



*Ministero della solidarietà sociale
Direzione Generale per il Volontariato,
l'Associazione e le Formazioni Sociali
Divisione II*

“ L’INNOVAZIONE COME RISPOSTA ALLA CRISI ”

Legge 7 dicembre 2000, n.383, art. 12 lettera d). Direttiva 2012

RELAZIONE FINALE

Relazione descrittiva delle attività realizzate nel periodo **1 LUGLIO 2013 – 30 GIUGNO 2014**

Premessa

L'ottimo risultato avuto lo scorso anno, ha portato il Centro Turistico Acli (Cta), l'Associazione Tangram e l'Associazione Culturale Khorakhanè a continuare il percorso formativo, rivolto ai propri associati, per contribuire, attraverso la propria azione di promozione sociale, alla diffusione del turismo come strumento di inclusione e promozione sociale dei "soggetti deboli" della nostra società: anziani, disabili, famiglie con bambini, migranti.

Convinti che l'esperienza turistica avviene soprattutto attraverso l'interazione tra persone, gli operatori sono un elemento strategico per il turismo. La disponibilità di personale dotato di competenze e capacità specifiche per ogni tipo di prodotto ed esperienza turistica è fondamentale. L'evoluzione della domanda turistica porta a rilevanti cambiamenti delle caratteristiche di chi viaggia e crea esigenze inedite. Dirigenti e lavoratori del settore turistico devono pertanto essere in grado di adattarsi ai mutamenti del mercato e costruire una proposta turistica in continuo aggiornamento.

Infine, la crisi economica che ancora interessa il nostro paese ha investito, in particolare, il settore turistico facendo diminuire del 22,2% circa, rispetto al primo semestre del 2011, le vacanze organizzate.

Questo porta le associazioni impegnate nel settore turistico, e più in generale nel sociale, alla necessità di affrontare questa situazione ripensando le proprie modalità di azione, proponendo attività in favore delle categorie sociali svantaggiate, e la propria presenza sul territorio e di conseguenza nel mercato.

Da questa premessa il percorso formativo che Cta, Tangram e Khorakhanè hanno inteso proporre ai propri operatori è stata articolata in due direzioni.

La prima: innovare la presenza sul territorio creando le condizioni affinché le articolazioni territoriali possano operare nella logica, nuova per le associazioni coinvolte in questa iniziativa, dell'impresa sociale e presentare le proprie attività attraverso lo strumento del bilancio sociale.

La seconda: innovare la proposta di turismo sociale formando gli operatori alla costruzione di pacchetti turistici dedicati alle famiglie con bambini, che rappresentano una delle categorie sociali maggiormente colpite dall'attuale crisi economica. Le famiglie sono una categoria sociale che attualmente viene coinvolta solo marginalmente nelle attività di Cta, Tangram e Khorakhanè.

Con questo progetto, si conta di innovare l'azione di promozione sociale rivolgendo iniziative, proposte e servizi dedicati alle famiglie con particolare attenzione a quelle in stato di difficoltà economica o emarginazione sociale. Molte strutture ricettive negli ultimi anni si sono specializzate nell'accoglienza di famiglie con bambini sia adeguando i propri locali (es. lettini, sale giochi) ed i servizi offerti (es. menu bambino, animazione) che offrendo soggiorni con sconti dedicati (es. 2° bambino gratis). In questi casi lo standard del soggiorno offerto è estremamente variegato e manca una raccolta di caratteristiche minime di accessibilità, tali da configurare una struttura ricettiva a "misura di famiglia". Garantire un livello certo di accessibilità e la qualità del soggiorno offerto stimolerebbe la diffusione di un turismo a dimensione familiare anche e soprattutto a favore dei

nuclei con un reddito medio basso.

L'impresa sociale appare in questo momento la forma più adatta a garantire una partecipazione allargata, in grado di coinvolgere le varie realtà sociali presenti sul territorio interessate alle attività ed ai servizi proposti dalle associazioni. Un coinvolgimento nella scelta delle risposte ai bisogni rilevati, nella promozione delle attività, nella valutazione dei risultati. Lo strumento del bilancio sociale può rispondere all'esigenza di creare un canale di comunicazione con la comunità all'interno della quale si opera, impostando il dialogo in termini di trasparenza e chiarezza di obiettivi e azioni fornendo il giusto rilievo e valore alla qualità dei programmi, delle attività e dei risultati raggiunti.

Fase 1

1.07.2013 / 31.10.2013

Progettazione esecutiva

La Progettazione esecutiva, che ha avuto una durata di 4 mesi (dal 1 Luglio 2013 al 31 Ottobre 2013), è iniziata con la costituzione dello staff formativo di progetto definitosi come segue:

- un Responsabile di progetto con il compito di organizzare e supervisionare le diverse fasi del progetto e tenere i rapporti con l'ente finanziatore e la rete dei partner
ALTAVILLA (Pers. Esterno, Contratto a Progetto)
- un Referente per ciascuna delle associazioni coinvolte nel progetto
SCRITTORI LARA ORNELLA (Presidente Associazione Tangram)
- un Referente per la progettazione, le attività formative e di monitoraggio, valutazione e stabilizzazione dell'iniziativa
VITALE Giuseppe (Pers. Esterno, Contratto di Collaborazione Continuativa)
- un Referente per la segreteria organizzativa del progetto con il compito di organizzare dal punto di vista logico i momenti formativi e fornire assistenza ai partecipanti
DI LISO Silvia - (Pers. Interno, Contratto a tempo indeterminato)
- un Referente amministrativo
GIDARI Maria Vittoria (Inizialmente inserita su formulario Progettuale con Contratto a Progetto, variata in Pers. Interno con Contratto a Tempo Determinato, con Ns comunicazione Prot.05/13 del 14/10/2013)
- 2 Formatori per il CTA
CHESANI Franco - Formatore (Contratto di Collaborazione Occasionale)
DELLA CORTE VALENTINA (Contratto di Collaborazione Occasionale) sostituita con GABRIELE POLLA MATTIOT (Contratto di Collaborazione Occasionale), si veda nostra comunicazione Prot.13/13 del 9 Dicembre 2013.
- 1 Formatore Personale esterno Tangram
SCRITTORI Lara Ornella - Formatore (Contratto di Collaborazione Occasionale)

- 1 Formatore Personale esterno Associazione Culturale Khorakhanè
BARALDO Piero - Formatore (Contratto di Collaborazione Occasionale) Sostituito eccezionalmente nell'incontro di Vietri Sul Mare -SA- (13/17 Novembre 2013) con Gabriele Polla Mattiot per un imprevisto e comunicato a codesto Spett.le Ministero con ns. nota Prot. n° 10/13 del 3 Dicembre 2013
- 1 Tutor d'aula Personale esterno Associazione Culturale Khorakhanè (Co-proponenti)
DAMIANI BEATRICE (volontaria)
- 1 Tutor d'aula Personale esterno Tangram
BULLO FRANCESCA (Pers. Interno, Contratto a tempo determinato)
- 1 Tutor d'aula Personale esterno CTA
(aggiunta di una figura professionale, rispetto al Formulario di Progetto inviato, all'interno della voce di personale ESTERNO, comunicata Con ns nota Prot.11/13 del 3 Dicembre 2013)
TRICARICO NOEMI (Contratto a Progetto)

Lo staff ha avuto il compito organizzare e monitorare tutte le fasi del progetto e di elaborare il materiale didattico prodotto ed i contenuti dei corsi, le valutazioni dei destinatari e dei docenti sulla realizzazione delle attività formative, in modo da costruire un programma formativo completo. La seconda parte delle attività della Fase I ha riguardato la predisposizione del progetto esecutivo. Sono stati in parte calendarizzati gli interventi formativi e scelti i luoghi adatti ad ospitare i le sessioni formative ed il materiale didattico e formativo necessario allo svolgimento.

Sono inoltre stati selezionati i destinatari (in ciascuna regione coinvolta nel progetto) dai responsabili delle Associazioni valutando le motivazioni e le competenze di base dei singoli candidati, e la capacità e la disponibilità a diffondere nel resto dell'associazione contenuti e metodologie di lavoro, apprese nell'ambito del percorso formativo. Le regioni coinvolte sono: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Sicilia, Trentino-Alto Adige, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto.

E' stata realizzata una indagine conoscitiva di ciascuna struttura territoriale delle associazioni coinvolte CTA, Tangram e Khorakhané utilizzando un questionario articolato, e raccogliendo i dati e informazioni sul modello organizzativo, sul rapporto con il territorio e con le altre organizzazioni che operano nel settore a livello locale, sulle professionalità a disposizione, numero dei volontari impegnati e tipologia delle attività da loro svolte, sulla natura dell'offerta turistica e sulla tipologia dei destinatari.

Gli elementi emersi dall'analisi hanno fornito i dati e le informazioni sul bisogno formativo necessari alla predisposizione del progetto e quindi alla selezione dei destinatari realizzata, in ciascuna regione coinvolta nel progetto, dai responsabili locali dell'Associazione attivando un "patto formativo" ovvero valutando le motivazioni e le competenze di base dei singoli candidati, e la capacità e la disponibilità a

diffondere nel resto dell'associazione contenuti e metodologie di lavoro, apprese nell'ambito del percorso formativo.

Durante l'incontro organizzativo avvenuto a Roma presso la sede del Cta Nazionale (Via G. Marcora 18/29) il giorno **18 Luglio 2013** vi è stato lo studio del personale coinvolto nelle attività di progetto e sono state stilate le tempistiche per lo sviluppo delle fasi progettuali, nonché impostata la comunicazione di selezione dei destinatari per le sedi coinvolte.

Nei successivi incontri, avvenuti a Roma presso la sede del Cta Nazionale (Via G. Marcora 18/29) in data **18 Settembre 2013** e, successivamente, in data **9 Ottobre 2013** e **6 Novembre 2013** vi è stato il controllo dei destinatari selezionati dai responsabili delle sedi coinvolte nelle attività di progetto. Sono stati discussi gli argomenti da trattare e quindi definita la data e la logistica del primo appuntamento Formativo.

Fase 2

1.11.2013 / 31.05.2014

Realizzazione del percorso formativo

La fase della Avvio delle sperimentazioni locali, è iniziata nel mese di Novembre 2013 come da diagramma di Gantt presente nel formulario di progetto.

Questa fase ha visto l'attuazione della prima sessione formativa a Vietri sul Mare - SA (Lloyd's Baia Hotel) nei giorni **13-17 Novembre 2013**.

Questo primo incontro, nazionale, ha visto la partecipazione ed il coinvolgimento di 60 persone tra destinatari, staff e volontari CTA, scelti su tutto il territorio italiano. L'incontro ha visto lo sviluppo delle attività previste dal formulario con lezioni frontali curate da esperti nei settori indicati nell'iniziativa, con momenti di confronto tra i partecipanti per facilitare l'interazione con i relatori e approfondire i contenuti proposti. Le giornate formative hanno anche previsto lavori di gruppo, per favorire il confronto e lo scambio, e lo studio e analisi di casi con esperienze particolarmente efficaci.

Schema di riepilogo delle giornate:

13 novembre 2013

Ore 16:00 Arrivi e sistemazione dei corsisti in Hotel.

Ore 18:00: Briefing sul progetto e raccolta informazioni dai partecipanti delle sedi di Sperimentazione e presentazione risultati mappatura su scala nazionale.

Ore 20.00: Cena.

14 novembre 2013

Ore 9.30: INIZIO dei LAVORI

Pino Vitale, Presidente Nazionale CTA - Introduzione del percorso formativo "L'innovazione come risposta alla crisi".

Matteo Altavilla, Responsabile Nazionale di Progetto – Il rafforzamento del legame con la comunità territoriale in cui i singoli CTA operano e dal quale è possibile trarre le risorse necessarie alla realizzazione di attività di promozione sociale.

Ore 13.00: pausa pranzo

Ore 14.30: RIPRESA dei LAVORI

Scrittori Lara Ornella e Bullo Francesca - Associazione TANGRAM (Partner di Progetto)
Valentina Della Corte, Professore Associato di Economia e Gestione delle Imprese (Università Federico II di Napoli) - Il TURISMO FAMILIARE, Focus e laboratori

Ore 20.00: cena

15 novembre 2013

Ore 9.30: INIZIO dei LAVORI

Franco Chesani, Dottore Commercialista - L'IMPRESA SOCIALE – approfondimenti fiscali.

Ore 13.00: pausa pranzo

Ore 14.30: RIPRESA dei LAVORI

Franco Chesani, Dottore Commercialista – Il BILANCIO SOCIALE, confronti e dibattito.
Scrittori Lara Ornella e Bullo Francesca - Associazione TANGRAM (Partner di Progetto)

Ore 20.00: cena

16 novembre 2013

Ore 9.30: INIZIO dei LAVORI

Gabriele Polla Mattiot, Ing. - Creazione di un marchio di qualità che renda riconoscibili le strutture ricettive per famiglie e conseguente attivazione di pacchetti turistici dedicati.

Ore 13.00: pausa pranzo

Ore 14.30: RIPRESA dei LAVORI

I CTA salgono in cattedra - Best Practices: le buone prassi dei CTA

Ore 20.00: cena

17 novembre 2013

Ore 11:00 - Partenze

Le diverse competenze dei partecipanti sono state di particolare importanza nello scambio di esperienze, e nella spendibilità degli apprendimenti nei contesti lavorativi. L'utilizzo di diverse metodologie: lezione frontale, esercitazioni e discussioni di gruppo, per intercettare tutti gli stili di apprendimento dei destinatari, ha coinvolto intensamente gli operatori di cui è stato forte il protagonismo durante tutte le giornate formative.

Nel successivo incontro, avvenuto a Roma presso la sede del Cta Nazionale (Via G. Marcora 18/29) in data **4 Dicembre 2013** sono stati definiti i dettagli sulla modalità di partecipazione degli operatori CTA nelle future sessioni formative. Durante l' appuntamento si è stabilito di concentrare la suddivisione in gruppi interregionali di lavoro. In tal modo, si è ottimizzata la partecipazione della maggior parte degli operatori di tutto il territorio Italiano, senza dover sacrificare gli aspetti formativi a discapito dell'organizzazione logistica e degli impegni lavorativi degli operatori.

Il II Appuntamento ha avuto dunque luogo a Bologna il giorno **12 Dicembre 2013** (Sede Provinciale delle Acli di Bologna – Via Lame 116). Questo appuntamento ha visto il coinvolgimento delle Regioni: Friuli V.G. – Trentino – Veneto – Emilia Romagna – Marche – Toscana.

Schema di riepilogo della giornata:

11 Dicembre 2013

Ore 18:00 - Arrivi e sistemazione dei corsisti che necessitavano del pernottamento in Hotel.

12 Dicembre 2013

Ore 9.30: - ARRIVI ed INIZIO dei LAVORI

Pino Vitale, Presidente Nazionale CTA - Introduzione del percorso formativo "L'innovazione come risposta alla crisi".

Baraldo Piero e Damiani Beatrice - Associazione Khorakhanè (Partner di progetto)

Gabriele Polla Mattiot, Ing. - Il TURISMO FAMILIARE, catalogazione delle strutture ricettive a "misura di famiglia".

Ore 13.00: pausa pranzo

Ore 14.30: RIPRESA dei LAVORI

Franco Chesani, Dottore Commercialista - L'IMPRESA SOCIALE – approfondimenti fiscali.

Scrittori Lara Ornella e Bullo Francesca - Associazione TANGRAM (Partner di Progetto)

Ore 19:00 - Partenze

Per questo primo incontro interregionale ci si è concentrati sulla creazione di condizioni necessarie a caratterizzare le articolazioni territoriali come imprese sociali. Per mezzo della formazione all'impresa ed al bilancio sociale, si mira all'innovazione dell'organizzazione delle articolazioni territoriali verso un maggiore coinvolgimento dei soggetti del territorio nella

gestione e realizzazione delle attività, rafforzando così il legame con la comunità territoriale in cui operano e dalla quale è possibile trarre le risorse necessarie alla realizzazione di attività di promozione sociale.

Si è inoltre sviluppato l'ampliamento delle iniziative a favore di famiglie con figli in condizione di disagio socio economico. Le lezioni hanno previsto lo sviluppo di pacchetti turistici dedicati a famiglie con figli, presso strutture con determinate caratteristiche di accessibilità certificate.

Si sono voluti creare e diffondere gli strumenti per individuare e catalogare le strutture ricettive a "misura di famiglia" dotate, sia dal punto di vista dell'accessibilità, che dei servizi offerti, delle caratteristiche necessarie a stimolare e favorire il turismo familiare.

Successivamente, nell'incontro del **15 Gennaio 2014**, avvenuto nella Sede Nazionale CTA di Roma, è stato ufficializzato il III appuntamento interregionale formativo.

Questo appuntamento, avvenuto a Torino presso il Centro Studi Bruno Longo (Via Le Chiuse, 14) il 24 Gennaio 2014, ha visto il coinvolgimento delle Regioni: Lombardia - Piemonte - Valle d'Aosta - Liguria.

Schema di riepilogo della giornata:

23 Gennaio 2014

Ore 18:00 - Arrivi e sistemazione dei corsisti che necessitavano del pernottamento in Hotel.

24 Gennaio 2014

Ore 9.30 - ARRIVI ed INIZIO dei LAVORI

Pino Vitale, Presidente Nazionale CTA - Introduzione del percorso formativo "L'innovazione come risposta alla crisi".

Matteo Altavilla, Responsabile Nazionale di Progetto - Presentazione del III step formativo "L'innovazione come risposta alla crisi"

Franco Chesani, Dottore Commercialista - L'IMPRESA SOCIALE - approfondimenti fiscali.

Associazione TANGRAM (Partner di Progetto)

Ore 13.00: pausa pranzo

Ore 14.30: RIPRESA dei LAVORI

Franco Chesani, Dottore Commercialista - Confronti e dibattito.

Associazione Khorakhanè (Partner di progetto)

Gabriele Polla Mattiot, Ing. - Il TURISMO FAMILIARE, catalogazione delle strutture ricettive a "misura di famiglia".

Ore 19:00 - Partenze

Nell'incontro del **5 Marzo 2014**, avvenuto nella Sede Nazionale CTA di Roma, sono stati dettagliati programma e logistica del IV appuntamento interregionale formativo avvenuto a Formia presso il Grand Hotel Fagiano (Via Appia Lato Napoli, 80) il 20 e 21 Marzo 2014, che ha visto il coinvolgimento delle Regioni Lazio, Umbria, Molise, Puglia, Sardegna, Campania, Sicilia.

Schema di riepilogo della giornata:

20 Marzo 2014

Ore 14:00 - Arrivi e sistemazione dei corsisti che necessitavano del pernottato in Hotel.

Ore 15:00 - INIZIO dei LAVORI

Pino Vitale - Introduzione del percorso formativo "L'innovazione come risposta alla crisi".

Matteo Altavilla, Vice Presidente Vicario Nazionale CTA - Presentazione del IV step formativo "L'innovazione come risposta alla crisi"

21 Marzo 2014

Ore 9.30: - RIPRESA dei LAVORI

Franco Chesani, Dottore Commercialista - L'IMPRESA SOCIALE – approfondimenti fiscali.

Ore 13.00: pausa pranzo

Ore 14.30: RIPRESA dei LAVORI

Enrico Di Taranto, Docente Uni. Federico II di Napoli - Il TURISMO FAMILIARE, catalogazione delle strutture ricettive a "misura di famiglia".

Ore 19:00 - Partenze

A seguire, in data 28 Marzo 2014, ha avuto luogo una riunione con i soggetti partners di Progetto, Tangram e Khorakanè, presso la sede dell'associazione Tangram (Via Ciotolo da Perugia - PD). L'incontro, alla presenza del Responsabile del Monitoraggio e Valutazione Giuseppe Vitale, del Responsabile di Progetto Matteo Altavilla, del Formatore dell'Associazione Khorakhanè, Baraldo Piero e dei tutor d'aula delle due associazioni partner Damiani Beatrice e Bullo Francesca, ha ottimizzato i primi risultati della monitorizzazione e valutazione del status progettuale. Si è provveduto alla verifica degli argomenti trattati, al grado di apprendimento degli operatori ed alla definizione dei punti di trattazione, nonché le modalità di svolgimento delle lezioni per l'incontro formativo finale Nazionale.

In data 7 Maggio 2014, con nostro Prot. n. 25/13, a causa delle imminenti e concomitanti elezioni politiche, l'ultimo incontro formativo, previsto per fine maggio, è stato posticipato al

mese di Giugno. Tale posticipo della Fase non ha determinato variazioni al piano di durata dell'intera iniziativa.

In data 28 Maggio e 12 Giugno 2014, alla presenza del Responsabile di Progetto, Matteo Altavilla, del Responsabile delle attività di Monitoraggio e Valutazione, Giuseppe Vitale, della Responsabile Amministrativa, Vittoria Gidari e della Responsabile della Segreteria Organizzativa, Silvia Di Liso, si sono tenuti due incontri organizzativi nella Sede Nazionale CTA per definire e dettagliare il V ed ultimo appuntamento interregionale.

Si è voluto, infatti, concentrare gli aspetti formativi, sulla progettazione, lo sviluppo e la gestione, nell'ambito dei servizi del turismo culturale e sociale, delle attività e servizi 'integrati' sulle metodologie operative orientate ai temi della sostenibilità e responsabilità. E' stata, dunque, scelta come sede dell'incontro Nazionale Lampedusa, meta che, più di tutte le altre nel nostro paese, ha necessità di essere inserita nel circuito del turismo responsabile. Sede della sessione formativa è stato l' Hotel Paladini di Francia (Via alessandro volta, 8) nei giorni 18,19 e 20 Giugno 2014, ed ha visto il coinvolgimento di tutte le Regioni.

Per questo ultimo incontro di Progetto, la scrivente Associazione, ha avuto necessità, causa improvvisi impegni lavorativi, urgenti ed improrogabili della Formatrice, Prof.ssa Della Corte, di sostituirne il contributo con quello del Dott Gabriele Polla Mattiot, comunicato a codesto Spett.le Ministero con Ns. Prot. 30/2014.

Schema di riepilogo della giornata:

18 Giugno 2014

Ore 16:00 - Arrivi e sistemazione dei corsisti che necessitavano del pernottato in Hotel.

19 Giugno 2014

Ore 9.30: - ARRIVI ed INIZIO dei LAVORI

Pino Vitale - Introduzione del percorso formativo "L'innovazione come risposta alla crisi".

Matteo Altavilla, Vice Presidente Vicario Nazionale CTA - Presentazione del V step formativo "L'innovazione come risposta alla crisi"

Gabriele Polla Mattiot, Ing. - Il TURISMO FAMILIARE, catalogazione delle strutture ricettive a "misura di famiglia"

Ore 13.00: pausa pranzo

Ore 14.30: RIPRESA dei LAVORI

