



Progetto EU.FOR.ME

Formazione turistica per un'utenza ampliata

**Innovative tourist training
Start up seminar of
EU.FOR.ME project
Proceedings**

Rome 13 November 2004



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.

AGOSTINO PETRANGELI – ASSOCIAZIONE SIPUO’ - ITALIA	4
MAURIZIO MAROTTA – CO.IN. ONLUS - ITALIA.....	5
GIOVANNI SANSONE – COOP. TANDEM – ITALIA	7
ANNAGRAZIA LAURA – COOP. TANDEM - ITALIA.....	13
MARIA STELLA MINUTI – CST - ITALIA	19
INMACULADA GUILLEN – I.P.F - SPAIN.....	35
BEATRICE RICCI – UMBRIA TRAINING CENTRE - ITALIA.....	39
SYLVIANE JEANTY – INFO-HANDICAP - LUXEMBOURG	43
LILIAN MULLER – TURISM FOR ALLA - SWEDEN.....	46
FRANCESCA TULLI – COOP. TANDEM E COORDINATRICE YOUTH PANEL	51
ADINA POP –YOUTH ACTION FOR PEACE - ITALIA	54
CLEOFE GUARDIGLI - ESPERTA DI PROCESSI FORMATIVI	57
STEFANO POETA – DIRETTORE CST - ITALIA.....	61
DIBATTITO	65
CONCLUSIONI	81

Agostino Petrangeli – Associazione SIPUO' - Italia

Buongiorno, ci scusiamo per questo breve ritardo ma cercheremo di recuperare nel corso dei lavori della mattinata.

Io sono Agostino Petrangeli dell'Associazione SiPuò e ringrazio gli organizzatori per avermi invitato a presiedere questo seminario di inizio progetto perché ritengo che tale iniziativa possa portare delle innovazioni rispetto al panorama del turismo per tutti che si è venuto a creare nel corso degli ultimi anni.

Sipuò-Laboratorio Nazionale sul Turismo Accessibile è un'associazione nazionale che si occupa di promuovere la cultura del Turismo per Tutti a livello nazionale ed internazionale con iniziative di sensibilizzazione e azioni di sperimentazione.

Oltre all'organizzazione e alla partecipazione a seminari, convegni ed altri eventi operiamo costantemente alla ricerca di rapporti di collaborazione con chi amministra il territorio per promuovere progetti che possano sviluppare ed estendere il turismo anche alle persone con disabilità.

Passo, dunque, immediatamente la parola, per i saluti di benvenuto al Presidente del CO.IN e successivamente al Presidente della Cooperativa Tandem .

Prima di iniziare, volevo comunicarvi che chi non avesse fornito il testo dell'intervento per la traduzione, dovrebbe per favore cercare di parlare non troppo velocemente.

E' un invito che rivolgo prima di tutti a me perché mi rendo conto di avere iniziato in maniera troppo veloce rendendo complicato il lavoro dei nostri traduttori.

Maurizio Marotta – CO.IN. Onlus - Italia

Vorrei intanto ringraziare tutti della presenza.

Il mio compito è molto limitato nel senso che poi avrete modo di approfondire i temi della giornata. Io vi voglio presentare l'esperienza del CO.IN di cui fa parte la Tandem che è una nostra cooperativa associata. CO.IN è un'associazione di cooperative sociali che hanno come obiettivo l'impiego di persone disabili e svantaggiate nel mondo del lavoro. E' un'associazione che nasce nel 1988, è una Onlus e vi fanno parte oltre 50 imprese sociali attualmente. Il CO.IN ha costituito, per i temi che sono in discussione in giornata, sicuramente uno dei soggetti più attivi nel campo della promozione dei servizi per l'autonomia delle persone disabili.

Una delle caratteristiche della nostra associazione è stata quella non solo di battersi per un inserimento lavorativo di persone che hanno difficoltà nell'accesso al mercato del lavoro, ma anche quello di promuovere la realizzazione di prodotti e servizi utili al miglioramento della qualità della vita delle stesse persone disabili e iniziative di ricerca sociale ed economica per migliorare l'integrazione ed assicurare un benessere sociale diffuso. Per quanto riguarda ad esempio il "turismo accessibile" o "turismo per tutti" è proprio a partire dagli inizi degli anni 90, grazie alle prime guide sull'accessibilità dei luoghi di interesse pubblico promosse da COIN, che si è poi concretizzata nel nostro Paese una diffusa cultura del turismo per le persone disabili. Le varie iniziative assunte si sono rivolte sia per sensibilizzare le persone con problemi di mobilità ridotta a viaggiare ed a muoversi in modo autonomo e libero, sia per aver incalzato le Istituzioni e gli

operatori del settore turistico a partire dai problemi di un'informazione turistica corretta sino a promuovere campagne di comunicazione per rimuovere le barriere anche culturali che di fatto impedivano la possibilità di un turismo in autonomia da parte delle persone disabili.

Certo ancora oggi permangono naturalmente mille difficoltà e barriere, ma siamo convinti che la strada intrapresa ci ha già permesso di ridurre molti gap e che il futuro di un turista con esigenze speciali si presenta con molte più prospettive rispetto al passato.

Mi auguro che la giornata possa apportare ulteriori esperienze, approfondimenti di buone prassi e che questo movimento che si è sviluppato possa rapidamente pervenire ad un miglioramento strutturale e culturale dell'idea del turismo in Italia e in Europa.

Giovanni Sansone – Coop. TANDEM – Italia

Buon giorno a tutti.

Sono qui per darvi il saluto come Cooperativa TANDEM. La Cooperativa Sociale ed Integrata TANDEM è nata nel 1997, ereditando in qualche maniera il percorso che il CO.IN, il Consorzio delle Cooperative Integrate, aveva già fatto nel turismo. Tutte le persone che in qualche modo avevano all'epoca già maturato questa esperienza, attraverso una serie di progetti europei o nazionali, hanno fatto la scelta di dedicare una ampia parte della propria vita a questa idea del "turismo per tutti".

La Cooperativa è nata proprio al termine di un progetto, un progetto Horizon denominato "Turismo per Tutti". Da quel giorno in poi, il nostro percorso è continuato, è continuato anche ampliando il concetto di "turismo per tutti". Oggi stiamo in qualche modo sperimentando anche il discorso del *turismo sostenibile*, del *turismo equo e solidale*, perché probabilmente è venuto il momento di coniugare il turismo accessibile anche a tutti gli altri movimenti, alle altre istanze che stanno maturando nella società civile, perché comunque il "turismo per tutti" nasce dalla gente, dalla gente comune che *vuole* a partecipare.

Diciamo che è un bisogno di partecipazione, quindi tutti quei movimenti che in qualche modo hanno a che fare con il turismo, con la cultura, con il tempo libero e che in qualche modo movimentano le persone, le fanno cittadini attivi, per noi in qualche modo devono stare insieme. Quindi noi stiamo sempre più parlando di ipotesi di turismo non solo accessibile, ma, come dicevo, sostenibile, ambientale, equo e solidale, rispettoso degli usi

dei popoli che si incontrano, delle tradizioni culturali, della storia delle tradizioni popolari di ogni popolo.

In questa maniera, possiamo venire incontro alle fasce cosiddette più deboli, ma possiamo anche aiutare uno sviluppo sostenibile di coloro che ci ospitano. Occorre mettere insieme queste cose.

Parallelamente, stiamo anche partecipando ad un progetto del CO.IN, ad esempio, in cui ci siamo dedicati anche a quel turismo rivolto alle persone che hanno difficoltà di comprensione, in particolare a persone con ritardo mentale, che spesso non capiscono il linguaggio dei tour operator, delle guide, ma anche a persone anziane, persone che hanno un cosiddetto analfabetismo di ritorno, ovvero che, anche avendo studiato tanto anni fa, non hanno più preso in mano un libro, magari vedono solo la televisione con un linguaggio abbastanza deteriorato e, quindi, non riescono nemmeno a comprendere tutto, quando gli si spiega un quadro o un monumento.

L'importanza del linguaggio: un linguaggio che sia accessibile a tutti, quindi, un concetto di accessibilità esteso un po' a tutti.

Per concludere, noi stiamo cercando come cooperativa di essere soprattutto un laboratorio delle diversità, in cui si riconosca ad ognuno di noi una diversità, che può essere derivata da una diversità fisica, psichica, sensoriale, ma anche culturale, politica, religiosa.

Tutte queste diversità ci danno un taglio sulla realtà diverso per ognuno di noi: ognuno di noi vede la realtà, il mondo in modo diverso.

Non c'è una visione più giusta o meno giusta, però tutti insieme possiamo costruire un puzzle, che ci può fare avvicinare ad una presunta verità. Pertanto, oggi, forse parlare di "turismo per tutti"

vuol dire anche questo, come parlare di “cultura per tutti” o parlare di “lavoro per tutti”. Costruire cioè un mondo in cui i vari pezzi , i vari tasselli della realtà che ognuno di noi percepisce, vengono messi in comune.

Io mi auguro che questo progetto, come tanti altri progetti fatti in precedenza, ci avvii in questa maniera, per non rischiare in questo momento, dopo che abbiamo fatto tanti passi in avanti, di relegare il turismo accessibile in un nicchia, in cui siamo guardati come qualcuno che fa una cosa buona, che però non riguarda la società intera.

È forse il momento, anche tramite questo progetto, di spingerci più avanti, di *contaminare* altre realtà e di farci *contaminare*, a nostra volta, da altre realtà.

Questo è l’augurio che faccio all’inizio di questi lavori e di questo progetto.

Buon Lavoro!

Agostino Petrangeli

Grazie a Giovanni Sansone.

Devo dire che, dal mio punto di vista, Giovanni Sansone ha introdotto dei temi molto importanti.

L'evoluzione del movimento del turismo per tutti in Italia è stato caratterizzato da una serie di iniziative e progetti che hanno consentito di raggiungere risultati significativi.

La responsabilità di continuare tale processo è stata assunta dall'Associazione SiPuò che vede gli organizzatori di questo seminario tra i fondatori e protagonisti.

La nascita di Si Può prende anche spunto da numerose esperienze di livello internazionale e mi fa piacere vedere qui, in questa giornata, molte delle persone con le quali abbiamo compiuto questo percorso, che ci ha condotto a condividere tutti gli importanti concetti che sono stati espressi da Giovanni Sansone nel suo intervento.

Io mi auguro, ed è l'aspettativa che ho rispetto al progetto che oggi vi accingete a presentare, che si possa realmente partire da questa consapevolezza, da questa condivisione di strategie ed obiettivi per arrivare a realizzare dei risultati concreti.

Ritengo che parlare di formazione e, soprattutto, parlare di formazione che coinvolga i giovani, sia una delle vie più promettenti che si possa intraprendere.

Vi invito, dunque, a prendere come riferimento quello che è stato detto in precedenza perché deve rappresentare, senza dubbio, il nostro punto di partenza, rispetto al quale si dovrà operare per superare il concetto di turismo di nicchia, che venga ogni tanto considerato dal 'turismo classico' solamente per motivi di

opportunità o di immagine, per giungere a considerare la fruibilità delle proposte di turismo da parte delle persone con disabilità come uno degli elementi che caratterizzano la qualità dell'offerta turistica nel suo complesso.

Prima di passare la parola ad Annagrazia Laura, volevo porre alla vostra attenzione un altro elemento come spunto di riflessione per ampliare il contesto generale in cui si sta ragionando.

Da poco tempo, le politiche per la disabilità sono state interessate da una importante novità costituita dalla presentazione nel 2001 della nuova Classificazione ICF della salute, della disabilità e del funzionamento delle persone a cura dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

La Classificazione pone l'accento sulla valutazione del funzionamento delle persone rispetto al proprio stato di salute ma anche rispetto ai fattori ambientali, psicologici, sociali.

La Classificazione mette in evidenza il fatto che ogni persona, in un qualunque momento della sua vita, può trovarsi in una condizione di salute che, solo in presenza di ambiente sfavorevole, diviene disabilità.

Per cui non è più vero, rispetto a quanto si riteneva in passato - e questo è il concetto culturale che dobbiamo considerare nei nostri ragionamenti - che una persona, a causa di uno stato di salute particolare è automaticamente considerata disabile.

Viene invece introdotto con forza il concetto che gli elementi ambientali, che non sono costituiti solamente dalle barriere architettoniche, ma possono riguardare anche fattori quali l'organizzazione, la gestione, le relazioni personali, possono influire per ognuno di noi, nelle proprie prestazioni.

Una persona è più o meno disabile non solo per il suo stato di salute ma anche rispetto al suo funzionamento in un determinato contesto ambientale.

Ritengo quindi che quando si affronti il tema della formazione o della diffusione del concetto di turismo per tutti, questi aspetti debbano essere tenuti in grossa considerazione perché ognuno di noi, che sia architetto, ingegnere, manager, organizzatore può fare quel qualcosa, quella piccola cosa che riesce a rendere “meno disabile” la persona che si muove per turismo.

Dopo questa premessa, ho il piacere di entrare nel vivo della presentazione del Progetto dando la parola ad Annagrazia Laura, dirigente della Cooperativa Tandem.

Annagrazia Laura – Coop. Tandem - Italia

Buon giorno a tutti e grazie di essere intervenuti a questo primo incontro di presentazione del Progetto EU.FOR.ME.

In questa sede il gruppo di partenariato che la Coop. Tandem rappresenta non può che presentarvi i propri obiettivi e le motivazioni che, qualche mese fa, ci hanno spinto a partecipare al bando della Commissione Europea Azioni Congiunte'.

Un bando che offre la possibilità di favorire sinergie e collaborazioni sugli obiettivi e sulle tematiche di tre programmi comunitari molto importanti: **Socrates** – Istruzione, **Leonardo da Vinci** – Formazione Professionale e **Gioventù**.

Nel bando il tema N° 1 riguardava l'Integrazione delle persone disabili, con l'obiettivo di mobilitare chi opera nel campo dell'istruzione, della formazione della gioventù e della cultura a dare un contributo di idee sulle pari opportunità per le persone con disabilità, a promuovere la completa integrazione nella società di giovani e adulti disabili.

Questo è stato il Tema che abbiamo scelto per EU.FOR.ME , cogliendone le indicazioni strategiche ed applicandolo ad un ambito, quale quello del turismo che ci ha visto costantemente protagonisti, in attività progettuali, di sensibilizzazione e di iniziative legate allo sviluppo del turismo per persone con esigenze specifiche.

Il segmento dei turisti con esigenze speciali non è a se stante, non richiede prodotti ed offerte ad hoc, non vuole essere isolato e ghettizzato: vuole al contrario essere partecipe, insieme a tutti i turisti, di proposte, programmi ed opportunità adatte alle singole esigenze 'di persona in vacanza', e quindi di giovani o anziani, di

coppie in viaggio di nozze, di chi ama il viaggio di scoperta o di chi preferisce relax e tranquillità: la garanzia che le proprie specifiche esigenze siano garantite deve diventare un semplice 'fatto tecnico', una caratteristica del viaggio curata da specialisti esperti, un aspetto di cui, una volta accertata la presenza, potersi tranquillamente dimenticare e potersi quindi dedicare alle attività turistiche, come tutti.

E tutto questo non è semplice.

Da oltre un decennio che la cooperativa Tandem ed il Gruppo cui appartiene, affronta i temi complessi legati alla promozione, alla predisposizione ed all'offerta di prodotti turistici per tutti, adeguati cioè ad una clientela molto diversificata per quando riguarda esigenze e situazioni oggettive e soggettive di difficoltà.

Il concetto della centralità del cliente, l'affermazione e la condivisione del concetto di pari opportunità per tutti i cittadini e la ricerca della qualità come carattere distintivo dell'offerta turistica italiana ha posto, fra le priorità della politica del turismo nazionale, lo sviluppo del turismo accessibile come uno dei fattori chiave di successo e come vantaggio competitivo dell'Italia nei confronti dei principali paesi concorrenti. (Italia per Tutti)

Ci siamo inseriti nel processo di miglioramento dell'offerta in termini integrati con la creazione di un sistema di animazione e sviluppo di attività di rete, a livello locale e nazionale, a supporto delle imprese e delle aziende turistiche che vogliono incrementare la visibilità della propria offerta adeguandola alle esigenze di questo target di clientela, attraverso servizi di informazione e consulenza e nella formazione permanente, tesa ad intervenire sulla qualità dell'accoglienza per turisti con disabilità.

L'ideazione di questo progetto, e da oggi in poi la sua implementazione, ci permette però di fare un ulteriore salto di qualità: intervenire 'a sistema' e non per eccezione su quanti già operano nel settore turistico.

Non entro nella descrizione della struttura progettuale che vi sarà illustrata in dettaglio dalla D.ssa Minuti del CST di Assisi.

Vorrei solo focalizzare i tre elementi chiave che, secondo il gruppo di partenariato, fanno di questo progetto – della sua implementazione – per meglio dire, e della disponibilità dei risultati che si prefigge, un fattore chiave di successo per agire sui percorsi formativi e di specializzazione in ambito turistico, inserendo 'costantemente' e a regime gli elementi didattici necessari a creare le competenze professionali necessarie per la predisposizione di prodotti turistici integrati, per offrire servizi turistici che considerino 'sempre e comunque' tutte le tipologie di clientela, conoscendone le esigenze, le richieste e le aspettative in termini di qualità del prodotto e dell'accoglienza, senza dover realizzare, come è stato fatto fino ad oggi, programmi e corsi 'paralleli' sul tema specifico. I risultati che il progetto si propone di raggiungere dovrebbero costituire un primo tassello per arrivare gradualmente ad una totale 'normalizzazione' della formazione sul turismo nei Paesi dell'Unione Europea e, determinando una Buona Prassi, potenzialmente anche in tutti quei paesi più avanzati dal punto di vista della garanzia delle pari opportunità.

Il primo elemento distintivo è

1) La dimensione culturale

La **dimensione Culturale** del progetto è duplice:

a) da un lato la realizzazione di attività didattiche che affrontano un tema specifico quale quello del turismo per clienti con disabilità

e che saranno inseriti nei 'normali' circuiti educativi contribuisce ad una sostanziale crescita culturale in termini di inclusione sociale e non discriminazione

b) dall'altro le attività turistiche stesse sono di per sé crescita culturale e , nella misura in cui saranno sempre più accessibili ad un pubblico finora largamente discriminato, permetteranno a queste categorie meno integrate di fruire del 'bene' turismo in forma sempre più completa.

2) L' intersettorialità

Il Progetto, grazie proprio alle opportunità offerte dal bando, ha potuto integrare, in una sola proposta, il concetto di sistemi formativi innovativi e di proposte prototipali, per quanto attiene ai contenuti ed alle forme di erogazione, alla pratica realizzazione di attività formative che permetteranno di validare in aula i moduli didattici sperimentali che abbiamo chiamato Project Works, sviluppati dagli stessi partecipanti al corso di formazione.

Il **valore aggiunto** dell'impostazione intersettoriale è dato dalla possibilità di poter coniugare, in un progetto unico le diverse opportunità che i tre programmi separatamente permettono. Ciò consente infatti di integrare la pura progettualità dei Programmi Leonardo con una fase di sperimentazione in cui determinante sarà l'apporto dei Giovani , realizzato anche attraverso l'esperienza di scambi internazionali, così come prevede il Programma Socrates.

Inoltre tutti i partner che si occupano anche di Formazione (Tandem, CST, UTC, IPF, InfoHandicap, Turism for Alla) potranno utilizzare direttamente i moduli didattici sperimentali sul turismo per tutti sia per formazione al proprio interno sia nei riguardi di categorie e di stakeholders interessati e operativi nella formazione

professionale e operatori turistici che intendano migliorare le proprie competenze professionali e qualitative.

3) Inclusione

I destinatari finali sono rappresentati da tutte le persone che, per viaggiare liberamente ed in piena autonomia, necessitano di veder garantite alcune esigenze specifiche che rendono le loro possibilità di spostamento sicure, comode e piacevoli. Queste garanzie di qualità di prodotto prevedono un aspetto tecnico (accessibilità fisica delle destinazioni a seconda delle diverse esigenze) ed un aspetto relazionale, di customer care, che solo operatori esperti, adeguatamente formati e consapevoli possono offrire.

La significatività economica e sociale del target è ampiamente dimostrata da tutte le informazioni di tipo quantitativo che, a livello europeo, sono state rese disponibili nel corso delle varie iniziative della Commissione Europea. A questo deve essere collegata anche la sempre maggior consapevolezza delle persone disabili stesse, in particolare dei giovani, ad essere titolari di diritti e di pari cittadinanza nei riguardi di tutti gli aspetti della vita sociale e lavorativa, ivi compreso il godimento del proprio tempo libero.

Il Panel di giovani disabili rappresenta infatti lo snodo progettuale più significativo in termini di promozione delle pari opportunità e d'inclusione sociale .

I giovani disabili hanno qui la possibilità non solo di inquadrare le successive azioni del progetto alla luce delle loro esigenze e necessità, ma anche di ipotizzare percorsi di formazione per quanti come loro in Europa vogliono partecipare, fin dall'inizio e con la più ampia voce in capitolo a tutte le iniziative, le decisioni di strategie e di politiche che riguardano le persone con esigenze specifiche.

In questi termini il Progetto ha ben presente e condivide l'assunto che tutto quanto si programma e si fa per le persone con disabilità deve vederle quali attori principali in itinere e non semplici 'destinatari' di iniziative pensate e realizzate 'per loro' da altri.

I risultati attesi quindi daranno risposta a tutti questi punti e consentiranno la creazione di un **sistema educativo di eccellenza**, la trasferibilità a livello europeo e, potenzialmente anche in settori economici e produttivi diversi (Universal Design), le modalità formative sperimentate, e infine, ma sostanziale per il nostro gruppo, e soprattutto per la Cooperativa Tandem, nata come risultato finale di un progetto europeo, la potenziale **ricaduta economica ed occupazionale** per le persone con disabilità nel settore del Turismo.

Grazie per l'attenzione.

Maria Stella Minuti – CST - Italia

Cominciamo ad entrare un po' più nel dettaglio dei contenuti di questo progetto. Come è stato anticipato, il nome del progetto è EU.FOR.ME. Il significato di questo nome è duplice perché se noi lo leggiamo pronunciandolo all'Inglese EU sta per European Union, indicando un progetto che si inserisce nell'ambito delle azioni comunitarie. Nella modalità di pronuncia italiana il significato di questo EU è diverso: deriva dal greco antico e significa buona, e quindi buona formazione per un'utenza ampliata. Devo dire che il merito dell'identificazione del nome di questo progetto va ad una collega di Tandem, Giuseppina Carella, che ha avuto l'idea di darne questa doppia lettura. Nella lettura inglese diventa anche "L'Unione Europea per me" e nella sua pronuncia diventa anche "tu per me". EU.FOR.ME è un programma di formazione che rientra nelle Azioni congiunte dei programmi comunitari Leonardo, Socrates e Gioventù.

Con riferimento al Partenariato, io mi limiterò soltanto ad indicare i nomi dei Partner perché poi è previsto un intervento da parte di ognuno dei componenti del Partenariato.

La Cooperativa Sociale Integrata Tandem è uno dei Partner e, nel caso specifico, il Coordinatore del Progetto.

C'è poi la struttura cui appartengo: il Centro Italiano di Studi Superiori sul Turismo e sulla Promozione Turistica, di cui il Dr. Poeta, all'inizio della sua relazione, vi descriverà l'attività.

Altri partner sono UTC, Umbria Training Center, e YAP, Youth Action for Peace, organizzazione che opera a livello internazionale e che partecipa al progetto con la sua sezione italiana.

Ci sono poi due enti istituzionali: la Provincia di Perugia, in particolare l'Assessorato al Lavoro, alla Pubblica Istruzione ed alla Formazione Professionale, e il Comune di Assisi.

Non essendo presenti oggi all'incontro i rappresentanti di questi ultimi due enti, accennerò brevemente al loro ruolo nell'ambito di questo progetto.

La Provincia di Perugia, vale a dire l'Assessorato al Lavoro, alla Pubblica Istruzione ed alla Formazione Professionale, avrà il compito di indicare le linee procedurali che dovranno essere seguite per, come noi speriamo, ottenere il riconoscimento e la qualifica professionale, da parte della Regione Umbria, di questa nuova figura che intendiamo creare con il Progetto, di "Formatore sulle tematiche del Turismo accessibile", del Turismo per Tutti.

Il Comune di Assisi, dove ha sede il nostro Centro Studi sul Turismo, si è mostrato molto interessato alle tematiche del progetto e ci ha assicurato la sua collaborazione alla diffusione dei risultati. Il comune si è anche impegnato ad ospitare il Seminario conclusivo in cui verranno presentati i risultati del progetto.

EU.FOR.ME prevede un partenariato transnazionale, i cui rappresentanti, provenienti da altri Paesi dell'Unione Europea, sono: Info-Handicap del Lussemburgo, IPF della Spagna, Neumann Consult della Germania e Turism for Alla della Svezia.

Infine, ma non per ordine di importanza sicuramente, il progetto prevede la partecipazione costante a tutte le attività, e questo secondo noi è un po' il punto di forza di questo progetto, di un Panel di ragazzi con disabilità provenienti dai paesi partecipanti al partenariato. Il Panel dovrà accompagnare tutte le fasi progettuali facendosi portavoce delle esigenze espresse da persone con bisogni specifici, con particolari necessità. Ne vedete qui oggi una

rappresentanza che ha già partecipato al primo incontro di partenariato.

Prima della presentazione in questo Seminario pubblico, ieri e l'altro ieri abbiamo infatti dato avvio alla prima fase del progetto, riunendo per la prima volta il Partenariato. Anche i ragazzi facenti parte del Panel hanno partecipato a questo primo incontro, si sono conosciuti e hanno cominciato le loro attività che prevedono una costante partecipazione a tutte le fasi del progetto.

Il Contesto.

Le ragioni che hanno motivato il gruppo che ha progettato EU.FOR.ME sono state le seguenti: si è partiti dalla considerazione che il sistema di offerta turistica, nonostante abbia ultimamente migliorato la propria attitudine nei confronti delle problematiche del turismo per tutti, ancora purtroppo non è adeguato a rispondere alla domanda espressa dalla clientela disabile o comunque dalla clientela che esprime esigenze particolari, che può comprendere persone anziane o persone che per particolari eventi della propria vita si trovano in un momento in cui hanno bisogno di particolari attenzioni.

Questo è sicuramente quanto accade in Italia, ma da quanto abbiamo potuto già constatare nell'incontro di ieri, anche negli altri Paesi del Partenariato. Il sistema di offerta turistica non è ancora adeguato a rispondere alla domanda di una clientela che esprime esigenze particolari.

Un altro aspetto rilevato è che molto spesso non si considerano le opportunità economiche di accedere a questo target di utenza più ampliata. E' stato molto interessante l'intervento di un nostro partner, Peter Neumann, che ha appena concluso uno studio di

valutazione dell'impatto economico del Turismo per Tutti in Germania e che ha reso evidente quanto questo target di utenza sia economicamente remunerativo per gli operatori turistici. Gli operatori turistici spesso non prendono in considerazione questo aspetto. Il Centro Studi sul Turismo ha esperienza di contatti con gli operatori del settore e vi assicuro che la mancata considerazione degli aspetti economici legati al turismo per tutti si verifica molto, molto spesso. Di conseguenza, manca, o è carente la preparazione tecnica necessaria per progettare prodotti idonei ad un'utenza ampliata.

Un'altra ragione che ha motivato la definizione e la progettazione di EU.FOR.ME è stata la considerazione che l'ambiente della formazione turistica, e qui l'esperienza del Centro Studi è stata rilevante, è poco preparata a formare studenti e professionisti ai temi del turismo allargato. Si fanno tanti corsi sul turismo, su tanti aspetti del turismo, dal marketing turistico al turismo ambientale, ma i temi relativi al turismo per tutti, al turismo aperto a persone con esigenze particolari, non vengono considerati.

Il Centro Studi sul Turismo opera in campo turistico ormai dal 1982. In questi anni abbiamo attivato moltissimi corsi di formazione in tutti gli ambiti del turismo, eppure non avevamo mai affrontato queste tematiche.

Dico questo facendo anche un'autocritica, ma vorrei aggiungere che non siamo nemmeno mai stati sollecitati, non ci è mai pervenuta alcuna richiesta di progettare, di effettuare corsi sulle tematiche del turismo accessibile almeno fino a due anni fa, anno in cui abbiamo partecipato a due progetti nell'ambito dei Programmi Equal della Comunità europea in cui per la prima volta abbiamo affrontato queste problematiche.

Dunque, generalmente, corsi di formazione su questi temi non sono previsti e quindi non sono inseriti nelle normali attività didattiche.

Può capitare l'occasione, come si è verificato appunto nei due progetti Equal cui abbiamo partecipato, di dover progettare per una particolare contingenza un corso mirato ad affrontare queste tematiche; però nella normale programmazione didattica non è prevista un'analisi di questi aspetti.

La conseguenza è che gli studenti che frequentano corsi sul turismo non sono preparati all'accoglienza di questo target di clientela.

Da ultimo riscontriamo un'obiettiva difficoltà per i giovani disabili ad accedere all'istruzione, alla formazione professionale a causa, non solo delle barriere architettoniche, ma anche delle barriere culturali. Hanno quindi difficoltà ad accedere anche a programmi di mobilità finanziati dalla Commissione Europea, difficoltà obiettive a veder garantite le pari opportunità nell'ingresso al mondo del lavoro, a poter fruire del tempo libero così come le altre persone.

Queste, in sintesi, sono le motivazioni che ci hanno spinto a definire, a progettare EU.FOR.ME.

L'obiettivo principale del progetto è quello di facilitare la mobilità, la possibilità di fare turismo da parte di persone disabili o comunque di persone che esprimono esigenze specifiche e quindi promuovere la loro integrazione sociale attraverso un progetto di formazione i cui obiettivi specifici sono:

- identificare le esigenze, le necessità del turista disabile;
- progettare e svolgere un'attività di formazione di formatori specializzati nelle tematiche del turismo accessibile;

- sviluppare dei moduli formativi, dei Project Works, sulle tematiche dell'accessibilità del prodotto turistico, dell'accoglienza al cliente con particolari necessità e della predisposizione di prodotti adeguati a questo target.

Le attività previste nel progetto sono suddivise in cinque fasi.

La prima fase è quella che si sta svolgendo attualmente e che è iniziata con gli incontri svoltisi nei due giorni appena trascorsi, dedicati all'organizzazione del gruppo di lavoro e all'avvio del progetto.

Queste due prime giornate sono servite perché i Partner si conoscessero e per definire tutte le fasi attraverso le quali questo progetto verrà attuato. Molti partner già si conoscevano, avendo collaborato ad altre attività transnazionali, gli altri si sono presentati e tutti sono stati inseriti nel gruppo di lavoro con compiti definiti in base alle proprie esperienze di lavoro.

Nella seconda fase del progetto sarà realizzata un'analisi dei fabbisogni formativi e verrà progettata l'attività di formazione dei formatori.

La terza fase prevede l'attuazione del percorso di formazione formatori e la sperimentazione dei moduli di formazione.

L'ultima fase è quella della chiusura del progetto e della disseminazione finale.

La prima fase prevede, come sempre in questa tipologia di progetti con una partnership allargata, la definizione dei rapporti di collaborazione e quindi la condivisione degli obiettivi, delle fasi di lavoro e delle attività dei singoli partner. Noi ci eravamo già prefissati in questa prima fase, e abbiamo cominciato a farlo, di analizzare – ogni partner doveva portare la propria esperienza – la

realtà della formazione turistica e le caratteristiche del sistema di offerta turistica accessibile del proprio paese.

La seconda fase, dell'analisi dei fabbisogni formativi e della progettazione dell'attività di formazione dei formatori, è finalizzata a creare le basi per lo svolgimento dell'attività formativa destinata a persone che a loro volta dovranno formare, alle tematiche del turismo per tutti, studenti o operatori già inseriti nel mondo del lavoro. In questa fase si realizzano i presupposti all'azione di formazione di formatori.

Una prima attività di questa seconda fase dovrà definire le esigenze del target dei turisti con disabilità. Qui il ruolo fondamentale è svolto dal Panel dei ragazzi con disabilità che accompagneranno tutte le fasi del progetto. Noi ci aspettiamo che questi ragazzi si facciano portavoce delle proprie esigenze, ma non solo, anche delle esigenze di persone con disabilità diverse, non rappresentate nel Panel. In questo caso il loro ruolo è fondamentale, saranno loro a definire, ed hanno già cominciato a farlo, il proprio percorso di lavoro. Avranno anche ampia libertà, sempre nell'ambito delle indicazioni del partenariato, di definire le modalità con cui arrivare al rapporto sull'identificazione delle esigenze del target dei turisti con disabilità.

Un'altra attività riguarderà l'analisi dei programmi di formazione sulle tematiche del turismo per tutti. Ci proponiamo dunque di analizzare gli attuali programmi formativi degli Istituti Superiori sul Turismo, dei Corsi di Laurea sul Turismo, oggi molto numerosi per lo meno in Italia, dei Centri di Formazione sulle tematiche del Turismo, per verificare se nell'ambito di questi programmi sono previste attività formative sulle tematiche del turismo per tutti.

Come dicevo prima, ci immaginiamo – ma speriamo di essere prevenuti e che non sia così - che il risultato di questa analisi

evidenzierà la scarsa diffusione di queste tematiche nei corsi di formazione sul turismo.

Alla fine di questa prima fase, il primo output del progetto sarà l'elaborazione, sulla base delle esigenze espresse dai turisti con disabilità e sulla base dei gap formativi, delle lacune che sono emerse dall'analisi degli attuali programmi di formazione, del modello di formazione dei formatori, tenendo conto anche dei fabbisogni formativi di chi opera nel settore e che, spesso, non ha le competenze e le conoscenze per potersi relazionare con clienti disabili.

Alla fine di questa fase è previsto un secondo incontro di partenariato, che si svolgerà in Lussemburgo, durante il quale il modello di formazione dei formatori verrà sottoposto alla valutazione di tutto il partenariato e potrà essere eventualmente ricalibrato sulla base delle indicazioni dei partner. Il modello sarà sottoposto anche alla valutazione del Panel dei ragazzi con disabilità, che dovranno esaminarlo, proporre eventuali aggiustamenti e poi approvarlo. Al termine di queste verifiche il modello di formazione ipotizzato dovrà essere validato dall'intero partenariato.

La seconda fase del progetto prevede l'applicazione del modello di formazione approvato e dunque l'attuazione del percorso di formazione dei formatori.

Verrà selezionato, sulla base delle indicazioni emerse dal partenariato, il gruppo di giovani da avviare alla formazione, per il quale auspichiamo una partecipazione allargata anche a persone con disabilità.

Si procederà dunque allo svolgimento dell'attività di formazione dei formatori.

Alla conclusione dell'attività didattica d'aula è prevista l'elaborazione, da parte dei formatori formati, di Project Works, cioè di modelli didattici sperimentali che loro stessi dovranno successivamente sperimentare nei corsi di formazione cui saranno chiamati ad intervenire.

I partecipanti all'attività formativa saranno suddivisi in quattro gruppi, ognuno dei quali dovrà elaborare un Modulo Didattico sperimentale che affronti particolari tematiche.

Ad esempio, un gruppo potrà disegnare un modello formativo destinato agli operatori delle agenzie di viaggio, finalizzato quindi a trasmettere le competenze necessarie per progettare pacchetti accessibili. Questa è una possibile idea, ma ne possono essere indicate altre.

I quattro gruppi dovranno dunque progettare, elaborare quattro moduli didattici sperimentali (Project Works). Ogni gruppo sarà supportato in questa attività di progettazione da un membro del partenariato transnazionale. Ogni partner transnazionale avrà dunque il compito di collaborare, attraverso un'azione di tutoraggio a distanza, alla definizione di questi moduli didattici sperimentali.

Lo svolgimento dell'attività di formazione formatori avverrà ad Assisi, presso la sede del Centro Studi sul Turismo, quindi sarà un'attività svolta in maniera preminente dal partner Centro Studi sul Turismo.

Il risultato dell'attività di formazione e i moduli didattici sperimentali definiti dai partecipanti al corso saranno poi presentati, in un nuovo incontro di partenariato che si svolgerà in Spagna, sia ai partner che al Panel di giovani disabili.

La terza fase è quella della sperimentazione. In questa fase i giovani formatori appena formati saranno chiamati a svolgere, sotto la supervisione del Centro Studi sul Turismo, una vera e

propria attività didattica, erogando i moduli formativi da essi stessi progettati nella fase precedente e dunque mettendo in pratica le conoscenze e le abilità acquisite frequentando il corso di formazione formatori.

Per consentire lo svolgimento di questa attività di sperimentazione, il Centro Studi sul Turismo si è impegnato ad inserire, nei propri corsi di qualificazione e/o riqualificazione e nei propri master di specializzazione, moduli formativi sulle tematiche del turismo per tutti. Da parte del Centro Studi c'è anche l'impegno di verificare la possibilità di inserire questi moduli anche nei laboratori affiancati ai corsi universitari.

Alla fine di questa sperimentazione i formatori dovranno redigere un rapporto con un resoconto della propria esperienza formativa, dei risultati ottenuti, delle eventuali difficoltà incontrate, rapporto che verrà utilizzato dal partenariato per eventualmente ritrarre i moduli formativi.

L'ultima fase è quella della chiusura del progetto e della disseminazione finale.

A conclusione delle attività progettuali è previsto un nuovo Seminario pubblico ad Assisi, a cui io già invito i partecipanti a questo seminario d'apertura, in cui verranno presentati i risultati finali del progetto.

Sempre nell'ultima fase si procederà alla valutazione conclusiva del progetto da parte del partenariato e alla redazione del report finale.

Veniamo infine ai risultati attesi dalla realizzazione del progetto: a tale proposito Annagrazia Laura ha già accennato qualcosa.

Sono in primo luogo da definire la mappa delle competenze ed il percorso formativo di questa nuova figura professionale di "Formatore di Turismo per Tutti" a cui speriamo che la Regione

dell'Umbria riconosca e attribuisca formalmente una qualifica professionale.

Un altro obiettivo che ci auguriamo di ottenere, un po' più nel lungo termine, è l'inclusione, nella normale attività didattica svolta nei vari centri di formazione, università, scuole superiori sul turismo, di attività formative su queste tematiche del turismo per tutti.

È questo l'obiettivo finale, ipotizzato ed auspicato di questo progetto.

Vi ringrazio per l'attenzione e se ci sono domande, se qualcuno vuole approfondire qualche punto, sono a vostra disposizione

Agostino Petrangeli:

Grazie Stella. Rispetto alla tua presentazione, ho una domanda da porti. La formazione dei formatori a chi verrà rivolta? Verranno selezionati dei candidati? Mi interessava sapere, inoltre, a chi vengono rivolti i corsi di formazione preparati dai formatori?

Maria Stella Minuti

Durante la fase di sperimentazione, l'attività di formazione condotta dai formatori verrà svolta nell'ambito dell'attività didattica del Centro Studi sul Turismo. Dunque, la tipologia dei destinatari della formazione dipenderà dal tipo di corsi che il Centro Studi starà realizzando nel periodo in cui dovremo fare la sperimentazione. Normalmente i nostri corsi sono rivolti sia agli operatori turistici, quindi a chi già opera nel settore, sia a ragazzi diplomati disoccupati che intendono ottenere una qualificazione in campo turistico.

Inoltre, il Centro Studi sul Turismo realizza annualmente due Master di specializzazione post laurea, uno con sede di svolgimento ad Assisi presso la nostra sede e uno a Matera, in Basilicata. Sono entrambe attività formative consolidate che si ripetono con cadenza annuale e nell'ambito delle quali introdurremo, a partire dalle prossime edizioni, moduli formativi sui temi del turismo per tutti.

Paola Magrini

Volevo sapere sulle nuove tecnologie. Se per esempio prevedete di costituire un portale informativo, o piuttosto moduli di formazione in modalità e-learning. Se il progetto ha previsto già l'apertura di un sito dove mettere i risultati. Tutte queste cose perché per noi disabili le nuove tecnologie rappresentano una svolta positiva.

Maria Stella Minuti

Abbiamo previsto la realizzazione di un Sito del Progetto che attualmente è in corso di definizione, ma che credo avremo a disposizione entro breve. Per quanto riguarda l'introduzione di moduli formativi a distanza nei corsi di formazione, Lei ha sentito che una delle fasi progettuali prevede la definizione dei fabbisogni formativi e del percorso di formazione dei formatori. Per ora, dunque, non abbiamo ipotizzato quali saranno i moduli formativi che entreranno nel percorso di formazione dei formatori. Presumo che per tener conto degli aspetti che lei ricordava e che sono attuali ed importanti, forse dovremo inserire nell'ambito dell'attività formativa anche uno o più moduli che affrontino le tecniche di insegnamento a distanza, l'e-learning, ma una

decisione in tal senso potrà essere presa solo a seguito di un confronto tra tutti i partner.

Qui invito anche gli altri partner, se hanno qualcosa da aggiungere a questo proposito, ad intervenire. A priori, in fase di progettazione non abbiamo previsto nulla in tal senso perché la definizione del percorso formativo dovrà essere un risultato dell'analisi condotta insieme agli altri partner. Quello che abbiamo previsto, per ora, è la costituzione di un Sito internet e la produzione di un CDROM con i risultati di progetto.

Annagrazia Laura

Come diceva Maria Stella Minuti, il Sito di progetto è in fase di definizione, è stato acquisito il dominio e quindi verrà elaborato a breve. Però vorrei puntualizzare che questo progetto, pur comprendendo alcuni obiettivi di Leonardo, non è un progetto volto ad un tipo di formazione in FAD, in Formazione a Distanza. Proprio perché prevediamo la possibilità di inclusione, almeno in questa prima fase, di moduli formativi sul turismo per tutti negli istituti, nelle università e nei centri di formazione, per ora ci siamo limitati ad un discorso face-to-face. Nulla vieta che una volta che i moduli siano definiti, essi possano essere opportunamente, perché ovviamente dovranno essere diversi, strutturati per un'utilizzazione web based.

Maria Stella Minuti

La realizzazione di moduli formativi strutturati per una formazione a distanza potrebbe essere, ad esempio, l'oggetto di uno dei quattro project works che dovranno elaborare i ragazzi. Allora uno dei quattro gruppi potrebbe ipotizzare e realizzare un modulo formativo sul turismo per tutti da erogare a distanza.

Peter Neumann – Neumann Consult - Germany

Within the first ten minutes I'd like to give you a short introduction about my company and myself, afterwards I'd like to say something about the current situation in Germany and our expectations concerning the project.

So let me first introduce my company and myself: my company offers specialised knowledge in town, regional and tourism planning and "design for all" as a spin off of the Department of Geography at the University of Munster. We can rely on over ten years of experience to handle with practical consultation, training and research assignments.

Until the end of 2002, NEUMANNCONSULT was supported by the Ministry for Science and Research of North-Rhine-Westphalia.

I am the Director of Neumann Consult and former associate of the Institute of Geography at the University of Munster and directing manager of a Research Center which is called "Center for Applied special analysis" at the University of Munster.

Concerning accessibility – in Germany we call it "Barrier free Design" - I'm member of DIN Certco which is responsible for certification concerning the DIN norms in Germany. Moreover, I am a member of the European Concept of Accessibility network and Board Member of EIDD, European Institute for Design and Disability and President of the Europäisches Institute Design für Alle in Deutschland (EDAD).

In 2003 I was a member of the European Commission expert group working on accessibility. I am still a senior lecturer at the University of Munster moreover concerning the field of accessible tourism, design for all and town, regional and tourism development.

Concerning tourism for all our company has extensive experience and has been involved directly in a number of national and international projects and initiatives. For example the Barrier Info (You Too) project together with COIN and in 2003 we have been project executing organisation for the ADAC planning guide "Barrier free tourism for all" and we have been project executing organisation for the national study 'Economic impulses of accessible tourism for all' commissioned by the Federal Ministry of Economics and Labour in Germany.

Concerning directly or connecting directly to this project, we have been an educational institution for a two years training project 'Accessible tourism for all' in the Federal state of Brandenburg and right now an educational institution for the German wide national training programme 'Hospitality for All' (www.gastfreundschaft-fuer-alle.de).

The following part focuses on the situation in Germany: tourism in Germany is still far away from being in the position to enable everybody to enjoy holidays in an independent manner. But fortunately in the last years tourism for all has gained far higher significance among the tourism industry and in politics than it used to enjoy in the past.

In addition, concerning our study, the economic impact has increasingly been acknowledged within the tourism industry in Germany right now. But currently there are hardly any accessible facilities along the entire tourism chain at German destinations and there is sufficient marketing and information in terms of existing accessible facilities.

Concerning the demands of the target group of tourism for all, our study has produced reliable data on the demand and travel behaviour of disabled people, but there is still a lack regarding the

special needs of young disabled people in Germany. And there is still another lack concerning the knowledge on a mainstream level, for example architects, engineers, craftsmen and tourism practitioners as well, as in schools, high schools, universities and so on.

Now concerning our expectations, concerning this project, accessible infrastructure requires tourism service providers and their staff to be adequately trained. Therefore training programmes will be an important instrument and could help to create more employment opportunities. The project hopefully creates more demand towards training programmes in the field of tourism for all in schools and universities and furthermore for tourism practitioners. I am convinced that at the end of the project there will be a better understanding and consideration of the demands especially for young disabled people.

For my company the participation at this project will hopefully strengthen our position in the field of tourism for all as a consultancy on the one hand as well as a training institution on the other hand.

Thank you very much.

Inmaculada Guillen – I.P.F - Spain

Buongiorno a tutti, io mi chiamo Inmaculada Guillen e lavoro per l'Organizzazione spagnola Iniciativas para la Formacion.

I would like to speak in Italian but my Italian is so poor so I will continue in English.

I will begin with what is OUR STARTING POINT:

Many times, when we are on holidays, we complain about problems that, initially, we think they are very important but that, actually, when compared to those of disabled people, have practically no importance. In fact, not always the tourist facilities, including infrastructures and public transportation, are adapted for the situation and, definitely, all this can create a serious difficulty.

Let's think about a person with walking problems who has to take a train in a station without lift or who is in a hotel not having the architectural elements adequate for the access of disable clients. Holidays should be a moment of relax during which everybody has the possibility of forgetting the daily routine, including disabled persons.

Usually, the term disability is connected with a person on a wheelchair and, actually, people having problems with the architectural infrastructures are many. Just think if we have an accident and we are forced to use clutches for a short time or think also of the problems that old people have with stairs. It is a problem that every person can have.

IPF, in Malaga, a tourist city which every day is facing this kind of problems. That is why we think that fighting against architectural

barriers preventing the access to people with a disability is very important as human factor as well as economic and image factor.

During the last years many actions have been taken in favour of people with a disability that we think are going towards the right direction but we have to continue this fighting and not leaving this path that we have started.

WHY DO WE WISH TO PARTICIPATE IN THIS PROJECT?

Two basic reasons:

We are a consulting agency specialised in training initiatives, working both at a national and at an international level. IPF / Iniciativas Para La Formación is a company from Malaga developing its activity inside the small and medium sized enterprises (SME) devoting its activity to the management of different initiatives related with the training sector. It was set up as a company of training services and projects consulting after a long experience longer than 25 years in the sector with other names. Reaching an improvement in the training demanded by employers and employees, dealing with the training of young people and reaching a better orientation and work insertion for the job seekers are some of its main objectives together with the necessary dissemination and awareness raising of the society. The adequate detection of the needs and the search of solutions in a framework of efficiency and profitability provides the projects with dynamism and quality. Following a strategy based on the competence when formulating our objectives, establishing our

priorities, assessing the systems and dealing with the most various problems is part of our ideology.

Accessible tourism concerns us and, actually, we have already participated as partner in the pilot project Leonardo da Vinci called DILATT "DISTANCE LEARNING FOR ACCESSIBLE TOURISM TECHNICIAN", which we found very interesting and necessary in the current situation.

Therefore, and as a result, let's say that we can add our big experience in the field of training and that, as a company, we are interested in participating in projects that can facilitate the total integration, not only the one concerning physical and psychical disability, but also integration of diversity in general. Actually, we have also experience in European projects related with integration. Therefore, always in our interest for a total

integration, we have participated as a partner in the project Socrates / Grundtvig 2 called: DIVERSITY MANAGEMENT and currently we are taking part in another Sócrates / Grundtvig 2 project called: THE INTEGRATION OF IMMIGRANTS :TOWARDS BETTER UNDERSTANDING AND TOP QUALITY EDUCATION IN EUROPEAN COOPERATION.

On the other hand, we are always working from a European point of view and we consider that uniting different points of view, situations in different countries and their different peculiarities is an extremely positive aspect and necessary when establishing a global perspective allowing us to meet the project's aims.

An aspect of this project that we find particularly stimulating and important is the panel of young disabled persons. This is an opportunity to gather people from different countries facing the

same problems, the same obstacles. They have the possibility to share their experiences, to compare the situation in the different countries and how the disability is addressed. It is a great opportunity to make them interact and learn from each other experience.

Beatrice Ricci – Umbria Training Centre - Italia

Buongiorno a tutti. Io sono Beatrice Ricci e sono qui dire alcune parole sull'Umbria Training Centre che è partner del progetto.

Noi siamo un'Associazione culturale senza scopo di lucro. La nostra Associazione è nata nel 1994 con lo scopo di valorizzare le culture ed i differenti territori, di promuovere gli scambi culturali con altri paesi e con altre nazioni per promuovere attività sociali e benefiche e soprattutto per dare l'opportunità di accedere al mercato del lavoro, per migliorare le condizioni di accesso al mercato del lavoro.

Le attività che noi conduciamo riguardano principalmente corsi di formazione professionale e interventi in differenti settori, culturali sotto un ampio aspetto, tecnici, gastronomici e turistici.

Il nostro obiettivo è appunto quello di privilegiare azioni che creino opportunità concrete di accesso al mondo del lavoro alle cosiddette categorie socialmente svantaggiate o discriminate.

In breve la nostra esperienza dal 1994 ad oggi ci ha visto lavorare in diversi programmi europei, nel programma Occupazione, Now e Adapt, nella programmazione di Equal, nella prima programmazione di Equal.

Dal 1994 ci occupiamo di formazione professionale nel Programma Leonardo da Vinci, sia nella misura Mobilità, Scambi e Collocamenti, sia anche per i progetti Pilota.

Abbiamo lavorato e stiamo lavorando nel Programma Gioventù, in Agenda 21 e nel Programma Socrates e Grundtvig che è una misura particolare per la formazione degli adulti.

Oltre a questo conduciamo anche dei corsi di formazione all'interno dell'Obiettivo 3 , finanziati dal Fondo Sociale Europeo.

Ultimo, non per importanza, il Programma Azioni Congiunte.

Il nostro ruolo nel progetto: principalmente è l'impostazione e l'implementazione del sistema di Valutazione e di Monitoraggio per far sì che si abbia un feed back continuo su quella che è la distribuzione delle risorse e una valutazione del raggiungimento degli obiettivi del progetto. Parteciperemo alla definizione dei fabbisogni formativi, che sono emersi dalle ricerche, parteciperemo alla progettazione del percorso formativo per formatori e abbiamo iniziato ad impostare ed implementeremo con i partner anche la strategia di disseminazione dei risultati e dei prodotti che sono stati realizzati.

Questo in breve chi siamo e perché siamo qua.

C'è un elemento che vorrei sottolineare: fino ad adesso noi abbiamo parlato di aspettative, abbiamo parlato di risultati attesi, abbiamo parlato di prodotti, di superamento di barriere culturali, di barriere concettuali e fondamentalmente stiamo parlando di una visione del futuro.

Questa visione del futuro è una visione che tra i partner è condivisa ed è comune. Credo che il modo migliore per poter fare, realizzare un futuro sia quello di crearlo e credo che questa sia la spinta che anima tutti i partner che sono riuniti oggi qui in questa stanza e che credo ci permetterà di fare un buon lavoro per i prossimi due anni.

E' per questo che io sono convinta e auguro a tutti i partner, alle organizzazioni che sono coinvolte qui di fare un buon lavoro.

Grazie.

Agostino Petrangeli

Grazie.

Devo dire che in questo intervento è stato, dal mio punto di vista, trattato un tema molto importante che, generalmente, in passato è stato trascurato, quello del monitoraggio e della valutazione delle azioni che vengono svolte.

Forse siamo stati proprio noi all'inizio, quando questo era un movimento, diciamo, pionieristico, a crederci sempre sulla strada giusta e, quindi, ad interrogarci poco sugli effettivi risultati raggiunti e sulle eventuali modifiche da apportare alle nostre azioni.

In passato, e questa è un'autocritica che rivolgo anche a me stesso, perché ho avuto l'onore di partecipare a questo processo, probabilmente si è creduto troppo nelle cose che facevamo e forse ci si è interrogati poco su quelli che potevano essere eventuali errori e quindi sulle opportune correzioni per giungere a quello che molti di voi hanno detto: poter incidere!

Poter, nel nostro caso, rendere possibile il fatto che tutti i giovani, fin dalla scuola dell'obbligo, possano fare propri alcuni concetti base ed alcuni elementi operativi sui diritti delle persone con disabilità e sulla loro applicazione al campo specifico del turismo e del tempo libero che possano poi consentire di avere gli strumenti adatti per saper progettare e realizzare forme di turismo fruibili ed accessibili a tutte le persone.

Ritengo che se in questo progetto sarete in grado di implementare un sistema di monitoraggio e valutazione delle attività possiate raggiungere risultati qualitativamente rilevanti.

Sylviane Jeanty – Info-Handicap - Luxembourg

First of all, I'll try to be accessible with the Micro.

Good morning, my name is Sylviane Jeanty, I'm coming from a small country in Europe called Luxembourg and I will try to talk about what we are doing , what our Association is.

What is Info-Handicap

Info-Handicap is the national information and meeting centre for disabled persons in Luxembourg. It was created in 1993 and since the beginning we tried to participate in European projects because we thought it necessary to share experience with others, thus avoiding to reinvent the wheel.

So, we participated in several project and since the beginning the subject "accessibility and tourism" were very important for us.

Some dates in our history

So here are some hits, which are significant for our association:

- 1999 : we took over the coordination of the ECA network – Peter Neumann was telling it before. ECA is an European concept for accessibility network, composed by experts in the field of accessibility.
- 2001 : we got a law on accessibility in Luxembourg. Info-Handicap was asked by the Ministry of the Family to work out some standards and we coordinated a group of several associations for and of disabled persons.
- 2003 : the ECA network published a new guide, called ECA 2003 – if you want more information I can give you the web site address from where you can download it.
- 2004 - this is quite new : presentation of the national concept for accessibility, and info-handicap was assigned the mission being

responsible for the national labelling system for private sites in the field of accessibility.

Our work and philosophy in the field of tourism

We started working in tourism for all in 1996, because we have heard that a lot of people wanted to travel, but when coming to Luxembourg, they were disappointed. In fact, they received the information that a lot of hotels were accessible, but on place they encountered major problems.

So, we thought that it would be useful for people to know, how is the hotel and we decided to make inquiries as precise as possible, in order to allow the client to decide him/herself according to his/her needs.

I am not able to say to someone that he can access to this, or this, or this but I can say : please here is the information, decide on your own. Since the beginning, we use that way of working.

We are not doing enquiries while looking only for wheelchair users; we try as well to look at every kind of disability, in order to have a precise picture of the hotel,

Our inquiries are done by trained people. Our inquirors are trained before in order to be able to do a very professional work, because for us this is fundamental. For example ... Yesterday we saw that one centimetre for a door is very important, because some people may stay outside or they can go inside.

One option we took, is to use always the mainstream brochures and to include our information in those publications. It means that, since the beginning, we worked with the national tourist boards and the Luxembourg City tourist office to avoid creating publications only for disabled persons. In our way of thinking,

when we are travelling somewhere, we ask for information in tourist boards and nowhere else.

What are the problems in Luxembourg

We have a lack of technical know-how at mainstream-level. It means that some architects for instance don't know quite well what accessibility really is and we have seen yesterday as well – I am sorry to always take this example – but we have the same in Luxembourg.

There was a marvellous, beautiful toilet for disabled people, but on the way in there were two steps. So that's the problem we face everywhere and we think we have not only a problem with technical know-how, but also with the behaviour know-how as well.

We have as well a beautiful museum which is very nice, quite good accessible, but we don't know how to go there, that's the chain of accessibility: we have beautiful examples but we have no chain, we have no link between them and that's a big problem as well.

We have a lack of commitment from the users: in Luxembourg people are quite 'patient' and users are quite nice. A so called lobbying pressure doesn't exist and the fact of having some young people now in this project could help in order to make pressure.

Furthermore, specialised schools for architecture or tourism are non-existent.

What are our expectations

As the picture shows we want new dynamism through the commitment of young people. It is very important for us that young people join us, because they represent the future.

We want to create a new demand pressure towards schools training in the field of accessible tourism, we would like to create some new employment opportunities, because everywhere you find the same problem we have talked before.

We would like to create a back office in the field of accessible tourism where it is possible to find the whole know how

Many thanks.

Lilian Muller – Turism for Alla - Sweden

Buongiorno a tutti and that's about all from me in Italian for today. I would like to give you a short presentation of our organisation, what our activities are , our experience and a little bit about the situation of tourism for all in Sweden and what we expect from this project. As Agostino said we have shared different projects during the years and we have been involved in this field for quite a long time.

The organisation Tourism for all was founded almost ten years ago. The situation in Sweden at that time, was that the question of tourism for disabled and their families was hardly not recognised at all. There were some individuals and some organisations who saw on the one hand the great need of improved accessibility at the tourism sites, and on the other hand a big lack of information on accessible tourism. Through the membership of the European

Union (for Sweden in 1995) we got the possibility to take part in trans-national projects and programs, which gave us the opportunity to develop our know-how and our ideas.

Tourism for all in Sweden as an organisation, has the following main aims and activities:

- to develop the infrastructure of information on accessible tourism in Sweden
- to raise the awareness of the needs of improved accessibility and improved information on accessible tourism, among tourist companies, the official tourism actors on national and regional levels, and among decision-makers e t c
- to give support to the tourism companies to improve the accessibility, give training to the staff on how to welcome guests with disabilities, the needs of the guests with disabilities: and to market tourist sites with good accessibility in Sweden and abroad.
- we also support to support the tourist actors with training and information on accessible tourist sites and packages.
- to serve the users with detailed accessibility information, through a database on Internet and printed material, free of charge.
- we try to develop the strategies how to integrate disabled persons in the labour market, through employment in the tourist sector, with the specialised knowledge on accessible tourism.
- since some years ago we run the labelling system of accessible tourism in Sweden. This label we call "Equality" and it was launched in 1999. Today it's used by a couple of hundred tourism companies, and the work within the framework of the "Equality" label is carried out by staff from our organisation, but fully financed by the tourism companies themselves.

- we also take part in the European transnational development of the concept of tourism for all, to get input for our national work and contribute with our knowledge and experiences to other partner organisations around Europe.

The situation in Sweden today is a bit improved since 1995, but there is still a long way to go before one can consider the tourism sector as accessible for all, and before the concept of Tourism for all is well known and fully accepted by all actors. The Equality labelling system has been important to raise the awareness of accessible tourism among the enterprises, but due to the fact that the tourism companies has to pay for this service themselves, the integration of new tourism sites in the system goes quite slowly. On the national level, the public actors for tourism has gone through a number of reorganisations this last decade. From time to time, this question of accessible tourism is on the agenda on top national level, but without the strong political support for common standards and labels that we can see for instance in our neighbour- country Denmark.

We can see very little of ambitions from the government or national tourist board when it comes to mainstreaming of accessibility information.

It´s a fact the question of tourism for all is absent in the ordinary tourism training courses and educations, on all levels. Sometimes students pick this theme for own work and essays, on their own initiative, and we help and support them with the information we can give.

During 2004 we have launched a pilot project in the very south of Sweden- the region of Skane. Within this project 15 persons with different kinds of disabilities go through a special designed training

course of 35 weeks, on the theme of accessible tourism, and this is a long distance course, given on Internet. Besides the distance learning, all participants are organised in smaller study groups where they meet once a week and do practise linked to the theory theme of the week. Our Swedish member of the EU.FOR.ME panel of young disabled, Ms Mette Ripa, she is one of the 15 participants in the Swedish pilot project.

After the 35 weeks of distance training course, all participants get the opportunity to work for two more years in our regional pilot project, to serve the regional tourism companies with the support they need to develop the accessibility, to market the accessible tourism sites, to produce and market special designed package products e t c. Besides the possibility for a faster development of accessible tourism in Sweden, the training course and project methods is a clear strategy to integrate disabled persons into the labour market, with specialized knowledge that all actors in the tourism sector will need sooner or later. Another main aim in our regional pilot project is to develop the training course of 35 weeks, and with some modifications, try to get it into the ordinary tourism training courses and educations, first of all at high school level and university level. In this perspective, our participation in the project EU. FOR. ME. is a very important step, that comes right in time for the work we are doing and the challenges we face.

We are happy to get the invitation to participate as a transnational partner of the EU. FOR. ME. project, and we are convinced that we together in this project will be able to make important contributions for the future work of accessible tourism. We hope that our own experiences from this field will be of interest for other partners in this project, and we are sure that all knowledge and



experiences from other partners in Italy and abroad, will be of great importance for us in our coming work.

Thank you



Francesca Tulli – Coop. Tandem e Coordinatrice Youth Panel

Buongiorno a tutti.

Mi fa davvero piacere poter fornire un contributo a questo progetto per tre ragioni: nasco professionalmente nell'ambito di un programma comunitario per l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità proprio nel campo del turismo accessibile; ho avuto modo di occuparmi di politiche giovanili sia nell'ambito di organismi nazionali, collaborando con l'attuale Ministero del Welfare, sia con Mobility International nello Youth Committee; infine, ho avuto anche modo di sperimentarmi come docente in corsi di formazione rivolti a giovani prossimi ad entrare nel mondo del lavoro, nonché ad operatori coinvolti a diversi livelli nel circuito turistico.

Bene, il lavoro che ho svolto fino ad oggi e soprattutto le esperienze vissute come turista con disabilità, mi portano a sottolineare un aspetto emergente del tema in discussione: il desiderio di viaggiare, di acquisire una formazione professionale non sono soltanto delle aspirazioni legittime che appartengono a ciascuno di noi, ma si affermano come la nuova richiesta di un mercato del lavoro che si sta internazionalizzando e soprattutto una società in cui la mobilità si pone come fattore sociale di formazione e di integrazione.

Io stessa ho avuto modo di partecipare a delle esperienze formative al di fuori dei cosiddetti sistemi tradizionali, e qui mi riferisco all'università ed alla scuola. Queste esperienze sono state significative perché mi hanno permesso di condividere con un gruppo di pari aspetti importanti del nostro vivere quotidiano.

In queste situazioni noi giovani siamo stati protagonisti nell'esprimere i nostri bisogni, le nostre aspettative e la forza delle

nostre azioni, diventando così più consapevoli di noi stessi, delle capacità che ciascuno di noi possiede e può mettere a servizio di se e degli altri.

Però ancora oggi gli stessi progetti di mobilità non considerano, fin dal momento della loro progettazione, la possibile partecipazione di giovani con disabilità.

Tale approccio si traduce, , sostanzialmente, in alloggi differenti da quelli che ospitano il gruppo, oppure trasporti individuali cioè tutte soluzioni logistiche che in qualche modo ostacolano la piena integrazione della persona con disabilità all'interno di questi progetti.

Secondo la mia personale esperienza i temi importanti del turismo accessibile possono essere sostanzialmente sintetizzati in:

- identificazione delle esigenze del turista con disabilità
 - ricerca delle strutture e dei servizi adeguati a soddisfarle
 - valutazione dell'affidabilità delle informazioni raccolte
- e infine
- qualità nella gestione della relazione con la clientela che ha esigenze specifiche.

Questi temi riguardano da un lato gli operatori chiamati a fornire risposte adeguate, dall'altro le stesse persone con disabilità che a volte sono carenti di strumenti e di informazioni idonee a risolvere i diversi aspetti legati all'organizzazione di un soggiorno.

Credo sia quindi importante puntare sull'autodeterminazione delle stesse persone con disabilità, intesa come la capacità di valutare le informazioni ricevute rispetto alle proprie specifiche esigenze, scegliendo quindi autonomamente se quella struttura o quei

servizi, coinvolti nel processo dei trasferimenti, siano adeguati e funzionali ai bisogni individuali.

Questo aspetto è parte del progetto europeo, SudMobil, che rientra nell'ambito del programma Leonardo da Vinci. Questo progetto, che ha coinvolto sette paesi, ha consentito da un lato di realizzare un manuale di formazione sulla realizzazione dei progetti di Mobilità che coinvolgono giovani con disabilità, dall'altro un CDROM di facile utilizzo anche per le persone che hanno difficoltà di apprendimento, contenente informazioni, consigli utili e tutti gli elementi che devono essere considerati nella pianificazione della propria esperienza di formazione all'estero.

Abbiamo in precedenza evidenziato come un prodotto turistico accessibile vuol dire, in primo luogo, saper porre le domande giuste per comprendere le reali esigenze del cliente; conseguentemente, realizzare una proposta turistica significa collegare gli elementi del trasporto, della ricettività, della ristorazione, della fruizione del tempo libero, mediante il denominatore comune 'accessibilità'. Questo collante consente di creare una catena del valore in cui tutti gli elementi del viaggio possono essere agevolmente utilizzati e quindi contribuiscono al suo reale successo.

Sia in Italia che negli altri paesi dell'Unione europea sono ancora pochi gli esempi di formazione specifica; oggi abbiamo avuto modo più volte, negli interventi che abbiamo ascoltato di capire come la formazione ricopra ancora un ruolo marginale nella formazione sul turismo accessibile. Due anni fa con alcune colleghe siamo andati in diverse scuole professionali per il turismo a sensibilizzare sul tema del superamento delle barriere architettoniche e sul turismo accessibile. Ebbene proprio lì ci siamo resi conto, toccando con mano, che i programmi didattici delle

scuole non consideravano i temi legati al turismo accessibile e gli stessi insegnanti mancavano di una formazione specifica.

Qual'è stata la conseguenza di questo? Giovani prossimi ad entrare nel mondo del lavoro, avevano una preparazione inadeguata per una società in cui il turismo per tutti è una realtà, che si sta affermando e che deve trovare risposte appropriate.

Il progetto EU.FOR.ME intende in qualche modo modificare la situazione descritta. I prodotti finali che saranno il corso di formazione per i formatori e la creazione di moduli didattici sperimentali, potranno essere inseriti direttamente nei programmi di formazione e quindi essere anche riconosciuti ufficialmente.

All'interno del progetto il nostro obiettivo come Panel, sarà quello di individuare le esigenze del turista con disabilità. Questo è un aspetto molto importante perché da un lato consentirà un approccio diretto alle tematiche espresse dal target, e dall'altro consentirà di inserire nei successivi piani di formazione le prospettive e soprattutto le soluzioni rivolte a coloro che sono chiamati a partecipare alla società in maniera attiva e consapevole di se stessi.

Grazie.

Adina Pop –Youth Action for Peace - Italia

Buongiorno, noi avevamo deciso di presentarci insieme anche per dare molto di più l'idea dell'atmosfera dello Youth Panel e come lavoriamo insieme. Non vuole essere ridondante; Francesca ha spiegato molto di tutto quello che io avevo da dire. Giusto perché io sono qui anche per parlare dello Youth Panel e sarò anche molto breve. Per come la vedo io, e ne abbiamo parlato anche ieri, ci sono, in un modo schematico, tre punti che io considero come compiti di questo Youth Panel.

Il primo è quello di identificare i bisogni speciali dei giovani disabili e dei disabili in genere.

Il secondo quello di rappresentare questi bisogni speciali, sia all'interno del progetto che poi in tutto il cambiamento sociale, nel quale questo progetto ha un ruolo.

Il terzo quello di coinvolgere i giovani sia a livello attivo, cioè nelle azioni intraprese dal progetto e nelle azioni che saranno la conseguenza di questo progetto sia di coinvolgere i giovani a livello decisionale in tutte queste questioni che sono state più o meno accennate oggi.

E questa è la prima parte della mia presentazione per conto dello Youth Panel.

Poi sono qui anche per parlare anche dell'organizzazione, dell'ultimo partner italiano nel progetto che si chiama Youth Action for Peace.

Noi siamo la branca italiana di questa associazione internazionale e anche adesso cercherò di essere molto succinta e di sbrigarmi il più possibile: il movimento internazionale esiste dal 1923, la branca italiana dagli anni sessanta.

Diciamo che noi siamo un'associazione di volontariato giovanile; la maggior parte dei nostri membri attivi sono comunque giovani e noi abbiamo sempre avuto progetti con tematiche sociali. Dal 1994 abbiamo ideato un'azione più ampia per quanto riguarda le questioni connesse alla disabilità. Anche questa azione era più o meno ideata su tre punti, la prima parte è stata quella di far partire delle campagne di sensibilizzazione, sia per conto del nostro target, cioè i giovani parlando della disabilità, sia per proporre alle persone disabili il coinvolgimento nelle nostre attività. Queste attività nelle quali vogliamo coinvolgere i giovani disabili a volte vengono anche chiamate 'turismo alternativo'.

Non è esattamente, politicamente, ciò che ci piace, non è una definizione che ci piace utilizzare però è vero che viene identificato brevemente così.

Noi abbiamo fatto questa campagna di sensibilizzazione per poter permettere ai giovani disabili di sapere di questa opportunità e di farne parte.

E questa è la prima parte.

Il secondo punto è un'azione di lobby molto forte, attraverso tutti i forum internazionali dei quali facciamo parte, per convincere i finanziatori, che poi sono sempre gli stessi, la Commissione, il Consiglio d'Europa e così via, a ideare, a pensare a linee di finanziamento che permettano il sostenimento dell'integrazione dei ragazzi disabili nelle nostre attività e non solo.

Il terzo punto della nostra azione è l'integrazione vera e propria.

Noi, nei nostri progetti di volontariato, ovviamente con risorse minime, ma comunque ogni volta che è possibile, facciamo tutto perché i giovani disabili possano partecipare. Abbiamo dei progetti di volontariato dove abbiamo dei ragazzi affetti dalla Sindrome di Down che fanno parte del gruppo dei volontari, che fanno animazione con i bambini orfani in Romania e che non solo riescono a produrre un'azione benefica per la comunità locale, ma fanno parte pienamente di questo gruppo internazionale di volontari, ambiente che permette anche una crescita personale che sembrerebbe molto positiva, secondo la loro valutazione.

Non so se per conto dello Youth Panel c'è qualcuno che vuole aggiungere qualcosa, dato che questa è la presentazione dello Youth Panel.

Bene, allora questo è tutto. Vi ringrazio.

Cleofe Guardigli - Esperta di Processi Formativi

Buongiorno.

Riflettevo stamattina nel raggiungere la sede del nostro incontro sul fatto che, per quello che riguarda la mia esperienza che ormai supera i trent'anni di lavoro, accettare la sfida di un percorso di formazione di formatori è uno degli ambiti, dei campi nei quali una società in generale e poi gli attori pertinenti di questa società si trovano a fare un lavoro, come dire, per "il futuro del futuro".

Sbagliare l'impostazione metodologica nella formazione di insegnanti e di formatori significa trascinare in avanti per il doppio del tempo un rischio sull'efficacia del futuro.

Quindi penso che questo programma abbia posto al centro del proprio intervento un campo estremamente delicato e mi sembra che sia estremamente importante aprire il confronto immediato con i "clienti finali", cioè con coloro che poi sono i veri beneficiari di un buon sistema di accoglienza, di un buon sistema di offerta turistica, il quale a sua volta ha dei benefici da un buon sistema di strutturazione delle competenze e quindi da una buona chiamiamola 'classe di formatori'.

Penso che il contestoe e poi anche la ricchezza di know how e di esperienza di tutti i partner saranno densi di sorprese e di "buone opere"La mia testimonianza di persona che da tanti anni si occupa di questi processi mi induce a fare un paio di considerazioni.

La prima, guarda caso, coincide moltissimo con il primo intervento di stamattina sulla politica della diversità. Anche nel campo dell'educazione, dell'educazione degli adulti, della formazione

continua e dell'apprendimento in generale fino ad oggi non sempre siamo riusciti a mettere al centro la domanda di diversità e quindi la capacità di dare risposte differenziate nei percorsi formativi. Anche i nostri formatori sono uno diverso dall'altro e avranno bisogno di esprimere le potenzialità legate alla propria diversità. Questo è un tema sempre delicato perché anche un ente di formazione, un centro di formazione – io conosco bene ovviamente il Centro Studi sul Turismo - ha il problema di creare degli standard e di erogare una formazione a una platea ampia, mantenendo quindi una centralità delle scelte "di media", chiamandole con una parola statistica. Invece la politica della diversità comincia nel saper rispettare le esigenze che le persone, i futuri formatori, senz'altro ci esprimeranno e nel saper fornire una risposta di tipo personalizzato nei percorsi formativi.

La scelta che il progetto ha fatto di usare lo strumento del Project Work rispetta anche questa esigenza posta dalla politica della diversità, perché nei quattro sottogruppi i formatori potranno identificarsi meglio nell'una o nell'altra sperimentazione che il progetto permetterà loro di vivere.

La seconda considerazione riguarda la missione di questi formatori che sarà quella, oltre che di trasmettere conoscenze tecniche, abilità tecniche, skills e comportamenti organizzativi diversi, la perseguire anche un più ampio fine di tipo etico-culturale per mettere in pratica questa politica della diversità secondo un approccio che due grandi sociologi, Berger e Luckmann (austriaci, ma trasferiti negli Stati Uniti) già trentacinque anni fa avevano messo al centro della loro attenzione di studiosi: il concetto che la realtà non esiste ma è una costruzione sociale.

Includere nell'accoglienza l'approccio alla diversità significa costruire socialmente nuove realtà e questo già di per sé amplierà

la capacità di offerta del sistema turistico perché darà ad esso capacità di personalizzazione delle relazioni, che sono la base di una buona vacanza (se ci pensiamo, ognuno di noi in vacanza si sente soddisfatto quando è curato in quanto “ospite speciale” !)

Un’ ultima riflessione sul percorso tecnico di formazione dei formatori che i partner andranno a progettare insieme, nelle varie specificità.

Questa figura professionale è una figura che ha due teste, un po’ come Giano Bifronte – siamo a Roma, Janus è uno degli dei importanti per i Romani – perché da un lato deve dominare un contenuto, e qui si tratta di tematiche e di contenuti sul “turismo per tutti” (la famosa porta deve essere un centimetro in più o uno in meno?); dall’altro è un esperto di processo, e qui parliamo del processo di trasmissione, che è il processo che facilita l’apprendimento sociale oltre che l’apprendimento tecnico. In particolare, se lo pensiamo come formatore che andrà a formare adulti, giovani adulti, e adulti al lavoro, proprio questi aspetti di expertise specifica e di competenze nei processi e nelle metodologie, diventa ancor più importante.

Infatti da adulti ci dimentichiamo che l’apprendimento ha un fondamento emozionale: innanzitutto si apprende, o non si apprende, ciò che amiamo, o ciò che non amiamo; poi entra in gioco il piano strettamente mentale, razionale, della memoria, della ritenzione delle nozioni, cioè la base cognitiva dell’apprendimento.

Ecco, questo aspetto di far diventare i nostri formatori particolarmente competenti nei processi oltre che nei contenuti, suggerisco che possa essere ben preso in considerazione dal gruppo dei partner affinché la figura professionale che andiamo a formare sia completa.

Oltretutto questa parte metodologica della formazione del formatore è una competenza sempre spendibile, anche applicata a qualsiasi altro tipo di contenuto. Sono certa che i due aspetti senz'altro saranno presi in esame.

Volevo condividere con voi queste brevi riflessioni.

Grazie dell'attenzione.

Stefano Poeta – Direttore CST - Italia

Buongiorno a tutti.

Una prima annotazione: ho visto che la sintesi e la chiarezza sono stati elementi conduttori di tutta la giornata e questo ha portato ad un notevole risparmio dei tempi, dal che ne segue che io avrei all'incirca 40 minuti a disposizione – non preoccupatevi, un pochino ne utilizzerò, ma francamente non ho intenzione di trattenervi fino alle tredici.

Magari lasciamo un po' di tempo per chiarire le naturali curiosità che penso saranno scaturite nel corso della mattinata.

Maria Stella Minuti mi ha pregato prima di tutto di tratteggiare brevemente un profilo del CST. Il Centro Italiano di Studi Superiori sul Turismo e sulla Promozione Turistica è una associazione senza scopo di lucro, i cui soci fondatori sono degli enti pubblici, e che si occupa di analisi, studi e ricerche nel settore del turismo.

Il principale ambito di attività del Centro è la formazione professionale di livello manageriale e collaboriamo con l'Università degli Studi di Perugia per la realizzazione dei corsi di laurea, sia breve che specialistica, in Economia e Gestione dei Servizi Turistici ed Economia del Turismo.

Produciamo inoltre materiali didattici: abbiamo una nostra linea e un laboratorio di produzione per la produzione di video cassette e ipertesti. Abbiamo realizzato anche moduli formativi che trasportati su delle piattaforme per la Formazione a Distanza, per la FAD.

Oltre a ciò, naturalmente, come tutte le buone agenzie formative che si occupano di educazione in ambito universitario, siamo autori

di una collana di libri di testo che vengono utilizzati in molte Università italiane.

Svolgiamo inoltre attività di assistenza tecnica e di ricerca. A questo proposito vorrei ricordare che il Centro Studi sul Turismo, tra le varie attività di ricerca, si è specializzato nell'analisi dei fabbisogni formativi e professionali. Abbiamo realizzato per il CEDEFOP il primo repertorio europeo delle Professioni Turistiche. Un'analisi comparativa che riguardava nove paesi e che poi è divenuta uno degli strumenti di comparazione più utilizzati a livello europeo. In Italia abbiamo realizzato cinque analisi dei fabbisogni formativi e professionali.

Analisi dei fabbisogni formativi che sarà presumibilmente il maggior impegno che riguarderà il Centro nello svolgimento di questo progetto, impegno che però non potrà prescindere dalla partecipazione attiva di tutti gli altri partner perché se vogliamo arrivare ad un prodotto condiviso, e che sia quindi utilizzabile anche al di fuori dell'ambito della singola nazione, necessariamente dovremo fare uno sforzo comune, uno sforzo collettivo che ci guidi ad ottenere dei risultati comparabili e soprattutto trasferibili.

L'analisi dei fabbisogni parte dall'analisi del contesto e in questa fase i partner dovranno partecipare insieme a noi, sia allo svolgimento delle ricerche desk, sia allo svolgimento delle ricerche territoriali, attraverso la realizzazione di indagini che riguarderanno, da un lato, gli operatori turistici, per analizzare i bisogni incrementali di capacità e competenze professionali, e dall'altro, i clienti, coloro che consumano il prodotto turistico, per rilevarne esigenze e necessità.

E con piacere che rilevo che in questa sede si è parlato di prodotto integrato nel senso che il turismo ha la necessità, per una sua

ottimale fruizione, di una crescita culturale sia da parte di chi consuma che da parte di chi produce per mettere a sistema le diversità territoriali.

L'analisi dei fabbisogni mira proprio a tutto questo, ad individuare questi gap, questi elementi che da un lato saranno poi trasformati in contenuti formativi e in modalità di formazione tarate sulla base delle necessità dei singoli fruitori.

Come vorremmo impostare questa analisi dei fabbisogni: in primo luogo sulle modalità di sviluppo del prodotto turistico e sulle modalità di sviluppo del ciclo prodotto-consumo

Questo è un punto di ricerca su cui sarà assolutamente necessario lavorare in termini di confronto e di paragone tra quelle che sono le necessità dei consumatori e quelle che sono invece le capacità degli imprenditori e sul ruolo del sistema informativo focalizzato su un cliente portatore di bisogni particolari.

La barriera della corretta gestione dei rapporti interpersonali si ritrova anche nel ciclo produttivo del turismo, nel rapporto fra le persone, non tanto tra produttore e consumatore, ma tra gli stessi consumatori che molto spesso in qualche maniera tendono a bloccare determinate dinamiche sui cui invece probabilmente sarà necessario agire.

E quindi in tutti questi elementi, fino alla fase dell'uscita dal ciclo produttivo, dovremo valutare quali sono questi gap in modo da poter fornire degli elementi conoscitivi, contenutistici a coloro che saranno incaricati al loro trasferimento nelle varie azioni di formazione. Azioni di formazione per cui la Dott.ssa Minuti ha già espresso, e che io confermo con piacere, l'intenzione del CST a dare la propria piena disponibilità a partecipare attivamente.

In particolare per ciò che riguarda le azioni di formazione continua per imprenditori che sono in fase di edizione

In questo caso probabilmente inseriremo dei moduli specialistici in questo ambito, proprio per dare un'ulteriore spinta a quest'iniziativa.

Bene, io non so quanto tempo ho utilizzato di quella che era la disponibilità, però fondamentalmente esprimo qui quella che è la soddisfazione del CST di poter operare, lavorare con nuove idee in nuovi ambiti e con degli interessi e degli obiettivi che non sono solamente di natura economica, ma che hanno un risvolto ed un contenuto che colpiscono in maniera sensibile quella che è un pochino anche un'inclinazione, una certa visione che abbiamo del turismo, non solamente come settore economico, ma come ambito per la crescita culturale ed anche sociale delle persone.

Tutto qui, grazie, buona giornata.

Dibattito

Agostino Petrangeli

Gli interventi programmati sono terminati.

Darei inizio, a questo punto, alla fase del dibattito per arrivare poi alle conclusioni del nostro seminario.

Lascerei, dunque, la parola a chi vuole intervenire, se ci sono delle domande specifiche sul progetto, qualche appunto, qualche impressione su quanto è stato detto, su quanto è stato proposto che, abbiamo visto, ha toccato diversi interessanti temi.

Paola Magrini

La prima domanda é per Sylviane Jeanty che ha trattato un argomento piuttosto importante durante il suo intervento: la promozione della domanda. Il progetto EU.FOR.ME, infatti, si rivolge ai formatori quindi all'offerta, tuttavia occorre contemporaneamente formare la domanda e questo é compito nostro, di noi disabili. Noto che quando mi reco a qualsiasi manifestazione culturale, qualsiasi visita guidata, se non chiedo espressamente se esiste un accesso per disabili, gli organizzatori non si rendono conto delle nostre esigenze. Noi disabili dobbiamo farci parte attiva.

Ecco un esempio concreto: i traghetti per l'isola del Giglio.

In biglietteria si avvertono i disabili che per salire sulla nave e per la traversata possono rivolgersi al personale viaggiante. Mi sono stupita di questa inattesa disponibilità e sono andata fiduciosa dallo staff di bordo. E qui l'amara sorpresa: secondo gli organizzatori i disabili dovevano restare nel garage (insieme alle

macchine!), seduti su una sedia per un'ora. La soluzione non solo è oltraggiosa, ma è anche proibita.

Naturalmente sono rimasta basita e mi sono battuta per salire sul ponte come tutti. Alla fine un marinaio mi ha portato in braccio sulle scale sia all'andata che al ritorno (per un totale di 4 volte...). Durante l'ultima traversata verso la terraferma il ragazzo ha ammesso che era una soluzione impraticabile e che, dato che stavano attendendo dei nuovi traghetti, avrebbero fatto presente il problema alla direzione.

Questo era ciò che volevo: promuovere la domanda. L'esempio in questione, inoltre, ci mostra come non relazionarsi con i disabili. La compagnia di navigazione, infatti, ha deluso le mie aspettative ed ha ipotizzato una soluzione altamente discriminante.

Altro esempio, questa volta la promozione della domanda è in relazione con la cultura della disabilità. Nell'immaginario collettivo il disabile è su una sedia a ruote, capisce poco ed ha studiato ancora meno. Generalmente sta a casa con i propri genitori, riservandosi di uscire solo nelle ore diurne. Ecco cosa è accaduto con il battello sul Tevere del Comune di Roma. L'inaccessibilità è totale, l'unico ingresso parzialmente accessibile è chiuso per le gite notturne. La mia domanda allora è stata: " Questo vuol dire che noi disabili di notte dobbiamo stare a casa?" L'organizzatore si è reso conto della limitazione ed ha deciso di aprire il varco disponibile per i disabili anche di notte.

L'esempio evidenzia l'importanza di un altro concetto, espresso sempre da Sylviane Jeanty: la catena dell'accessibilità (*accessibility chain*). Mi spiego meglio: il battello era stato reso accessibile, ma per arrivare sulle sponde del Tevere occorreva superare numerosi gradini. L'idea della *accessibility chain* può

essere estesa indefinitamente sino ai siti che offrono informazioni su queste manifestazioni.

Per promuovere la domanda occorre procedere con educazione, ma con la massima determinazione. Si tratta di una battaglia per il futuro, ed è per questo che ho apprezzato il progetto EU.FOR.ME. La "formazione dei formatori" arriverà a formare il futuro del futuro, ma anche noi, dalla nostra parte dobbiamo in qualche modo creare la domanda, farci parte attiva.

Infine un quesito per Lilian Muller relativa al *Labelling system*. Vorrei capire chi lo fornisce, che cosa implica, se ci sono dei fondi per le imprese che lo attuano.

Sylviane Jeanty

Info-Handicap is an information centre and we have Association of and for Disabled Persons. In Luxembourg, as I told you disabled persons, they are still quiet, they don't make some pressure, lobbying, and that's a problem we are facing and we would like to take them into saying : ' Hey! go and begin to protest'

I think that the fact that, for me is the first time that I have a disabled person who is accompanying me , who is Chris, for me is very important that I take him with me and I hope he will make the 'pressure' .

I don't know if I have answered the question , but I think it is very important as well for me and for everybody that disabled persons have to go outside, because when I meet some hotel managers they always say to me: 'But I don't know disabled persons, you know, I don't see anyone' and only after a long discussion since years, now I just ask him: 'Why?' and then let him begin to think.

But I insist on that point that disabled persons, they have to do their work, to go outside and to struggle. I know that sometimes it

is difficult, I can agree that sometimes you have enough, but I think that's important that people meet a lot of disabled persons in order to see that the economic impact as well is there.

I agree totally with you. Thanks

Agostino Petrangeli

Volevo aggiungere, prima di dare la parola a Lilian Muller, alcune considerazioni che derivano dalla mia esperienza professionale che è stata caratterizzata dall'organizzazione e dalla gestione di numerose campagne di rilevazione delle condizioni di accessibilità di strutture turistiche.

Anche a me è successo quello che ricordava Sylviane nel suo intervento e cioè che l'opinione diffusa tra gli operatori del turismo e, soprattutto, tra i gestori delle strutture ricettive, è quella che i costi sostenuti per adeguare le proprie strutture risultano sproporzionati rispetto all'effettivo afflusso di persone con disabilità.

Credo, dunque che sia importante quello che lei dice; c'è bisogno di persone determinate, o che ne hanno l'opportunità o la voglia.

Esse hanno, poi, davanti due possibili percorsi per poter incidere.

Uno è il passaparola.

Ogni volta che si riesce a vivere un'esperienza turistica confortevole, soddisfacente, sicura è fondamentale riuscire a diffondere le informazioni più significative relative alle caratteristiche della o delle strutture frequentate, sia a livello personale sia per il tramite delle associazioni delle persone con disabilità o di altre organizzazioni del privato sociale.

Le persone, da sole, non creano la domanda perché non hanno modo di essere sicuri di poter fruire delle strutture turistiche e, quindi, preferiscono non muoversi o recarsi sempre nei soliti luoghi, perché conosciuti.

L'altro canale è quello di proporre progetti come questo: riportare in queste iniziative le sue esperienze affinché la formazione possa essere indirizzata in modo corretto ed efficace.

Chi lavora nel settore ha ormai un'attenzione quotidiana a questi temi.

Ormai giriamo col metro in tasca e tutte le volte che vediamo un luogo, il commento che esprimiamo è : ' ... bello! in quel ristorante si mangia bene, però **purtroppo** non è accessibile! '.

Il nostro compito deve essere, dunque, quello di osservare, sensibilizzare, progettare iniziative che consentano alle persone con disabilità di conquistare la fiducia di poter affrontare una vacanza e, quindi, di creare domanda e suscitare lo sviluppo dell'offerta.

Un circolo virtuoso che ancora stenta a partire.

Annagrazia Laura

Grazie Lilian, per avermi permesso di rubarti ancora un minuto.

C'è anche un altro aspetto che credo sia veramente colto in pieno dal progetto, ed è stato anche accennato da alcuni degli interventi che forse non sono stati così immediatamente percepibili dal resto del pubblico.

A questo punto vi racconto l'esperienza.

Ieri sera siamo stati a cena e, visto che abbiamo come Cooperativa, nel nostro DNA, il fatto comunque di dover accertare se la presenza di colleghi disabili è una presenza che può essere resa facile in tutte le attività che facciamo, ho telefonato al ristorante in cui saremmo dovuti andare e questi mi hanno risposto, testuali parole: "Abbiamo anche un bagno per handicappati".

Tralascio il commento sul termine, però mi avevano assicurato che un bagno esisteva.

In documentazione a nostra disposizione questo bagno risultava e quindi il ristorante era dato come utilizzabile.

Uno dei nostri colleghi, ieri sera, è andato al bagno ed in effetti il bagno, vagamente, aveva gli spazi disponibili, ma, come ha detto Sylviane prima, c'erano due bei gradini prima del bagno.

Ma i ristoratori sapevano come risolvere il problema: avevano una rampa mobile, che peraltro non è ne apparsa, e se anche fosse apparsa non avrebbero saputo come fare.

In sintesi il nostro collega è riuscito ad andare in bagno, trasportato da quelli che io, nei corsi di formazione, chiamo i 'nerboruti', quelli a disposizione per far sì che la persona disabile si senta 'sempre più autonoma' nel suo modo di agire quotidiano.

E' un'esperienza su cui, conoscendoci da tanti anni, come succede nel gruppo di partenariato, abbiamo riso 'amaramente'.

Ed è un'esperienza che ci dimostra, fra le altre, come ciò che è successo sui traghetti, che il concetto di rendere un servizio, quale che sia, accessibile sempre e comunque a tutti, è un concetto vago, è un concetto non metabolizzato, è un concetto di cui si sa poco.

Ecco allora il collegamento che io vedo con il progetto: è cominciare a far capire, oltre al fatto ovviamente che la stessa domanda deve battersi perché tutta una serie di cose siano riconosciute, diritti sacrosanti, autodeterminazione – condivido in pieno – ma bisogna anche che la gente capisca che non è avere un bagno ‘a norma’, ammesso che si capisca che cosa significa ‘a norma’, la risposta giusta. E’ che bisogna mentalizzarsi sul fatto che la nostra struttura o il nostro servizio o la catena di servizi che permettono di fruire del bene turismo, sia pensata in termini qualitativi **per tutti**, altrimenti abbiamo perso.

Lilian Muller

The answer to your question could be a long answer. Your question about our labelling system: I will try to give you some details about that.

First of all I will start with the example from the restaurant yesterday: this is not a specific example for a restaurant in Rome, it could be a restaurant in Stockholm or Copenhagen or Madrid or anywhere. The situation is almost the same. Therefore one of the main principles in our Equality programme, the labelling system, is that never give information on accessibility without checking it first. So what we do, is that people from our organisation who have been given a special training in this issue, always make a very thorough inspection on all facilities and we have a number of questions and things we go through when we visit a facility. We try to stick to those facts that are possible to measure, that means that we always try to avoid subjective judgements, like if it is

good or bad. We just tell the facts: this door is 80 centimetres wide, there are three steps, the ramp gradient etc.

From the result of this inspection we can give this label to a facility.

We have four different categories:

- accessibility for people with reduced mobility
- accessibility for people with reduced eyesight

- accessibility for people with hearing impairments
- allergies

We also always make deep interview with the Hotel manager or the manager of the facility in order to get more detailed information on things that you cannot see, like for instance the experience of welcoming disabled guests and so on, and to give them an opportunity to learn more about disabled guests, what the needs are of disabled guests.

Then they have to sign a contract; if they want to get this label and through this label also get a marketing on our website, where we have the database with all the detailed information, they have to sign a contract, they will pay for the inspection, for the personnel cost for this – it is a very small sum but anyway it is important because it covers the work that is been done – and in this contract they also promise to further improve the accessibility, to work on that, to become better and better, to give their staff training on how to welcome disabled guests.

Then every year we make an updating of this information because we know that all information is a fresh product, tomorrow it can be

changed: a hotel can be sold to another person who rebuilds it, or anything, therefore it is very important to make this updating every year.

Is that an answer to your question?

Thank you

Agostino Petrangeli

Mentre ascoltavo Lilian Muller, ricordavo che anche in Italia sono state fatte delle esperienze relative all'assegnazione di specifici "marchi di qualità" a strutture che avessero un sufficiente grado di accessibilità.

Una delle iniziative è stata compiuta nel centro storico di Milano e credo sia ancora attiva.

C'è, poi, un'esperienza in fase di partenza che vede impegnati proprio la nostra associazione SI Può e l'EBIT, l'Ente Bilaterale del Turismo.

Si tratta di un'esperienza pilota che partirà dalla Regione Toscana e sarà costituita dall'organizzazione di una serie di corsi di formazione rivolti agli operatori delle strutture alberghiere della Regione Toscana.

Il marchio, uno specifico marchio, sarà dato a quegli alberghi, i cui operatori avranno partecipato a questo corso che riguarda non tanto l'aspetto legato alle barriere architettoniche, quanto anche l'aspetto legato alla capacità delle persone che lavorano, che operano all'interno di una struttura di saper leggere e saper agire quindi rispetto ai bisogni della clientela, di tutta la clientela.

Questo è, chiaramente un discorso diverso rispetto a quanto ci diceva Lilian Muller, ma è senza dubbio un'esperienza che il

vostro progetto potrà prendere in considerazione per lo sviluppo dei contenuti formativi.

Quando avremo analizzato i primi risultati, sarà nostra premura, anche tramite CO.IN, che è partner dell'associazione Si Può, farli pervenire alla direzione del vostro progetto.

INTERVENTO DA PARTE DI UNA PARTECIPANTE AL SEMINARIO

Più che domande una constatazione. E' ammirevole e diciamo va incoraggiato questo rapporto, ai fini della customer satisfaction, del singolo soggetto svantaggiato. Ancora di più io penso che sia utile, interessante e da suggerire il rapporto con il soggetto svantaggiato organizzato e quale migliore organizzazione che la cooperazione sociale, dove appunto i soggetti con diverse abilità, e qui vorrei fare una digressione riferendomi al bagno per handicappati che prima si diceva, come la modificazione semantica, nel corso di un ventennio, che è passata da handicappato, portatore di handicap, disabile e adesso giustamente persone con diverse abilità, dimostra l'attenzione culturale della società, di una società chiusa, di una società che ancora deve abbattere tante barriere culturali, però c'è questa attenzione a queste problematiche.

Allora dicevamo gli svantaggiati, i portatori di abilità diverse organizzati nella cooperazione sociale, se il CO.IN ha promosso questa bellissima ed encomiabile manifestazione un significato lo ha.

Un Consorzio che appunto raccoglie cooperative sociali di tipo B, finalizzate statutariamente, all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, in quanto per anni, diciamo che l'inserimento lavorativo, il lavoro come conquista è sembrato il massimo dei traguardi per raggiungere livelli soddisfacenti di qualità della vita.

Ma nelle lotte per arrivare a questo poi ci si è accorti che non si può parlare di qualità della vita, di livelli soddisfacenti di qualità della vita, se non si ha accanto una realizzazione produttiva che è in linea perciò con l'homo faber, l'uomo che vuole realizzare se stesso e partecipare al benessere della società in cui vive, non si può parlare di livelli soddisfacenti di qualità della vita se non c'è la possibilità poi di accedere alla fruizione dell'arte, della cultura e delle bellezze paesaggistiche.

Per cui adesso la lotta dei prossimi anni è questa, perché questo veramente, attraverso questo, non solo attraverso una modificazione semantica delle etichettature che dovrebbero poi finire e dare a tutti un diritto di cittadinanza, di cittadini perché come si è biondi, bruni o di razze diverse, tutti siamo cittadini del mondo, della nostra società, bisognerebbe arrivare al diritto di cittadinanza tout court e non dover mai più telefonare o sentire o dover fare delle verifiche per vedere se l'accesso è possibile.

L'accesso alla cultura, all'arte e alla fruizione dei paesaggi ed alla comunicazione deve essere veramente qualcosa che non deve avere più discriminazione, deve diventare una cosa normale, come respirare e noi che ci siamo per anni impegnati per poter arrivare a questo, nel campo della produzione e del mondo lavorativo, dobbiamo con maggiore forza, perché forse è qualcosa di più sottile, di più legato all'ideatività, al mondo delle idee, al mondo dei sentimenti, con più forza batterci su questa strada.

Agostino Petrangeli

Grazie, grazie dell'intervento.

Io mi vorrei agganciare a quello che lei ha detto quando citava gli svantaggiati organizzati.

Lei ha citato giustamente la cooperazione sociale, siamo qui ed è chiaro che si evidenzia il ruolo della cooperazione sociale.

C'è anche un ruolo importante che è quello che possono assumere le Associazioni delle persone con disabilità che, anche in questo caso, devono trovare una forma di coinvolgimento significativo.

In una slide presentata in precedenza ho notato che è previsto il coinvolgimento delle associazioni.

Domando, dunque, a chi gestisce il progetto.

Durante l'organizzazione dei moduli sono stati programmati degli incontri con il mondo del turismo, il mondo della formazione e il mondo delle associazioni?

C'è un rapporto con queste strutture organizzate che possono intervenire anche per la promozione delle azioni che vengono realizzate nel corso del progetto?

Annagrazia Laura

Sicuramente intanto un rapporto il progetto ha inteso realizzarlo con l'inclusione del Panel nelle attività progettuali.

E il panel non vuole semplicemente essere la rappresentanza formale di un gruppo di giovani, ma vuole proprio essere il dialogo con la inclusione completa nel progetto, con tutte le tipologie di esigenze espresse dalle varie persone e conseguentemente, non dico dalle associazioni, ma da coloro che vivono le stesse esperienze e le stesse necessità.

Abbiamo pensato come metodologia di comunicazione, quella di aprire, attraverso l'utilizzo del sito web, una parte di forum su cui

inserire i risultati di progetto, su cui inserire quello che riusciremo a realizzare in itinere, anche diciamo parti di progetto che poi daranno il via a successive azioni, proprio per avere un confronto con il mondo esterno ed abbiamo anche ipotizzato, ciascuno nell'ambito delle proprie attività istituzionali, di realizzare delle mailing di stakeholders che quindi verranno costantemente informati sull'andamento del progetto e da cui ci aspettiamo – ci rendiamo conto che ogni volta che andiamo a chiedere commenti e suggerimenti impegniamo il nostro interlocutore – però ci aspettiamo che vogliano dedicare parte della loro attività a confrontarsi con noi e al limite anche a permetterci di correggere la rotta.

Maria Stella Minuti

Sempre su questo aspetto noi abbiamo previsto che nell'analisi delle esigenze delle persone con disabilità sia coinvolto il Panel e proprio ieri discutevamo sulle modalità che i ragazzi del Panel hanno di evidenziare queste esigenze. Una di queste modalità sulla quale ieri poi alla fine abbiamo concordato era quella della realizzazione di Focus Groups, coordinati ognuno dal ragazzo facente parte del Panel per il proprio paese, in cui verranno invitati altri rappresentanti, e quindi altre persone disabili e ovviamente in questo caso la rete di relazioni con l'associazionismo, con le associazioni di disabili sarà fondamentale per individuare i soggetti che faranno parte di questi focus groups. Quindi questa è un'altra modalità di considerazione.

Riccardo Pece

Io vorrei fare una domanda abbastanza tecnica inerente al Progetto. Intanto mi chiamo Riccardo Pece e sono responsabile del Servizio informazione e assistenza turistica dell'Azienda di Promozione Turistica della Provincia di Latina nonché vicepresidente di una cooperativa sociale che gestisce in forma esternalizzata tale servizio da ormai quattro anni.

Non mi dilungo, vorrei fare molte riflessioni, ma mi complimento per questa splendida iniziativa, ho saputo ieri sera che c'era e mi sono precipitato perché la ritengo estremamente innovativa.

Noi tra le varie iniziative in questo periodo stavamo valutando anche un'iniziativa FAD rivolta ad agenzie di viaggio, albergatori ed operatori, sulla sensibilizzazione del turismo sociale, del turismo accessibile.

Non siamo ancora riusciti per motivi tecnici, perché le piattaforme tecnologiche che attualmente abbiamo implementato, non ci consentono una gestione di gruppi a distanza per cui siamo ancora un pochino, ci vogliono questi IP statici che noi non sapevano, non eravamo degli ingegneri quando abbiamo fatto i contratti.

Comunque mi interessava sapere la modalità di partecipazione alla formazione formatori su tale argomento e quale poteva essere il gruppo dei formatori e quando si prevede l'inizio e l'avvio di questi interventi di potenziamento formativo rivolto a potenziali formatori.

Maria Stella Minuti

Per quanto riguarda i tempi, all'inizio, come ha sentito nella presentazione del progetto, c'è tutta una fase di analisi dei fabbisogni formativi, di analisi delle esigenze espresse dai clienti con esigenze specifiche, quindi la prima parte dell'attività progettuale prevede questa fase di studio iniziale per proprio creare il processo formativo.

L'attività di selezione e formazione vera e propria dei formatori, credo che noi la possiamo ipotizzare l'anno prossimo, facendola corrispondere all'inizio dell'anno accademico, comunque quindi settembre 2005 per l'inizio dell'attività formativa.

Per quanto riguarda le modalità di selezione dei partecipanti al corso di formazione formatori è un aspetto che dobbiamo valutare nell'ambito del partenariato e che dobbiamo anche valutare tenendo conto che purtroppo come spesso avviene in questi programmi comunitari i fondi a disposizione non è che siano ampissimi, quindi abbiamo dovuto ipotizzare un corso di formazione di una durata non eccessiva, sono mi sembra intorno alle 200 ore.

Quindi la cosa di cui dovremo discutere è se richiedere la partecipazione di persone che abbiano almeno una minima competenza delle problematiche del turismo in generale, in modo tale da dedicare tutte queste 200 ore soltanto all'approfondimento delle tematiche del turismo per tutti, oppure, in alternativa, prevedere anche una parte di formazione sulle tematiche generali che però rischia di disperdere poi delle risorse di tempo che invece sarebbero utili per approfondire certi aspetti.

Però di questo ancora l'abbiamo rimandato ad un incontro successivo del partenariato una volta che abbiamo definito il percorso formativo. Quindi su questo non possiamo essere più chiari.

Conclusioni

Agostino Petrangeli

Le mie conclusioni sono rivolte ai giovani, partner fondamentali del progetto.

Nel corso del seminario mi sono segnato due raccomandazioni da rivolgere alle persone che poi svolgeranno il ruolo più importante, fondamentale, il cuore del progetto.

La prima è quella di fare molta attenzione a recepire, soprattutto nella fase iniziale quello che già è stato fatto, a non correre il rischio di voler, spinti dall'entusiasmo, ripartire da zero un'altra volta.

Quindi vi invito a fare molta attenzione a recepire, da tutti i partner aderenti al progetto ma anche da esperienze esterne, tutto ciò che di buono e anche meno buono è stato realizzato finora.

La seconda raccomandazione riguarda il fatto che il movimento del turismo per tutti, almeno in Italia, è arrivato al punto in cui i concetti base e gli strumenti operativi sono stati realizzati e, in parte, sperimentati:

Adesso c'è bisogno di incidere.

Nel campo specifico della formazione, l'obiettivo principale è quello di fare in modo che i fondamenti del turismo per tutti divengano materia "obbligatoria" nei corsi più accreditati che si occupano di organizzazione turistica.

E poi, date spazio al vostro entusiasmo e alla vostra professionalità ed i risultati non potranno non arrivare.

C'è da impegnarsi molto, da faticare, quindi vi faccio un grandissimo augurio di buon lavoro e vi attendo al prossimo incontro.

Mi aspetto che in quell'occasione avrete tante cose interessanti da comunicarci.

A questo punto, non mi rimane che ringraziare gli organizzatori per avermi invitato a questa giornata di lavoro, ringrazio tutti i presenti e mi auguro di poterci nuovamente incontrare in prossime occasioni.