



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

## **“ PASSIONE, PROGETTAZIONE, PROFESSIONALITA’ nuovi modelli organizzativi di qualità relativa ”**

Legge 7 dicembre 2000, n.383, art. 12 lettera f). Direttiva 2011

# RELAZIONE FINALE

Relazione descrittiva delle attività realizzate nel periodo **11 LUGLIO 2012 – 10 LUGLIO 2013**

Il progetto è nato dall'idea di proporre un'iniziativa formativa rivolta ai propri associati, per contribuire attraverso la propria azione di promozione sociale a diffondere il turismo come strumento di inclusione e promozione sociale dei "soggetti deboli" della nostra società: anziani, disabili, famiglie con bambini, migranti.

Per fare questo è stato necessario approfondire la formazione degli operatori delle associazioni a gestire le iniziative di turismo sociale con una "nuova qualità", non solo per quanto riguarda il "prodotto turistico" e la sua accessibilità economica, ma soprattutto nel rapporto con l'utente.

Per realizzare l'idea alla base dell'iniziativa formativa sono stati aggiornati gli operatori delle associazioni proponenti adeguandone le competenze, e di conseguenza le capacità di costruire un'offerta turistica, ai mutamenti della società e del mercato che richiedono una revisione dei sistemi organizzativi associativi e di turismo sociale.

Nel tempo la presenza delle associazioni proponenti si è caratterizzata in modo differente a seconda del territorio e delle modalità di interazione con la comunità e con il contesto. La diversità organizzativa nei territori, pur partendo da imprescindibili aspetti comuni di tipo associativo, di impresa sociale e di identità, si può tradurre in modelli organizzativi e soprattutto di attività turistiche, o di interventi nel sociale, di "qualità relativa" che esplicitano e rispondono alla realtà territoriale (ed in rete nazionale), coerenti ai bisogni e desideri sociali della comunità locale e alle esperienze e competenze in campo (preventivamente formati), rispondendo così differentemente alla domanda di tempo libero e turismo, di svago, di cultura, di esperienze e di relazioni, con "passione, progettualità e professionalità" sempre a vocazione sociale.

Le associazioni CTA, Tangram e Khorakhané, Partners di Progetto, hanno scelto di costruire assieme una iniziativa formativa per misurarsi nella grande sfida di attualità e di attualizzazione dei sistemi organizzativi associativi e di turismo sociale che per essere avviata necessita di un'approfondita ricerca sociale e di settore e, insieme, di formazione degli attori coinvolti.

La ricerca ha interessato due filoni principali. Il primo riguarda il cambiamento del mercato turistico, il trend e le prospettive in Italia, sviluppi che riflettono i grandi e repentini cambiamenti globali che stiamo vivendo in questi ultimi (pochi) anni e che investono la società nel suo insieme di relazioni (comunità), di interessi (lavoro - economia), affetti (famiglie, giovani coppie, single), di bisogni, status sociale.

Il secondo filone di analisi, che non può non partire dai mutamenti sociali, dalle tensioni, desideri e (nuovi) bisogni e modalità di espressi, riguarda lo scenario legislativo, sia civilistico che fiscale che riguarda l'associazionismo, l'impresa sociale e il turismo.

Quest'ultima analisi ha consentito di verificare, attualizzare e ricercare, dunque, i modelli organizzativi utili a rinnovare e migliorare l'azione di promozione sociale delle associazioni proponenti.

Gli obiettivi perseguiti

- Dotare le associazioni partecipanti degli strumenti necessari per avviare attività di impresa sociale nel settore del turismo sociale
- Definire un modello di organizzazione delle relazioni interne all'impresa sociale e alla rete efficace e caratterizzante i valori delle associazioni
- Migliorare la relazione con l'utente (CRM)
- Rendere maggiormente identificabile la proposta turistica sociale

- Fornire a dirigenti ed operatori delle associazioni gli strumenti per leggere ed interpretare l'evoluzione della domanda turistica nel proprio contesto sociale e territoriale
- Individuare gli elementi di definizione degli standard di qualità relativa dell'offerta turistica
- Costruire un modello di formazione e aggiornamento replicabile.

Il progetto esecutivo è stato realizzato attraverso un processo di co-progettazione che, rilevando i bisogni formativi espressi dalle diverse componenti delle diverse associazioni coinvolte nel progetto e dai candidati selezionati, permetterà di integrare e rendere esecutiva la presente proposta.

L'intero percorso formativo è stato seguito da uno staff organizzativo composto dai responsabili nazionali e dal gruppo di formatori con il compito di raccogliere elementi di valutazione e verificare in itinere il grado di apprendimento dei destinatari. Tale verifica permetterà eventualmente di adattare e modificare il piano formativo in modo da raggiungere al meglio l'obiettivo didattico.

Il percorso formativo, la preparazione dei materiali didattici, gli strumenti utilizzati e le valutazioni effettuate, sono state realizzate e sperimentate con lo scopo di costruire un pacchetto formativo replicabile a disposizione delle associazioni.

Per la realizzazione del percorso formativo è stata data particolare importanza alla componente esperienziale, alla valorizzazione delle competenze dei partecipanti, alla spendibilità degli apprendimenti nei contesti lavorativi. Coerentemente a tale modello, la formazione ha previsto un forte protagonismo dei partecipanti e l'utilizzo di diverse metodologie: lezione frontale, esercitazioni, discussioni di gruppo, lavori di gruppo e project work che intercettano tutti gli stili di apprendimento dei destinatari.

#### I risultati

Attraverso la realizzazione del percorso formativo sono stati forniti ad un gruppo di circa 42 tra dirigenti e operatori delle associazioni CTA, Tangram e Khorakhané, le competenze necessarie a adeguare il modello organizzativo e l'offerta turistica a quelle che sono le esigenze del mercato turistico e delle categorie di "soggetti deboli" quali gli anziani, i disabili, le famiglie con bambini, i migranti che rappresentano per le associazioni proponenti, gli utenti di riferimento.

Attraverso un lavoro di Project work sono stati costruiti una serie di strumenti operativi in grado di caratterizzare l'offerta turistica ponendo particolare attenzione alla qualità. L'utilizzo di tali strumenti da parte degli operatori delle associazioni porterà una maggiore uniformità di linguaggio e di metodologie applicate nella costruzione di pacchetti turistici.