lack of proper information of accessible tourism e t c. And there is also a big lack of knowledge within the tourism sector when it comes to disabled tourist's needs, how to welcome disabled guests and how to make the facility as accessible as possible for everyone.

To be able to raise the knowledge and consciousness in this field, is one of the most important possible outcomes of the project EU FOR ME. In that way, we can contribute to make the tourism trade better prepared for welcoming a growing number of visitors with a greater need of accessibility.

Systematically, we have made analysis of the training needs among the operators and actors in the field of tourism, as well as by the training systems that provides tourism training courses on different levels, as professional training and education on the university level. We have found that the gap of knowledge, the skills that are lacking, is very similar in our different European member states. Our analysis of the training system in our different countries showed that there are very few courses on all levels dealing with the topic accessible tourism. Therefore we all urgently need the results of the EU FOR ME –project, as important inputs in our training systems. And therefore there are also good reasons to believe that the



work we all are doing within this project, will be paid attention to, from many directions. The final products will include a full 'training for trainers' course, four experimental training modules on tourism for people with disabilities, and the procedures to be followed to officially recognise this vocational figure in our European countries. And these results will be important - not only for the training institutes - but for the tourism trade as a whole, and not at least for all the tourists with specific needs.

The final products could be directly inserted in the ordinary courses and officially recognized, on the basis of the procedures for the accreditation of the vocational qualification, the training and university credits which will be implemented with the support of the relevant public bodies. To integrate the results from EU.FOR.ME into the ordinary training system is one important step to make *tourism for all* mainstreamed – accessible tourism is a necessary and natural part of tourism as a whole, not an exception to be ignored.

Every partner involved in the project and in training activities, can use directly the experimental modules on tourism for all, either for training within our own organizations or for stakeholders involved in vocational training and for tourist operators who needs to improve their skills and qualities.

Participation is one important principle in the U N declaration of disabled people's equal opportunities. That goes also for all the work we do in our trans-national network of actors in the field of tourism for all. The training path that has been developed within the project EU.FOR.ME is very much a result of the work that has been done by the Youth Panel of the project. Young people, from all participating countries, has taken the responsibility of organizing the work to analyse the needs and requirements of disabled tourists. In each country, the members of the youth panel has organized round table discussions with disabled young people, in order to identify the needs and requirements as a base for the development of the training path. The youth panel also takes care of a great part of the important task to disseminate news and results from EU.FOR.ME, by a newsletter frequently released through the project period.

And now we have come one step further in this process, and now it's time for all the young students here in Assisi, to take part of the training course that has been developed in the project, as a course for trainers specialised in the issues of *Tourism for all*.

In this training course we have integrated all important steps and objectives that we have identified from our joint knowledge and experiences. For the students it will be an important task and challenge to, at the end of the course, put the skills from the course into practice and design their own training modules focused on different aspects of tourism for all. In this last phase of the training course, the



trans-national partners will take the role of long distance tutors, to guide the students through this experimental training modules.

This is one more detail of the EU.FOR.ME project that makes the project and its results highly relevant for the European level and for the different countries involved. With the methodology chosen, one can really say that the results will be European results, possible to use and benefit from all over Europe. I'm delighted to be a part of this process, and look very much forward to the second year of EU.FOR.ME and the work and results to come.

## MARIA STELLA MINUTI

Grazie Lilian per l'intervento. Come avete sentito dalle presentazioni di Lilian e Anna Grazia Laura, il ruolo del Panel di giovani ragazzi con disabilità è determinante nell'ambito del progetto. Questi giovani hanno un compito molto importante: farsi portavoce delle esigenze delle persone con disabilità e accompagnare in tutte le sue fasi la realizzazione del progetto. E' dunque con molto piacere che passo la parola a Sonia Vissani, rappresentante per l'Italia, insieme a Francesca Tulli che purtroppo oggi non è potuta venire, del Panel dei giovani con disabilità.

## SONIA VISSANI

Mi fa molto piacere poter dare il mio contributo al progetto EU.FOR.ME per diverse ragioni.

In primo luogo, la partecipazione al progetto è per me una grande occasione di conoscere persone nuove, persone disabili come me ma con esigenze diverse dalle mie; questo rappresenta una grande fonte di arricchimento proprio a livello umano e personale.

In secondo luogo, credo che il tema del progetto, il turismo accessibile risponda in modo adeguato al desiderio di viaggiare, desiderio che deve poter essere realizzato anche dalle persone che esprimono esigenze specifiche. Io stessa spesso ho evitato di affrontare viaggi da sola per paura di incorrere in problemi e situazioni spiacevoli.

Infine questa iniziativa mi offre l'opportunità di mettermi in discussione e di acquisire maggiore consapevolezza delle mie potenzialità di disabile per poterle mettere a servizio degli altri.

Ora vi porto l'esperienza del Panel di giovani disabili che fa parte del progetto. All'interno del progetto il panel ha avuto il compito di identificare le esigenze del turista disabile; questo ha consentito un approccio diretto alle problematiche

espresse dal target. Credo sia proprio questo aspetto a valorizzare il progetto, credo che la presenza del panel sia proprio un valore aggiunto.

Lo strumento che si è ritenuto più adatto per raggiungere l'obiettivo è il FOCUS GROUP (serie di incontri durante i quali persone con diverse disabilità hanno potuto discutere sui temi riguardanti "il turismo per tutti").

Io ho partecipato al Focus Group che si è svolto lo scorso gennaio in Santa Maria degli Angeli. È stato molto interessante in quanto erano presenti circa 10 persone che rappresentavano diverse tipologie di disabilità (motoria, sensoriale, cognitiva, alimentare) e questo ha contribuito ad individuare diverse esigenze rispetto a specifiche disabilità.

Tra gli elementi emersi dal Focus Group a cui ho partecipato, ma anche da quelli svolti negli altri Paesi partner, è da sottolineare la centralità della reperibilità e dell'attendibilità delle informazioni; esiste la necessità di incrementare le fonti di informazioni e le competenze di chi è deputato al ruolo di "informatore". Sono molte, infatti, le persone che, in relazione alla loro disabilità e alle esigenze ad essa connesse, cercano, attraverso il contatto diretto con gli operatori, risposte a domande più specifiche che, in generale, i siti internet o le guide non sono in grado di soddisfare. Il personale interpellato, spesso, però, non è in grado di rispondere a tali domande perché non conosce il problema o non sa trovare o interpretare le informazioni eventualmente disponibili.

Durante l'incontro transnazionale di Lussemburgo poi, il panel si è occupato di:

- Definire le metodologie per gestire e mantenere i contatti con le associazioni che hanno partecipato ai Focus Groups;
- Individuare gli strumenti idonei ad implementare lo scambio di informazioni tra i diversi paesi su tematiche inerenti il turismo accessibile e disseminare i contenuti e le attività di EU. FOR. ME.

A questo proposito, è stato deciso di destinare la comunicazione non solo ai partecipanti ai Focus Groups, ma anche ai soggetti facenti parte delle organizzazioni partner del progetto.

In un secondo momento, si è passati ad esaminare i possibili strumenti da utilizzare per mantenere e sviluppare i contatti.

Sono stati analizzati nello specifico la rassegna stampa, la newsletter, il sito web e in particolare il forum, la produzione di materiale informativo e la sua relativa messa on line e la diffusione dei risultati attraverso la partecipazione ad eventi.

Ognuno di essi è stato esaminato secondo i suoi punti di forza, le sue criticità, i suoi costi e le eventuali modalità di gestione.

Gli strumenti che sono stati ritenuti i più idonei sono il Forum, quale strumento attraverso il quale dibattere e confrontarsi su temi specifici e la Newsletter quale strumento per scambiare informazioni sulle realtà sociali ed economiche dei diversi paesi in tema di disabilità.

Riguardo al Forum, i possibili argomenti di discussione sono:

- Esperienze di vita quotidiana vissute da persone disabili
- Esperienze di vita quotidiana vissute da persone disabili per le diverse fasi di viaggio
- Confronto sui diversi punti di vista circa i temi sopra detti.

È animato dai componenti del panel.

La Newsletter, invece, ha cadenza trimestrale. Presenta un titolo di copertina "EU.FOR.ME: NEWSLETTER FROM THE YOUTH PANEL". Troviamo poi l'invito a visitare il sito [www.euforme.net](http://www.euforme.net) e a partecipare al Forum. Nella parte inferiore, ci sono delle notizie sullo stato di avanzamento del progetto.

Ogni newsletter contiene 2 notizie per ciascun paese partner; in totale, quindi, ogni newsletter contiene 10 notizie andando ad occupare uno spazio massimo di 2 pagine.

La newsletter viene strutturata in base ad uno schema tipo che indica la provenienza della notizia, il titolo e soprattutto la fonte, quindi tutti i riferimenti utili.

I contenuti riguardano:

- Informazioni su ricerche, pubblicazioni, siti internet in tema di disabilità
- Informazioni inerenti il turismo accessibile
- Informazioni su attività formative sul turismo per tutti.

Una volta strutturata ed approvata dal panel, la newsletter viene messa nel sito in un apposito spazio opportunamente segnalato e viene diffusa a cura di ogni partner via mail ai partecipanti ai Focus Groups e agli altri soggetti individuati come destinatari.

A questo scopo, ogni partecipante al panel ha una sua mailing list di destinatari.

La lingua utilizzata è l'inglese, pertanto la newsletter, qualora necessario, verrà tradotta e poi diffusa.

Sono state già realizzate due newsletter.

Questo è il lavoro svolto fino ad oggi dal panel, credo che rappresenti un'ottima premessa per continuare a lavorare in questa direzione, dato soprattutto il grande interesse dimostrato da tutti disabili e non.

MARIA STELLA MINUTI

Grazie mille Sonia per aver spiegato nel dettaglio il lavoro che avete fatto e che è stato veramente molto impegnativo. Questi ragazzi, data la loro giovane età, portano avanti con più forza e determinazione le loro esigenze e rivendicazioni su diritti e pari opportunità e stanno infondendo entusiasmo e vitalità al progetto.

Concludiamo questa prima parte dell'incontro dedicata alla descrizione delle attività del progetto realizzate e in fase di realizzazione, con l'intervento di una rappresentante dei partecipanti al corso di formazione dei formatori, Eleonora Tramonti, che ci riferirà le impressioni e le aspettative che i ragazzi hanno maturato dopo aver frequentato circa la metà del percorso formativo.

## ELEONORA TRAMONTI

Buongiorno a tutti. Sono Eleonora Tramonti e in questa sede rappresento i titolari del corso per "Formatore specializzato nelle tematiche del turismo accessibile". Il tempo a mia disposizione purtroppo è breve per potervi elencare tutte le aspettative iniziali, relative al corso, di ciascun partecipante e, soprattutto, come si sono modificate da un mese a questa parte. C'era chi all'inizio era un po' titubante nei confronti di ciò a cui andava in contro, c'era chi ci ha creduto fin dall'inizio e c'era chi invece aveva intrapreso questo percorso per specializzare le proprie conoscenze. Ora ciò che ci accomuna è la volontà di rendere il turismo praticabile da tutti indistintamente, e soprattutto ci accomuna la sensazione di essere un po' protagonisti di questo cambiamento che è in atto, relativo alla visione che si ha del mondo. La maggior parte di noi era o è iscritta alla facoltà di Economia e Gestione dei servizi turistici, eppure di turismo accessibile se ne parla in rari ed eccezionali casi, per non dire quasi. Tant'è che, quando veniva menzionato turismo accessibile, ci appariva sulla testa una nuvoletta a forma di fumetto con all'interno l'immagine di una sedia a ruote e a fianco la scritta barriera architettonica. D'altronde è questo che la nostra cultura ci insegna. L'accessibilità si associa sempre a una sedia a ruote e a delle difficoltà nel camminare, ma sappiamo bene che non è solo questo. Poco dopo l'inizio del corso, ovvero il 12 settembre, ci siamo accorti che all'interno del cosiddetto "turismo accessibile" rientrano tutte quelle risposte a delle esigenze specifiche. In sostanza lo stesso servizio che però risponde alle esigenze di tutti. Per tutti non intendiamo la persona solo con disabilità motoria, ma intendiamo tutti perché potremmo pensare per esempio ad una madre con un neonato, la quale ha bisogno di un fasciatolo per poterlo cambiare e che ha difficoltà a trasportare di qua e di là un passeggino. Oppure possiamo pensare che un giorno ci sveglieremo e ci renderemo conto che siamo andati avanti un po' con l'età e quindi potremmo avere un calo dell'udito o della vista, piuttosto che problemi nel camminare. Pensiamo anche alla persona che magari potrebbe trovarsi in una condizione temporanea, potrebbe capitare a tutti di doversi mettere un gesso ad una gamba e poi sarebbe difficoltoso fare duo o tre rampe di scale. D'altra parte, diciamoci la verità, quando ci sono degli scalini affiancati da una rampa tutti quanti preferiamo evitare la difficoltà degli scalini e salire la rampa.

Come stavo dicendo prima l'accessibilità non riguarda solo le persone con un'esigenza evidente, riguarda tutti; queste persone non devono essere considerate dei "diversi", devono essere considerate persone che non hanno

bisogno di compassione né di pietà, e per quanto riguarda il turismo devono essere considerati come turisti e non come turisti con disabilità (applauso)

Quello che è venuto fuori è che l'accessibilità dipende dalla nostra mentalità di approcciare alla tematica, non ad un problema, perché in fin dei conti non lo è. In sostanza l'accessibilità non dovrebbe identificare una particolare categoria di turismo, come si fa col turismo balneare o col turismo montano, ma dovrebbe essere un carattere essenziale della pratica turistica. In sostanza questo è il messaggio che i nostri formatori stanno cercando di trasmetterci nelle cinque ore di lezione che noi abbiamo dal lunedì al venerdì nella sede del CST a Santa Maria degli Angeli. Stiamo imparando, come diceva la dottoressa Anna Grazia Laura, a cercare di interagire con gli altri nella maniera migliore, e per "altri" intendiamo ad esempio chi, un giorno, starà al nostro posto, cioè chi vorrà imparare quello che noi stiamo apprendendo oggi; oppure potremmo aver davanti delle ipotetiche autorità a cui noi dovremmo fare approvare il nostro progetto in tutti i modi. Poi stiamo imparando anche a delineare un percorso formativo identificando i bisogni formativi di chi ci sta davanti, in quanto essi cambiano da gruppo a gruppo e da persona a persona e quindi cercare di soddisfarli nella maniera migliore. Con la dottoressa Pina Carella abbiamo anche cercato di capire come si fa una rilevazione della accessibilità di una struttura o di un tratto stradale. Inoltre durante le lezioni vengono effettuate delle esercitazioni. Abbiamo dovuto elaborare un discorso per convincere degli operatori turistici a modificare le proprie strutture per renderle accessibili, o comunque di indirizzare i loro sforzi per promuovere la propria offerta verso questo segmento di mercato. A questo proposito vorrei aprire una piccola parentesi, perché sembra un po' brutto usare questo termine poiché appare in netto contrasto con tutto quello che ho finora detto: bisogna pensare però che queste persone ad oggi non hanno la possibilità di viaggiare, di muoversi e quindi neanche di poter spendere. Pensate a una famiglia con bambino: non si muove il bambino, non si muove neanche il resto della famiglia. L'accessibilità è una grossa spinta dal punto di vista economico. Un'altra esercitazione che abbiamo fatto è stata quella di immedesimarci in un componente della giunta comunale e di dover proporre delle iniziative per rendere accessibile il proprio territorio. Sono stati proposti corsi di formazione, che mancano a partire dalle superiori. Io, ad esempio, ho fatto l'alberghiero e nelle aree di approfondimento non veniva mai trattato il tema di intolleranza o allergia. Sarebbe molto importante. Infatti quando un intollerante va al ristorante non sa mai cosa prendere perché magari in un cibo è contenuto quel particolare ingrediente che gli provoca reazioni allergiche. Oppure sono state proposte delle iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza. Perché il turismo nasce da chi vive nel posto e non da chi investe nelle strutture. Oltre alle esercitazioni abbiamo in programma delle uscite. La prima l'abbiamo fatta il 6 ottobre ad Assisi. Ci è stata data la possibilità di vedere il mondo con gli occhi di una persona che sta su una sedia a ruote. È stata un'occasione molto significativa, perché comunque abbiamo avuto un contatto diretto con ciò che vuol dire in un mondo a misura di normodotato. Abbiamo incontrato rampe con un dislivello all'inizio, per cui era difficile accedervi, bagni accessibili con all'esterno

dei gradini (sembra un paradosso, vero?). Sarebbe bello, per esempio, mettersi anche nei panni di un intollerante, perché l'accessibilità non è solo una sedia a ruote, per cui sarebbe bello avvicinarci a mondi che personalmente non conosciamo. Per finire, ieri mentre preparavo questo piccolo intervento, cercavo una frase di conclusione, però ho riflettuto sul fatto che per me non c'è una frase di conclusione. Noi siamo ad un punto di partenza e siamo riuniti qui oggi perché vogliamo cercare di fare di questo mondo a misura di normodotato un mondo per tutti.

## MARIA STELLA MINUTI

Grazie Eleonora. Mi pare sia chiaro che questi ragazzi sono molto motivati e che ci siano tutte le premesse perché da questo corso esca un gruppo di giovani formatori motivati e interessati. Speriamo che, una volta completata l'attività formativa e di sperimentazione, abbiano la possibilità di spendere la professionalità acquisita non solo nell'ambito delle attività formative realizzate presso il CST, universitarie o di altro genere, ma anche in altri ambiti, ad esempio in interventi formativi rivolti a quegli operatori turistici che decidano di essere introdotti e formati alle tematiche del turismo per tutti.

Passiamo ora alla seconda parte dell'incontro di oggi in cui abbiamo previsto di ascoltare le testimonianze di alcuni operatori del settore turistico che si sono mostrati sensibili ai temi del turismo per tutti e già hanno affrontato, con successo, l'aspetto dell'accessibilità nella loro attività.

Mi preme infatti sottolineare un aspetto importante e che riguarda la scarsa consapevolezza da parte degli operatori turistici delle opportunità anche economiche che possono derivare dall'ampliare la propria offerta rendendola fruibile anche alle persone con disabilità: molto spesso gli operatori non tengono nella dovuta considerazione che le persone con disabilità possono rappresentare un segmento di mercato potenziale di notevole importanza.

Negli incontri che abbiamo realizzato con gli operatori è emersa molto frequentemente la preoccupazione per gli elevati costi che devono essere sostenuti per rendere accessibili le strutture o il contesto territoriale. E' stata invece sottaciuta la possibilità che la scelta di rendere fruibile anche alle persone con disabilità il patrimonio di offerta turistica costituisca un'opportunità di crescita economica per l'intero comparto e consenta di ottenere ricavi adeguati a sostenere i costi derivanti da questa scelta strategica.

Ho intravisto la relazione che farà Monica Corbellini e sono contenta che abbia deciso di mostrarvi, nell'ultima parte, i risultati economici che il gruppo Ventaglio sta ottenendo per aver raccolto la sfida di ampliare la propria offerta anche alle persone con disabilità. Vedrete cifre che testimonieranno le ricadute economiche più che soddisfacenti derivanti da questa scelta del gruppo e che faranno sicuramente riflettere gli operatori presenti in sala.

Prima di passare la parola a Monica volevo citare un episodio. La giornalista del Corriere dell'Umbria che mercoledì scorso ha scritto un articolo sull'incontro di oggi, parlando con me al telefono mi ha chiesto: "in un momento in cui il turismo in generale sta attraversando una crisi abbastanza pesante, non è una sfida ardua organizzare un incontro su un progetto che si occupa di un aspetto così specifico del settore?" In realtà io ho risposto che proprio in un periodo di crisi del settore turistico, rivolgersi a nicchie di mercato ancora inesplorate può in qualche modo ampliare le possibilità che il turismo ha di ripresa.

## MONICA CORBELLINI

Viaggi del Ventaglio ha cominciato nel '99 ad occuparsi in modo approfondito di clientela con esigenze speciali. Prima di allora la domanda era quasi inesistente. Dal 1999 abbiamo iniziato a percepire una flebile e debole domanda, soprattutto da persone in carrozzina e da persone non vedenti. E' da allora infatti che il nostro Presidente decide di affidarmi il compito di valutare la possibilità di accogliere anche clienti speciali, conoscendo la mia esperienza pluriennale nel campo dell'handicap.

La motivazione del nostro Presidente, nel prendere in considerazione anche questo "target" di clienti, era principalmente data da "una questione di civiltà".

Dal 2000 ci occupiamo di persone disabili e da allora nessun altro Tour Operator se ne è occupato. Ho potuto constatare che gli altri T.O. hanno "paura" di assumersi certe responsabilità, senza dimenticare che l'aspetto economico dell'investimento sarebbe notevole, dal momento che ci si autofinanzia e si sopportano costi significativi.

Ritengo che la paura dei grandi Tour Operator derivi dal fatto che non sono preparati e per questo, in questa sede, voglio dare rilevanza alla figura del formatore; per questo ho aderito all'iniziativa, perchè si tratta sicuramente di un'iniziativa straordinaria che porterà sicurezza agli operatori che se ne occuperanno e quindi maggiore tranquillità e consapevolezza nell'accoglierli. Perché solo con la famosa "coscienza a posto" e con una formazione adeguata si potrà accoglierli in modo sereno e soprattutto saper fornire i medesimi servizi dati a tutti gli altri clienti.

Ma chi sono i clienti di cui si occupa il Gruppo Ventaglio:

clienti in carrozzina, persone non vedenti, clienti non udenti, non vedenti, con esigenze alimentari, persone con disabilità psichica, con disturbi cognitivi, l'obeso, la persona alta 2 metri e mezzo, chi ha problemi respiratori e si deve portare l'ossigeno, colui che deve trasportare i flaconcini di sangue per fare le trasfusioni e magari decide di andare 2 settimane alle Maldive, quindi non sono situazioni così semplici da gestire.

Della soddisfazione di questi ospiti abbiamo tante testimonianze nel sito, nella sezione dedicata; fra queste ne ho scelte 2 che forse danno l'idea di quello che " si porta a casa" un cliente con esigenze speciali:

".....ho trovato in ogni cosa la gioia e l'emozione di essere lì, con tutto me stesso e di essere finalmente libero e soprattutto felice"; ".....sono andato al di là dei miei limiti fisici, ho fatto cose che mai avrei pensato di fare, (sappiamo che questo cliente ha fatto vela, canoa, catamarano...), in una parola mi sono sentito vivo, come non mi capitava da molto tempo."

Sottolineo quindi questa sensazione di "felicità" e di "sentirsi vivi", nella totalità della loro vacanza. Questo è il famoso esito della vacanza, è il "dopo". Il "dopo" è il risultato di quello che abbiamo fatto per la persona.

L'aspetto fondamentale è dato dall'informazione: abbiamo il dovere e la responsabilità di essere precisi e scrupolosi nel fornire l'informazione e dunque di dimostrarci affidabili. Quello che diciamo, quello che scriviamo sul catalogo è assolutamente vero ed è proprio così.

Parlo della terza edizione di un vero e proprio catalogo dedicato

Qualcuno, non disabile, ha pensato che fosse discriminante dedicare un catalogo solo a persone disabili, mentre i clienti disabili ci hanno espresso la loro assoluta soddisfazione nel poter leggere finalmente le risposte alle loro legittime domande. E' per questo che nel catalogo è rilevabile una dovizia di particolari e dettagli incredibile: larghezza porte, altezza water, distanze, ecc

Le persone con disabilità hanno bisogno di misure e dettagli tecnici ma, al di là dell'accessibilità fisica e strutturale, non è da dimenticare l'importanza straordinaria della qualità del servizio, dell' accoglienza e delle relazioni interpersonali, di cui parlerò più avanti.

Nel catalogo dedicato sono descritte, per ora, 15 strutture, distribuite sul lungo, medio e corto raggio, proprio per cercare di non imporre noi una struttura, perché solo quella è accessibile, ma di dare un minimo di scelta nella destinazione e non solo sulla struttura accessibile. Abbiamo cercato di dare varietà e diversificare l'offerta: per questo non abbiamo preso in considerazione solo i villaggi VentaClub, ma abbiamo valutato anche:

- le strutture COLUMBUS, più accessibili anche economicamente
- Terme e Benessere
- Best Tour: è un altro marchio del Gruppo Ventaglio che abbiamo preso in considerazione per offrire delle proposte alternative al villaggio ( ad esempio per un week-end culturale al Cairo)

Sul sito internet, alla sezione dedicata, è descritta l'accessibilità sia dei Centri Benessere, che dei Columbus Club, che degli alberghi al Cairo.

Ma nella vacanza di ognuno esiste anche un servizio di relazioni, di rapporti; infatti abbiamo già visto che quello che le persone testimoniano alla fine della loro vacanza con più calore e con più soddisfazione è sempre il rapporto che ha instaurato con le persone del villaggio, dello staff. E' per questo che ci occupiamo di formazione e aggiornamento staff, e di dare soluzioni su misura, personalizzate.

Formazione e Aggiornamento: a chi? Al personale di vendita, quindi anche alle agenzie di viaggio, che in Italia sono circa 8 mila; ai nostri booking, le ragazze deputate alla vendita (sia alle agenzie di viaggio che ai clienti individuali), all'ufficio commerciale, all'agenzia passeggeri, al call center: tutti addetti alle vendite. Noi abbiamo una rete di agenzie fidelizzate che vende prevalentemente i nostri prodotti, si chiamano VENTAPPOINT, sono agenzie che hanno scelto di vendere prevalentemente Ventaglio. Noi le agevoliamo anche nella formazione: infatti impartiamo loro periodici stage di formazione in sede a Milano.

Informiamo l'utenza sopra detta su chi è il cliente disabile, quali sono le sue esigenze, quali domande fargli, come farglielo, come accoglierlo in agenzia, ecc. Preparamo briefing formativi anche allo staff dei villaggi VentaClub, sia in modo diretto che a distanza. Abbiamo costituito un booking dedicato e seriamente formato per le agenzie di viaggio e lo aggiorniamo ogni 2 mesi, per renderle in grado e capaci di dare risposte appropriate, sicure e certe, senza inventarsi nulla, e a loro volta spiegare all'agenzia come e cosa chiedere.

Nei villaggi Ventaclub lo staff è numerosissimo, se pensiamo anche allo staff locale: parliamo di circa 900 persone di solo staff italiano in tutti i villaggi del Gruppo, ma subiscono un turn over del 70/80% a fine di ogni stagione; pertanto è necessario, ad ogni inizio stagione (ogni 6 mesi circa) formare delle persone nuove. Facciamo stage formativi in particolare allo staff che ha più contatto con il cliente, che è lo staff di animazione, lo staff alberghiero, i responsabili ricevimento, i responsabili traffico escursioni

Proponiamo inoltre alcune soluzioni "su misura" ai nostri clienti disabili:

la visita guidata perlustrativa del villaggio, per chi è in carrozzina o ai non vedenti; loro non solo hanno bisogno di più tempo rispetto a quello che serve agli altri, per ambientarsi ma, anche per orientarsi, per individuare i percorsi più brevi, facili e comodi, per memorizzare gli ostacoli e per entrare in relazione con lo staff. Per questo ce ne prendiamo carico fin da quando il cliente scende dall'aereo, dove trova il nostro staff che lo accoglie, lo accompagna, lo chiama per nome (perché a quel punto dalla sede è già arrivata la segnalazione da giorni), perché sa cosa ha quel particolare cliente, ossia di cosa ha bisogno il signor Rossi, lo accompagna al villaggio, gli si fa fare il giro perlustrativo della struttura, gli si indicano i suoi riferimenti e in qualunque modo e caso chi dove e come chiamare.

Si prevedono briefing informativi individualizzati, soprattutto per la persona sorda. Per le persone non vedenti abbiamo realizzato delle room directory tradotte in braille. Molto apprezzate.

In spiaggia alle persone non vedenti e in carrozzina riserviamo un ombrellone, cosa che non è possibile per gli altri clienti, e se lo richiede lo avrà anche in piscina; al ristorante, se lo gradisce, possiamo riservare un tavolo.

Prevediamo supporto alla fruizione delle attività di intrattenimento e sport per cercare di fargli fare esperienze indimenticabili ( vela, canoa, arco, ecc )

Stiamo acquistando attrezzature specifiche, utili ed apprezzatissime, come la seggiolina da mare della società NEATECH, che si chiama J.O.B. ( "Jamm' O' Bagno" ), in grado di trasportare la persona sulla sabbia e fino in mare, grazie alla sua leggerezza e ai suoi ruotoni che non si infossano nella sabbia.

Laddove la struttura sia accessibile, anche gli assistenti bagnanti daranno una mano alla persona a trasferirsi dalla carrozzina alla sedia JOB e viceversa o per fare il bagno in mare. In 7 villaggi, per il momento, abbiamo installato dei sollevatori speciali per l'ingresso in piscina; si tratta di un sollevatore discreto e manuale ed è utilizzabile da chiunque

Gli obiettivi che il Gruppo Ventaglio si prefigge nei prossimi anni:

incrementare il numero di villaggi VentaClub accessibili ( in previsione abbiamo Boavista a Capoverde, le Mauritius, un altro villaggio a Djerba perché è una destinazione molto richiesta) e incrementare le strutture anche degli altri marchi del gruppo.

Incrementare gli strumenti di comunicazione: inviamo mensilmente delle newsletter sia agli agenti di viaggio che ai clienti, parliamo di circa 100 mila clienti. Prepariamo comunicazioni specifiche e mirate alle agenzie di viaggio VentaPoint; utilizziamo anche la sezione dedicata del sito internet.

Stiamo inoltre valutando la possibilità di creare un portale del Gruppo Ventaglio che sia accessibile anche a persone con difficoltà sensoriale o che non possono utilizzare normalmente la tastiera o il display del pc.

Alcuni dati:

abbiamo fatto un confronto tra i due esercizi commerciali 2002/2003 e 2003/2004. La disabilità prevalente è sempre quella motoria, subito seguita da quella alimentare.

Sottolineo un incremento del fatturato tra i due esercizi nella misura del 49%, risultati quasi raddoppiati, anche in termini di clientela.

Nel 2003 parlavamo di circa 1500 clienti, nel 2004 si sono mossi 3600 clienti, concentrati soprattutto nella stagione estiva, includendo le persone con ogni forma di disabilità e il loro accompagnatore.

Le destinazioni più richieste sono l'Italia e il medio raggio, anche se cominciano a spingersi più di frequente anche sul lungo raggio

Cambiamo il nostro modo di dire, cambiamo mentalità.....mi fa male sentir dire "portatore d'handicap", "diversamente abile" o "il disabile", cioè usare la parola

disabile come sostantivo. La "persona" disabile, il "cliente" disabile è, prima di tutto persona, allora la parola "disabile" ne diventa l'aggettivo, ossia qualifica una caratteristica della persona: persona disabile. Senza falsi moralismi, preconcetti. Come dicevo all'inizio: è soltanto una questione di civiltà!  
Complimenti a voi, formatori, in bocca al lupo e speriamo di avervi presto vicino a noi.

## MARIA STELLA MINUTI

Grazie mille, credo che non ci poteva essere testimonianza migliore di questa sul successo dell'iniziativa e sull'opportunità economica di aprirsi a questa tipologia di clientela. Sono molto contenta che Monica abbia accettato di partecipare oggi.

Veniamo ora alla seconda testimonianza e, quindi, a Marco Scagliarini della Cooperativa Sociale La Cruna di Genova che credo ci parlerà, tra le altre cose, anche del progetto "Genova Città Accessibile" realizzato nel 2004.

## MARCO SCAGLIARINI

Genova è una grande città; questo rende ancora più complessi i problemi legati al turismo senza barriere, alla possibilità di rispondere alle esigenze di tutti.

Genova è una città bellissima. Non è invece una città accessibile, o meglio, non la possiamo pensare come luogo ideale, privo di barriere architettoniche e quindi totalmente accessibile. Credo non esista una città del genere al mondo.

La città non può essere considerata soltanto come un insieme statico di strutture collegate da percorsi: esistono le persone e gli eventi che fanno della città un luogo in continua trasformazione. Quindi, oltre alle necessarie iniziative legate all'abbattimento delle barriere architettoniche, alla presenza di tour operator o di persone che favoriscono l'accoglienza delle persone disabili, è importante che, nei luoghi e nelle città dove si vuole proporre il turismo per tutti, si crei sul territorio una rete di organizzazioni che genera servizi. Non è una banalità. Se posso parlare di Genova come città capace di offrire delle opportunità turistiche, è perché nella città esiste tutta una serie di servizi, dai servizi alla mobilità a quelli informativi, capaci di rispondere alle particolari esigenze delle persone. Non è soltanto la mancanza di barriere architettoniche a rendere una città interessante per il turismo.

*"Genova città accessibile"* è un progetto presentato nel 2004, in occasione di *Genova Capitale europea della Cultura*, e durato 2 anni e mezzo. Prima che partisse questo progetto abbiamo aperto, per conto dell'Assessorato alle Politiche

Sociali della Provincia di Genova, **Terre di Mare**, uno sportello informativo dedicato all'accessibilità e al turismo senza barriere. Lo sportello offre tutte le informazioni riguardanti l'accessibilità delle strutture turistiche e dei percorsi anche mediante il sito [www.terredimare.it](http://www.terredimare.it) sul quale è data notizia dei principali eventi e manifestazioni di Genova e Liguria, con le relative indicazioni sull'accessibilità dei luoghi e delle strutture in cui si svolgono.

Dopo meno di un anno, Terre di Mare ha lanciato un'altra importante iniziativa: il **Mobility Service**, servizio di noleggio di scooter elettrici a 4 ruote, pensato per mettere a disposizione di chiunque abbia problemi di mobilità un mezzo di trasporto sicuro e maneggevole per muoversi nei percorsi e all'interno delle principali strutture cittadine. Genova è una città collinare: ci sono ascensori, funicolari, autobus e metrò. Si tratta quindi di un servizio innovativo che risponde alle esigenze delle persone con ridotta capacità motoria di girare liberamente in città. Il **Mobility Service** è inoltre un servizio pubblico, finanziato dalla *Provincia di Genova* e gestito dalla nostra *Cooperativa sociale* in collaborazione con la *Consulta Handicap*. Il servizio evolve progressivamente in base alle esigenze espresse dagli utenti: non solo è possibile ritirare gli scooter direttamente allo sportello **Terre di Mare**, ma si può chiederne la consegna alla stazione ferroviaria o presso il più comodo parcheggio del centro città. Il fatto stesso che sia il nostro personale a prendere lo scooter e portarlo là dove la persona arriva è, a nostro avviso, un modo davvero diverso e innovativo di fare accoglienza turistica.

Il turista che arriva a Genova è lieto di scoprire che ci sono varie possibilità di fare turismo, non solo quello culturale (visita ai musei), ma anche quello balneare (fruizione delle spiagge). Anche noi di **Terre di Mare** abbiamo utilizzato negli ultimi anni le sedie JOB (ausilio grazie al quale la persona può muoversi sulla spiaggia ed entrare in acqua, n.d.r.) lanciando l'iniziativa **Spiagge Mobili**. Ci siamo detti: « è arrivata l'estate, bisogna organizzare qualche iniziativa per portare le persone ad uscire, ad andare al mare sulla nostra spiaggia; chi non ha la possibilità di partire dalla città, deve avere proposte alternative... ». Siamo quindi andati a censire tutti gli stabilimenti balneari per trovare quelli accessibili a cui dare in uso gratuito la JOB, stipulando con la casa costruttrice una convenzione che ci consentisse di offrire questo servizio.

In questi anni quindi abbiamo cercato di non fermarci, di proporre continuamente altre attività. Perché? Per far circolare davvero tra le persone disabili l'idea che esiste la possibilità di vivere il proprio tempo libero, in spiaggia, al ristorante, in barca a vela. In questi giorni, ad esempio, stiamo collaborando alla gestione di un corso di barca a vela con lo YCI - Yacht Club Italiano e la Lega Navale; tra poche settimane inizia un corso di giornalismo on-line da noi organizzato con la Fondazione De Andrè... Tutto questo serve alle persone disabili per non chiudersi in casa, e alla città per capire che effettivamente tutti dovrebbero utilizzare la JOB, lo scooter, rompendo lo schema secondo cui quelle sono "cose per disabili". A un

certo punto – ma questa è una riflessione personale - non te ne rendi più conto: ho più di 20 colleghi disabili, ma per me sono semplicemente colleghi; non viene più da pensare « lui è disabile ed io non lo sono ».

Quest'estate, da luglio a settembre, abbiamo lanciato un'iniziativa semplicissima ma risultata estremamente rispondente alle esigenze delle persone: **il Mobility Night al Porto Antico**. L'area del Porto Antico, zona Acquario, è molto bella e completamente accessibile. Che cosa si è trattato di fare? Prima di tutto abbiamo negoziato gli sconti con tutti i ristoranti del territorio e con altri esercizi commerciali come il Music Store, la libreria, il cinema. Poi, riflettendo sul fatto che la persona disabile non esce durante il giorno, quando fa un caldo boia, abbiamo pensato di proporre lo scooter per le uscite serali: di qui il nome Mobility Night. Ma se consegni lo scooter alle sette, poi cosa fai: fai fare al personale lo straordinario fino a mezzanotte, in attesa del ritorno? No, siamo entrati in rete con le guardie giurate che sorvegliano il Porto Antico che gentilmente, con grandissima disponibilità, si sono occupati ogni volta di ritirare gli scooter: la persona disabile telefonava, qualche volta oltre mezzanotte (era possibile telefonare 24 ore su 24) e loro arrivavano, prendevano in consegna lo scooter e restituivano la carrozzina alla persona a cui non restava che tornarsene a casa soddisfatta. E' stata un'iniziativa bellissima, un grosso successo.

Un punto fondamentale è quello di entrare in rete, non solo con le associazioni del territorio (tra l'altro noi collaboriamo molto con la *Consulta Regionale per l'Handicap*), ma con qualsiasi soggetto presente sul territorio: a volte le iniziative nascono davvero così. Adesso ci sarà il Salone Nautico Internazionale a Genova: manifestazione famosissima, alla sua 45a edizione, e con un enorme afflusso di visitatori. Abbiamo in gestione **alla Fiera di Genova** il Punto Accoglienza Visitatori Disabili e 6 scooter a disposizione in questo momento. Fare la cartina sull'accessibilità dello spazio espositivo, dare le informazioni, regalare la guida turistica appena la persona disabile esce dal Salone, significa offrire un servizio gratuito che permette veramente di fare promozione turistica e far conoscere alle persone che scoprono Genova le diverse possibilità presenti in città. Per questo, secondo me, Genova è una città accessibile.

In sintesi, il progetto "Genova Città Accessibile", esploso nel 2004, ha comportato una serie di iniziative, che per noi volevano essere un modo di toccare diversi strati della città. Per lo strato architettonico, abbiamo proposto al Comune di Genova la realizzazione del P.E.B.A. - Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche. Il progetto ha previsto il **censimento di tutte le barriere architettoniche** presenti sui percorsi turistici della città che rendevano impossibile o pericoloso la mobilità e l'orientamento delle persone con disabilità motoria o sensoriale. Questo certosino lavoro è stato eseguito con tecnologie palmari sofisticate e innovative e permettono ora all'Amministrazione Comunale la

programmazione degli interventi di abbattimento delle barriere; se avrò ancora tempo al termine del mio intervento vorrei potervi dire di più di questo progetto.

Rivolta ai giovani, abbiamo lanciato un'iniziativa culturale: **un concerto** in piena estate, bellissimo, **dei Ladri di Carrozzelle**, gruppo rock romano, composto di ragazzi disabili, bravissimi e simpaticissimi. Abbiamo organizzato e reso questo concerto gratuito: tutte le cose che facciamo sono gratuite, dalla guida turistica al concerto, al **Mobility Service**, perché vogliamo offrire un servizio pubblico. Il concerto ha toccato una fascia di popolazione cui sarebbe stato impensabile di arrivare in altro modo. Questo significa disseminare la cultura dell'inclusione sociale e delle pari opportunità: tutti temi che rientrano negli obiettivi dell'inserimento lavorativo.

Prima di arrivare a quel concerto, ve ne era stato un altro, grandissimo, il 1 maggio, festa del lavoro. Abbiamo gestito la biglietteria: alla gente davamo il biglietto e l'invito a venire al concerto dei *Ladri di Carrozzelle*, cui hanno partecipato più di 1000 persone.

Poi abbiamo pensato ai commercianti: ci siamo resi conto che una città deve cambiare la propria mentalità nel pensarsi e progettarsi. Non si può avere un negozio, un bar, una drogheria e non saper nulla di barriere architettoniche; non sapere nulla dell'attenzione da avere nei confronti di un certo tipo di clientela. E' quasi inutile dirlo talmente è ovvio, ma non ci sono solo i disabili in carrozzina... la mamma con il passeggino, l'anziano che fatica a camminare. In una città dove passano loro, passano tutti. Abbiamo quindi pensato di realizzare una **Guida alla Progettazione Accessibile**, corredata di fotografie e immagini, rivolta agli operatori commerciali. La formazione è molto importante: « Sei un ristoratore; hai rifatto il ristorante e non ti hanno detto niente, l'architetto non ti ha tolto le barriere architettoniche perché è un sano ignorante? Ti lasciamo la guida, così la prossima volta, se tu volessi fare degli interventi... » Abbiamo disseminato nell'ambito degli operatori economici questo tipo di idee. Abbiamo fatto una riunione con le associazioni di categoria per la diffusione di questo materiale.

La Guida alla Progettazione Accessibile è tuttora scaricabile dal sito [www.lacruna.com](http://www.lacruna.com) nella sezione dedicata al "Turismo accessibile"

Infine – anche se non c'è mai fine a questo lavoro - abbiamo realizzato una **guida turistica** di Genova accessibile, "**Genova per tutti noi**". In realtà con la « scusa » del turismo volevamo cambiare e migliorare la città per i residenti, per chi a Genova rimane e vive. E' comunque chiaro che in questo modo facciamo anche opera di promozione turistica. La guida è molto bella. *Maurizio Maggiani*, premio Strega di quest'anno, ne ha fatto la prefazione. *Maggiani* è originario di La Spezia, ma ha fatto di Genova la sua vera casa e ne fa una presentazione molto fedele, anche se ricca di bellissimi accenti peotici.

Avremmo voluto non mettere necessariamente la foto di questa mia collega (indicando la copertina con foto di persona in carrozzina), perché volevamo un prodotto davvero "per tutti", ma... dobbiamo ammetterlo, non siamo ancora pronti. « *Genova per noi* » è il titolo di una canzone e aggiungere « per **tutti** noi » ci sembrava significativo. Leggendola, ci si rende conto che è una guida come tante altre, forse anche più bella di altre, che offre in più le informazioni sull'accessibilità. L'importante è dare l'informazione che quel tale ristorante ha 2 gradini di 10 centimetri all'ingresso; sarà poi la persona a giudicare se li può superare o meno. Genova è una città antica e veramente difficile. Ci sono locali commerciali che risalgono all'ottocento. Che fare: intervenire rifacendo tutto? L'importante è dare l'informazione corretta. Abbiamo quindi pensato di suddividere alcune strutture ricettive, come i ristoranti, in 3 livelli. Livello ottimale: un ristorante con servizio igienico attrezzato e nessun gradino all'esterno. Ma siamo arrivati anche al terzo livello: un ristorante con un servizio igienico non proprio a norma, come ne vedi anche negli alberghi, e un gradino di 10 cm. Quel che conta ed è "**giusto**" è dare l'informazione giusta. Anche la Guida turistica è consultabile sul sito [www.lacruna.com](http://www.lacruna.com) nella sezione "*Turismo accessibile*", ora anche nella sua versione francese.

Il Comune di Genova ha affidato alla Cruna lo sviluppo e la redazione del **Piano di rilevazione ed eliminazione delle barriere architettoniche**. I tecnici della Cooperativa hanno rilevato le barriere su strade e vicoli del centro città, registrando le informazioni raccolte su pc palmari, provvisti di apposita macchina fotografica digitale. **Il lavoro ha interessato in totale 60 chilometri di percorso pedonale cittadino**. Attraverso un software realizzato in collaborazione con il *Dibe*, Università degli Studi di Genova, i dati rilevati sul palmare sono stati immessi nella rete informatica del Comune di Genova, dove si integrano con la cartografia comunale, facilitando decisamente la programmazione degli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche. Il patrimonio completo dei dati (790 barriere), così riversato è ora consultabile via internet da cittadini e addetti ai lavori.

A conclusione di questa fase di lavoro, è stato consegnato un dossier con i dati e le foto delle **387 barriere giudicate prioritarie** alla Commissione Barriere Architettoniche e all'Azienda di servizi territoriali Aster per la valutazione e la programmazione del loro abbattimento. Il dossier contiene fra l'altro l'individuazione, caso per caso, delle possibili soluzioni architettoniche, fornendo quindi uno strumento già operativo.

Grazie a questa modalità di raccolta e archiviazione dei dati, il Comune di Genova possiede ora uno strumento di pianificazione e gestione che permetterà una razionalizzazione degli interventi di abbattimento e dei conseguenti costi: da un lato l'abbattimento potrà essere deciso sulla base di valutazioni di priorità, dall'altro potrà essere coordinato con la pianificazione degli altri cantieri.



Tale modello di lavoro è stato riconosciuto come sistema di eccellenza a livello nazionale ed anche europeo (Lancaster - *Eurocities Mobility Forum*, Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie).

Per ulteriori informazioni su questo progetto e su tutte le altre attività della Cooperativa La Cruna, consultate i siti web [www.lacruna.com](http://www.lacruna.com) e [www.terredimare.it](http://www.terredimare.it).

## MARIA STELLA MINUTI

Grazie Marco, ci scusiamo con te e con tutti gli altri relatori, ma siamo molto stretti con i tempi. Adesso passiamo da Genova alla Germania. E' previsto ora l'intervento del partner Peter Neumann che ci illustrerà esempi di buone prassi ed esperienze interessanti che sono state realizzate in Germania. Credo che anche lui abbia dei filmati da mostrarci.

## PETER NEUMANN

Buongiorno and thank you very much for the invitation. My name is Peter Neumann, I'm coming from Muenster, Germany. I'm one of the project partners on the project Eu.For.Me, and I'm the director of the consultancy called NEUMANNCONSULT. We work on town and regional development, tourism development and design for all, furthermore I'm a senior lecturer at the University of Muenster.

I was asked to present a German project, which is a national touristic training project on tourism for all, and until summer 2005 I used to be one of the project managers of this project called "Gastfreundschaft für Alle!" ("Hospitality for All!"). The project was financed by the Federal Ministry of Economics and Labour and directed by the German National Board on Restaurants and Hotels (DEHOGA) and the National Board of "Tourism for all" (NatKo).

The main aim of this project was to activate the demand for qualification within the tourism industry and to satisfy the demands in the field of tourism for all. As a results, we produced standardized curricula, training materials, training modules and a special training movie.

In last last 12 months we organized 30 one-day training seminars which should be used as future model seminars, all over Germany. The target group were people working in the tourism field such as employees, managers, as well as architects and craftsmen all working in the tourism sector.



Now I'd like to present the training movie we especially produced for this project. It's not only in German language, but also in English (and with German and English subtitles).

We use this training movie aiming two things: First to show a travel behaviour from a different point of view, from different types of disabilities, and secondly to show good practices regarding pragmatic solutions on one hand, and customized solutions or facilities on the other hand, that is important within the entire tourism chain, and not only for accommodation sector.

Now I'd like to show you a part of the movie. It is divided into chapters, you can decide to show the whole movie, which takes about 50 minutes, or you can show single chapters. If you are e.g. an owner of a hotel and you know this hotel is not accessible for each user, but could be accessible for blind persons, or hearing impaired persons, you can watch this special chapter.



I'd like to show you the chapter of blind and vision impaired travellers. It's about a person in Berlin, and he is doing a one day trip to the Federal State of Brandenburg. (video)

This was a short introduction of our training program in Germany and our training movie, and I think it was a good example of "tourism for all".

You have seen that the tour was not only a tour for blind people, but a tour for everybody - also blind people can join this tour.

Thank you very much.

MARIA STELLA MINUTI

Grazie, grazie Peter.

Sono previsti ora, e mi dispiace che non sia rimasto molto tempo, gli interventi degli operatori turistici. Li abbiamo lasciati per ultimi non per cattiveria o per scarsa considerazione ma perché volevamo che ascoltassero tutte le relazioni e le testimonianze e che quindi ci riportassero il loro parere, i giudizi che hanno ricavato dall'aver partecipato ai lavori di questa mattina.

Prima però di passare loro la parola vorrei proporre un applauso per le interpreti. Hanno fatto un lavoro veramente pregevole tenuto conto anche del fatto che i due interventi in inglese non erano previsti, quindi, davvero grazie.

Inviterei dunque ora ad intervenire i rappresentanti di Federalberghi, ..... di Fiavet, ....., del Consorzio Albergatori di Assisi,..... ma mi sembra di constatare che non sono presenti. Questa mattina ho ricevuto una telefonata per conto del dott. Fittuccia del Consorzio Albergatori in cui mi si comunicava la sua impossibilità a partecipare per motivi di salute ma si assicurava la presenza di un suo sostituto. Mi dispiace che anche il sostituto non sia presente.

Chiamo a questo punto Antonio Sposicchi di Turismo Verde che vedo in sala e che va ringraziato doppiamente perché è l'unico rappresentante degli operatori presente.

ANTONIO SPOSIKCHI

Da parte mia c'è un sentito ringraziamento nei confronti del CST ma anche di Tandem, che hanno realizzato e stanno realizzando questa importante iniziativa. Ricordava prima la dottoressa Minuti che ho partecipato alcuni mesi fa a un focus, e già in quell'occasione ebbi modo di apprezzare e dico anche con molta onestà di consapevolizzare i temi che voi state approfondendo, cercando di costruire un futuro e dare prospettiva e soprattutto civiltà, al "turismo per tutti".

Su questo veramente sento di dovermi e volermi impegnare sia a titolo personale che per conto dell'associazione che rappresento.

Per di più in una regione come la nostra, l'Umbria, che sicuramente in tema di civiltà ha cose da offrire, ma non per questo appunto è in grado di assolvere alle forme più avanzate in materia di diritti alla persona.

Detto questo aggiungo che noi siamo molto interessati, soprattutto per i prodotti che il progetto realizzerà, e questo non lo dico solo a titolo personale ma anche in rappresentanza del tavolo che opera in Umbria nel settore turistico, questo tavolo chiama insieme non solo i rappresentanti delle associazioni agrituristiche ma anche i rappresentanti del commercio, Confcommercio e Confesercenti insieme all'Associazione Industriali e alle associazioni dell'artigianato CNA e Confartigianato.

Il tavolo presenta ogni anno un progetto alla Camera di Commercio di Perugia alla quale richiede risorse per portare avanti alcune iniziative che dovrebbero essere a corollario di quelle che le diverse istituzioni pubbliche preposte svolgono.

Ebbene, dallo scorso mese di giugno, dopo il focus, abbiamo individuato nel nostro programma sicuramente una grande attenzione, più che risorse, per quanto riguarda il "turismo per tutti".

In una discussione successiva del "tavolo" abbiamo ritenuto utile non limitarci a fare questa richiesta alla Camera di Commercio di Perugia ma di inoltrarla anche ad alcuni assessorati della Regione, in primo luogo all'assessorato alla sanità e all'assessorato ai servizi sociali.

Questa credo che sia una concreta testimonianza che da queste vostre proposte abbiamo oltre alla crescita di attenzione generale, abbiamo intrapreso un percorso concreto volto a vedere quali possono essere le questioni che innanzitutto attengono al concetto generale della civiltà e poi anche ad alcuni aspetti specifici in grado di qualificare l'offerta di "turismo per tutti" della nostra regione.

E' evidente che per quanto riguarda il segmento che rappresento, quindi l'agriturismo e il turismo in campagna, è operazione abbastanza complicata mettere in condizione le persone non abili di poter usufruire complessivamente dei beni e dei servizi che desiderano, perché si tratta di strutture piccole, situate molto spesso lontano dalle vie di comunicazione e che frequentemente si raggiungono esclusivamente con la propria macchina.

Insomma il turismo dell'altrimenti è sicuramente dal punto di vista dell'accessibilità diverso dal turismo dell'altrove, ma non per questo noi non cercheremo di sensibilizzare i nostri associati e i nostri operatori.

Queste sono considerazioni di carattere generale, ma io non posso andare oltre perché rappresento un'associazione, non rappresento un ente pubblico, una struttura che da servizi.

La mia è quindi una testimonianza molto positiva di questo lavoro che state svolgendo, e di cui, ripeto ci faremo carico per far sì che i prodotti finali possano trovare una effettiva e concreta realizzazione nel nostro territorio.

Ancora un grazie e soprattutto un buon lavoro.

MARIA STELLA MINUTI

Grazie dott. Sposicchi, la ringrazio molto di aver partecipato e la invito, se avrà modo di incontrare i rappresentanti delle altre associazioni di categoria, a farsi portavoce e a sensibilizzarli ai temi di questo progetto. Devo dire infatti che ci dispiace un po' di questa assenza degli operatori. Ritengo infatti che dalla partecipazione a questo incontro avrebbero potuto ottenere una serie di spunti di riflessione e anche qualche risposta ai dubbi e alle preoccupazioni da loro manifestati durante i focus group.

Vuol dire che rimanderemo l'incontro e il confronto con gli operatori alla presentazione dei risultati finali del progetto il prossimo Giugno.

Siamo comunque soddisfatti di come si sono svolti i lavori e dell'interesse che questo incontro ha comunque suscitato.

C'è ancora, credo, un po' di tempo per sollecitare interventi da parte di chiunque voglia aggiungere qualcosa, abbia domande da porre, interesse a saperne di più su quello che stiamo facendo e su quello che dobbiamo ancora fare, quindi se c'è qualcuno che vuole intervenire, il suo contributo sarà estremamente gradito.

MONICA CORBELLINI

Volevo solo chiedere una cosa riguardo ai paesi partecipanti al progetto, ovvero se sono stati adottati dei criteri per la scelta.

ANNA GRAZIA LAURA

Diciamo sicuramente un progresso di ottima collaborazione con questi paesi e poi debbo dire che abbiamo in un certo senso messo insieme paesi da cui origina la domanda a paesi in cui questa domanda ragionevolmente dovrebbe essere bene accolta. Dobbiamo anche dire che in ogni progetto europeo è impensabile includere tutta l'Europa, perché questo dà il via a una gestione progettuale difficilissima, che gli stessi gestori di queste linee di bilancio sconsigliano. Quindi questo numero di partner ci è sembrato ragionevole e operativo.

MARIA STELLA MINUTI

Siccome abbiamo sentito gli interventi sia della partner svedese che del partner tedesco, volevo invitare ad intervenire, anche semplicemente per porgere un saluto, la rappresentante del nostro partner spagnolo IPF. Do quindi la parola a Desiree Vidal.

## DESIREE VIDAL

Hallo, my name is Desireè, from Malaga, SPAIN, and I represent IPF, the spanish partner of EU.FOR.ME. Today is not the best day for me because I come from a very troubled journey, I didn't sleep at all, so you can imagine.

Anyway I'm happy because the next seminar is going to be in Malaga, and I'll have the opportunity to show you my beautiful city and to work together for EU.FOR.ME.

## ANNA GRAZIA LAURA

Vorrei aggiungere a completamento di quello che ci ha detto Desireè, che il nostro partner spagnolo ha selezionato sempre i rappresentanti in funzione degli argomenti di progetto, e Desireè, essendo un'esperta di tutoraggio, è qui proprio per incontrare domani i ragazzi e quindi avviare in maniera significativa quello che sarà il lavoro dei prossimi mesi.

## MARIA STELLA MINUTI

Se non ci sono altri interventi, penso che possiamo chiudere i lavori e spostarci al piano di sopra, dove ci aspetta un ricco buffet, che ci premierà delle fatiche di questa mattina.

Grazie a tutti.

## ANNEXES – ANNESSI

Testo della relazione di Sandro Luchetti (componente dell'ufficio nazionale aree protette di Legambiente) dal titolo "Il Progetto Parchi Accessibili", preparata per il seminario.

### IL PROGETTO "PARCHI ACCESSIBILI"

Il progetto Parchi accessibili, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nell'ambito di un bando riservato alle Associazioni di Promozione Sociale è iniziato ad ottobre del 2003 ed è tutt'ora in corso e si propone di migliorare gradualmente le possibilità di fruizione dei parchi regionali italiani da parte di un'utenza ampliata e in particolare delle persone con disabilità. L'iniziativa è portata avanti dal CTS - Centro Turistico Studentesco e Giovanile insieme alla Legambiente con il supporto tecnico della Cooperativa Tandem.

L'idea nasce da alcune riflessioni sul ruolo delle aree protette e sul loro compito istituzionale e sul presupposto che le motivazioni che spingono le persone all'esperienza turistica sono uguali per tutti: ricerca di relax, volontà di cambiare ambiente, vivere un breve periodo lontano dalla quotidianità, spesso però il turista si trova in una situazione di mancanza di informazioni rispetto al luogo di destinazione. Questo è ugualmente vero per i turisti disabili che in più hanno l'esigenza di avere informazioni viste e certificate da esperti.

Il progetto si pone quindi l'obiettivo di contribuire a raccogliere e rendere disponibili una serie di informazioni che possano permettere, ad un'utenza ampliata, di organizzare una visita o un soggiorno in un'area protetta.

Gli **obiettivi** specifici del progetto sono:

- favorire la fruizione delle aree naturali protette regionali;
- migliorare la conoscenza del sistema delle aree protette italiane;
- informare e sensibilizzare gli enti gestori delle aree protette sulla necessità di dar vita ad iniziative che migliorino l'accessibilità dei parchi e la loro fruibilità;
- realizzare interventi concreti e ripetibili in diverse aree naturali protette.

I **destinatari** del progetto sono:

- il grande pubblico, incluse le persone con esigenze speciali e le loro famiglie/amici;
- gli enti di gestione delle aree protette
- gli operatori economici e sociali che lavorano all'interno di questi territori

Per il raggiungimento di questi obiettivi sono state portate avanti diverse azioni, la prima delle quali è stata **un'analisi della situazione generale**.

È stato inviato a tutti i 105 Parchi regionali un questionario preliminare di verifica dell'accessibilità, questo ha permesso di ottenere una serie di informazioni utili per la ricerca. Sono state richieste informazioni generali sull'area parco, sulle risorse,

sulla fruizione e sull'accessibilità, cercando di capire, per ogni struttura presente (centri visita, musei, laboratori, sentieri, aree attrezzate, servizi igienici), quali fossero gli accorgimenti specifici per la fruizione da parte di persone con esigenze specifiche. Grazie a questa prima analisi sono stati selezionati **46 parchi** che hanno dichiarato di essere dotati di una o più unità accessibili. A questo punto è stato necessario integrare le informazioni raccolte con maggiori dettagli ed approfondimenti, al fine di effettuare una prima valutazione del grado di accessibilità e di fruibilità reale delle strutture e dei percorsi individuati. Sono state fatte quindi delle interviste telefoniche che hanno coinvolto i responsabili delle 46 aree protette e che hanno permesso di ottenere informazioni su un totale di **157 unità potenzialmente accessibili** che hanno interessato 13 regioni. Le rilevazioni telefoniche sono state effettuate utilizzando due schede informative finalizzate ad approfondire il livello di accessibilità delle strutture (centri visite, foresterie, centri di educazione ambientale, musei) e degli spazi aperti (sentieri, aree attrezzate per pic-nic, aree faunistiche, orti botanici).

In entrambi i casi, sono stati compilati alcuni campi relativi alla rilevazione (data e ora del colloquio, anagrafica del rilevatore e della persona intervistata); sono state inoltre richieste informazioni generali sul parco, sulle attività svolte dall'Ente gestore e sulla disponibilità di alcuni servizi sul territorio (parcheggio e servizi igienici) per poi proseguire con l'approfondimento dei dettagli tecnici relativi alle singole unità accessibili da verificare. Nel caso di sentieri e spazi aperti sono stati richiesti dettagli sulle caratteristiche del tracciato (tipologia, lunghezza, tipo di fondo) e sulla presenza di attrezzature e accorgimenti per favorirne la fruizione da parte di un'utenza ampliata (presenza di panchine, fontane, corri mano, cordoli di battuta laterale).

Nella rilevazione delle strutture invece sono stati approfonditi i dettagli sull'accesso (presenza di ingressi alternativi, tipologia della porta) e sulla tipologia degli spazi interni, con particolare attenzione ai sistemi utilizzati per il superamento dei dislivelli (ascensore, piattaforma elevatrice, servoscala).

L'analisi dettagliata delle schede di rilevazione ha portato all'eliminazione di alcuni casi che, in seguito agli approfondimenti, non sono risultati avere le caratteristiche minime per garantire l'accessibilità e quindi sufficienti a giustificare la successiva verifica in loco.

Dal quadro emerso dalle rilevazioni telefoniche e sulla base di criteri di rappresentatività in termini sia ambientali (contesti costieri, lacustri, montani, ecc.) che di localizzazione geografica (nord, centro, sud del Paese) oltre che di significatività e numerosità degli interventi realizzati e/o dei servizi presenti si è proceduto alla selezione finale delle aree nelle quali organizzare i sopralluoghi.

Quanto emerso dalle rilevazioni telefoniche ha permesso di effettuare alcune riflessioni di carattere generale sulla distribuzione e la tipologia degli interventi "accessibili" realizzati fino ad oggi nei parchi regionali italiani. In particolare, le rilevazioni hanno permesso di delineare un quadro più attendibile della situazione, evidenziando come su un totale di 105 parchi regionali, meno della metà - pari a 45 aree protette - dichiara la presenza di almeno una unità accessibile a una

molteplicità di utenti, per un totale di **135 unità accessibili** distribuite su tutto il territorio nazionale. L'analisi dei dati evidenzia inoltre una concentrazione di "parchi accessibili" nelle regioni del **Nord, dove ben 27 parchi** dichiarano di avere strutture, percorsi e/o iniziative accessibili, contro i **12 del Centro e i 6 del Sud**. Se però si **rapportano i "parchi accessibili" al numero totale di parchi presenti in ciascuna regione**, sono proprio alcune regioni del **Centro-Sud come Basilicata, Sardegna, Sicilia, Umbria e Toscana** a dimostrare la maggior attenzione nei confronti del tema. Per contro, risulta che sono concentrati al Sud (Campania, Puglia, Abruzzo) i parchi che non hanno ancora affrontato, in nessun modo, il tema dell'accessibilità per un'utenza ampliata.

Per quanto attiene la tipologia dell'intervento, i parchi del Nord dimostrano una maggiore attenzione alla complessità del tema con il 33% degli interventi attuati che considera le diverse forme di disabilità (motoria, sensoriale, psichica) mentre i parchi del Sud dimostrano ancora il limite evidente di non riuscire a sviluppare un "approccio di sistema". A questo proposito, infatti, il 50% dei parchi del Sud dichiara di aver affrontato il tema dell'accessibilità in un unico intervento sporadico, contro l'83% dei parchi del Centro e l'89% dei parchi del Nord che dichiarano di aver considerato il tema dell'accessibilità ad un'utenza ampliata in diversi interventi apportati a strutture, spazi aperti e servizi presenti nell'area protetta.

A conclusione della fase, con il supporto di tecnici esperti, sono state predisposte le schede per la rilevazione dell'accessibilità in situ, sulla base delle quali è stato costruito il data base. Le schede sono state utilizzate da dieci operatori, opportunamente formati, organizzati in cinque squadre che si sono recati direttamente nelle aree protette per validare le informazioni raccolte con le fasi precedenti.

Tutte le informazioni sui parchi regionali italiani raccolte sono state inserite in una banca dati i cui contenuti saranno resi disponibili nel sito internet dedicato al progetto ([www.parchiaccessibili.it](http://www.parchiaccessibili.it)). In tal modo si vuole contribuire a sistematizzare le informazioni sull'accessibilità di strutture e servizi presenti nelle aree protette e facilitarne la reperibilità e l'accesso, al fine di promuovere e favorire il turismo anche da parte delle persone con disabilità. Si vuole inoltre contribuire a promuovere una cultura della qualità nella comunicazione turistica - aspetto che diventa cruciale quando si ha a che fare con fasce svantaggiate di utenti - rendendo disponibili informazioni verificate e che possono essere continuamente aggiornate sul data base.

Un'altra fase importantissima del progetto consiste nella realizzazione di interventi pilota in 4 aree protette, con l'obiettivo di creare quattro nuovi percorsi attrezzati. Il compimento degli interventi si configurerà come un prototipo "eccellente" che potrà essere mutuato dalle diverse realtà dei Parchi Regionali e replicato in condizioni simili. Le quattro aree sono state individuate sulla base di quattro differenti ambienti naturali, il Parco del Mincio (provincia di Mantova) a rappresentanza di un ambiente fluviale, il Parco di Monte Mario (Roma) come

parco urbano, l'Oasi dunale di Torre di Mare di Paestum (Salerno) come parco costiero e l'orto botanico dei Frignoli (Massa) come parco Appenninico.

### **Parco del Mincio (ambiente fluviale)**

Centro parco Bertone – Goito (MN)

Realizzazione di un sentiero destinato ad una molteplicità di utenti all'interno del Parco storico Bertone. L'intervento prevede la sistemazione del viale che dall'ingresso principale conduce al Centro per la reintroduzione delle cicogne bianche, passando lungo il fronte della villa padronale adibita a Centro visite fruibile, al piano terra, da una molteplicità di utenti. Il sentiero è stato attrezzato di corrimano, cordolo di battuta laterale, pannelli informativi in Braille, segnaletica e un apposito sistema di diffusione e ascolto dei suoni del bosco. È inoltre prevista la realizzazione di un'audio-guida di supporto alla visita, pensata per agevolare la fruizione sia da parte delle persone non vedenti, sia di coloro che desiderano approfondire alcuni aspetti specifici del giardino.

### **Parco di Monte Mario (ambiente urbano)**

Il progetto consiste nella sistemazione (pendenze, fondo, elementi di sosta e sostegno, supporti informativi) di alcuni percorsi nei pressi della Casa del Parco, al fine di renderli accessibili anche alle persone su sedia a ruote. L'obiettivo è quello di rendere fruibile al maggior numero di utenti la parte alta del parco, caratterizzata da un andamento più dolce del terreno e da un paesaggio particolarmente suggestivo (belvedere su San Pietro).

### **Oasi dunale Torre di Mare (ambiente costiero)**

L'intervento prevede la creazione di un allestimento che consente la visita della pineta e della spiaggia, fino al mare, da parte di una molteplicità di utenti. In particolare il progetto prevede la sistemazione del parcheggio e dell'ingresso dell'area, la creazione di un servizio igienico accessibile, il completamento di circa 500 metri di sentiero. Il percorso si snoda attraverso la pineta, fino a raggiungere l'area prossima al mare, dove persiste la vegetazione autoctona; quindi costeggia il vivaio intercettando il sentiero di accesso alla spiaggia, con una diramazione che giunge al centro visita. Lungo il percorso sono predisposti degli slarghi per la successiva realizzazione di tappe segnalate come "stazioni di conoscenza" che consentiranno di approfondire la visita attraverso la valorizzazione dei diversi sensi.

### **Orto Botanico dei Frignoli (ambiente appenninico)**

L'area, benché di modeste dimensioni, presenta in tema di fruibilità alcune complessità dovute alla morfologia del terreno, caratterizzato dalla presenza di diverse piane degradanti con dislivelli di 2-3 metri. Il percorso multiopzionale, concepito per ottimizzare la mobilità autonoma di persone con difficoltà motorie e problemi di affaticamento, mette in relazione l'ingresso dell'area con i primi due

livelli. In particolare, il sentiero collega la foresteria con l'arboreto ed i due livelli dove sono state allestite alcune ricostruzioni ambientali dell'Appennino. L'intervento prevede la sistemazione del fondo del tracciato, la riduzione delle pendenze, le opere di messa in sicurezza del tracciato, l'inserimento di segnalazione verticale e orizzontale (mappa tattile, indicazioni in Braille, percorsi tattili) e l'allestimento di postazioni didattico-ludico-ricreative. In particolare, verranno realizzate delle postazioni tipo "orto botanico" fruibili anche da seduti, con le quali l'utente può effettuare esperienze visive o sensoriali con valore sia didattico che ludico-ricreativo.

Integrano e concludono il progetto diverse azioni di comunicazione e sensibilizzazione rivolti a target diversi:

- **il portale internet**, rivolto al grande pubblico, presenta notizie e informazioni generali sulle aree protette e sulle tematiche dell'accessibilità. Sul sito è inoltre possibile consultare la banca dati che contiene tutte le informazioni raccolte durante l'indagine sul campo, utili per l'organizzazione di una visita nelle aree protette rilevate;
- **il manuale "Accessibilità e fruibilità delle aree protette. I principi, le buone pratiche"**, volume rivolto agli Enti gestori delle aree protette che presenta alcune esperienze di accessibilità in aree verdi realizzate a livello nazionale e internazionale, al fine di informare e sensibilizzare funzionari e dipendenti, stimolandoli a dare vita a iniziative analoghe;
- **Guida ai parchi accessibili**, volume di facile consultazione, in grado di guidare un vasto pubblico nella scelta e nell'organizzazione della visita a una delle aree protette rilevate nell'ambito del progetto;
- **CD-Rom** contenente indicazioni metodologiche e operative per la progettazione di interventi per l'accessibilità delle aree verdi, destinato in modo particolare ai progettisti e ai tecnici delle aree protette.

# IMMAGINI – PHOTOS

