

Il C.O.A.P., Azienda speciale della Camera di Commercio di Grosseto, in partenariato con Toscana Formazione e l'Università degli Studi di Siena hanno realizzato

PROGETTO A.Ma.T.A. *Azioni per una Maremma Turisticamente Accessibile*

Finanziato dalla Provincia di Grosseto a valere sul Fondo Sociale Europeo POR Ob. 2 Competitività regionale e occupazione, asse II Occupabilità

della figura professionale inserita nel repertorio regionale, è stato integrato con specifici moduli focalizzati sugli elementi caratterizzanti il settore del turismo sociale rivolto ai soggetti diversamente abili.

SCOPO

Al fine di intercettare ed anticipare le dinamiche di uno dei settori portanti dell'economia locale, il turismo, che negli ultimi anni ha subito, oltre ad un incremento del livello di concorrenzialità tra i sistemi territoriali, anche mutamenti sostanziali sia nei gusti che nell'approccio al "consumo turistico", si è reso necessario sviluppare competenze e professionalità negli operatori turistici che dovranno utilizzare un approccio "scientifico" per sviluppare e promuovere offerte turistiche integrate del territorio, percorsi ed itinerari capaci di coniugare l'interesse per lo stesso con la valorizzazione delle eccellenze ambientali, produttive, culturali.

Il tutto perseguendo, parallelamente, una strategia "sociale" di ampliamento dell'accessibilità della Maremma, anche verso particolari categorie della collettività quali, in prima istanza, i turisti portatori di disabilità.

Il quest'ottica il progetto ha avuto per obiettivo lo sviluppo di competenze nell'area progettazione, marketing e promozione, attraverso un percorso finalizzato al conseguimento della qualifica di "Tecnico della progettazione, definizione e promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio", con particolare riferimento al target dei soggetti "diversamente abili". Il percorso, partendo dalle specifiche obbligatorie imposte dal dettaglio

OBIETTIVI

La finalità del percorso è stata quella di formare professionisti in grado di organizzare e creare pacchetti turistici completi, sapersi muovere con competenza all'interno della realtà locale, in stretta relazione con la clientela e con le organizzazioni locali, e con particolare riguardo alle utenze più svantaggiate con esigenze peculiari, contribuendo così a migliorare l'accessibilità della "Maremma per tutti".

Gli obiettivi prioritari perseguiti dal progetto sono stati:

- 1) rispondere, qualitativamente, al potenziale sviluppo del turismo sociale,** attraverso la formazione di esperti in grado di comprendere le peculiarità di questi settori e poter organizzare programmi turistici fortemente orientati e personalizzati;
- 2) anticipare i trend attuali e futuri che caratterizzeranno il mercato turistico nel breve-medio periodo.** In particolare data la crescita attesa del turismo straniero, che si connota per una grande sensibilità a tutte le tematiche ambientali e sociali, la presenza di professionisti capaci di sviluppare programmi ed iniziative turistiche rappresenta un fattore critico di successo per lo sviluppo turistico locale. In tale senso la figura, grazie alle sue competenze linguistiche, risponde all'esigenza di dialogo efficace e quindi di servizio alla clientela;
- 3) introdurre processi di qualità e prodotto all'interno del sistema di erogazione dei servizi.** L'esigenza, ben segnalata dai protocolli locali, va nella direzione di creare sistemi organizzativi efficaci ed efficienti, ma anche di adottare regole e strumenti di tutela del paesaggio e dell'ambiente sviluppando, al contempo, attività e piani nel settore turistico-sociale. La figura formata potrà avvalersi di competenze tecniche che potranno incidere



Coap

CENTRO DI ORIENTAMENTO
E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE
Camera di Commercio Grosseto
Azienda con sistema qualità UNI EN ISO 9001



UnisiPA
Centro Universitario per
l'Innovazione e la Qualità
nelle Pubbliche Amministrazioni

sull'adozione di processi che puntano all'erogazione di un servizio che coniuga la soddisfazione del cliente con il rispetto dell'ambiente e delle esigenze degli utenti (in particolare turismo sociale e soggetti diversamente abili);

4) valorizzazione delle risorse umane e delle risorse artistiche culturali locali in un'ottica integrata e di rete. Il percorso formativo si rivolge alle risorse umane locali e intende, in tale senso, ottimizzare la conoscenza del territorio delle stesse risorse e canalizzarla, attraverso lo sviluppo di competenze ed abilità ad hoc, verso l'offerta ed il servizio turistico. In considerazione della conoscenza del locale e delle sue risorse, la figura inoltre è proiettata a stimolare la costruzione di network di servizi valorizzando quindi il comparto nel suo complesso. Tale percorso di valorizzazione locale è ben presente nel progetto che mira a coinvolgere con azioni integrate le diverse aree del territorio provinciale attraverso azioni di formazione di aula nel capoluogo e attività di project work suddivise secondo le diverse aree geografiche della provincia;

5) sviluppare flussi turistici stagionalizzati destinati a favorire un prolungamento della stagione turistica.

ATTIVITA' REALIZZATE

L'iniziativa, di una durata complessiva di 12 mesi, ha previsto un percorso di qualifica di terzo livello, finalizzato al rilascio della qualifica di **"Tecnico della progettazione, della definizione e della promozione di piani di sviluppo turistico e promozione del territorio"**.

Al progetto hanno partecipato dieci soggetti inoccupati e disoccupati, con una esperienza pregressa e una concreta motivazione ad operare nel settore turistico, ed in particolare, nel turismo sociale.

Il percorso si è strutturato complessivamente in 700 ore di attività formativa di cui 360 ore di formazione d'aula, 50 ore di project work e 290 ore di stage (svolte in parte presso l'APT, in parte presso la Cooperativa La Coccinella servizi ed in parte presso agenzie di viaggi del territorio).

Fasi fondamentali dell'intero iter progettuale sono state le attività di project work e di stage, che sono state finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi/risultati:

- 1)** la mappatura, a livello provinciale, dell'offerta turistica in relazione al grado di accessibilità verso i soggetti disabili;
- 2)** lo sviluppo di percorsi integrati nel settore del turismo sociale attraverso la valorizzazione di elementi enogastronomici e culturali locali;
- 3)** l'ideazione e promozione di percorsi sostenibili per turisti con difficoltà motorie e/o sensoriali nella zona;

4) l'implementazione del sito web www.maremmafacile.it

5) la realizzazione di esperienze dirette nel settore turistico.

RICADUTE

Il progetto si è posto l'obiettivo di contribuire significativamente allo sviluppo di soluzioni innovative in tema di turismo sociale, che possano rispondere direttamente alle problematiche emerse in fase di progettazione dell'intervento.

In tale ottica, alla luce delle attività svolte, è possibile sottolineare il raggiungimento di tre macrorisultati:

1) realizzazione di un modello di buone prassi nella progettazione e promozione di offerte turistiche con una forte connotazione sociale, volto a sviluppare e consolidare sistemi turistici sostenibili ed in grado di promuovere una forma di turismo realisticamente integrata con i territori e le tradizioni popolari;

2) realizzazione di un modello di percorso formativo che vada nella direzione di formare professionalità specifiche che rispondano ad istanze e bisogni già espressi dal sistema provinciale locale e che riescano a promuovere lo sviluppo di sistemi, strutture percorsi in linea con gli obiettivi di uno sviluppo sostenibile con le risorse naturali ed antropiche locali. L'operatore formato, grazie alle competenze linguistiche in inglese/tedesco, alle abilità organizzative e relazionali consolidate, alla conoscenza del comparto turistico e delle sue modalità organizzative e gestionali, alla conoscenza delle risorse del territorio e delle peculiarità del settore turistico-sociale, è infatti in grado di progettare un "servizio di accoglienza" completo, professionale e di qualità. Il progetto definisce, infatti, un percorso formativo fortemente strutturato che può essere modellizzato come riferimento esemplare per iniziative di formazione della figura professionale in oggetto. La sua riproducibilità è totale sotto il profilo della trasferibilità geografica: può essere replicato in altre aree senza alcuna modifica. In particolare poi può essere trasferita la metodologia didattica di fondo caratterizzata da integrazione tra formazione teorica e pratica;

3) sviluppare una rete di soggetti/operatori attivi nel settore turistico-sociale che possano consentire di costituire una rete nel settore dello sviluppo sostenibile.

Le attività svolte, unitamente ai prodotti realizzati nell'ambito del progetto quali la mappatura delle strutture del territorio, i pacchetti turistici dedicati a specifici target, l'implementazione del sito internet maremmafacile.it, rappresentano un utile elemento su cui poggiare le basi per la costituzione di strategie sistemiche per l'implementazione del turismo locale