

# SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

## ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

ACLI - Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00045

3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

1°

## CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

INSIEME, IN VIAGGIO

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3)*

Settore D: Patrimonio artistico e culturale  
03 Valorizzazione storie e culture locali

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

6.1) *Il soggetto proponente*

Le ACLI, sin dal 1963, con l'Ente Nazionale Acli per la Ricreazione Sociale, che aveva lo scopo di rispondere alle esigenze turistiche dei nuclei familiari dei lavoratori iscritti alle ACLI sono attente alla dimensione turistica. L'evoluzione dell'ENARS ha portato alla promozione del Centro Turistico Nazionale ACLI.

Il CTA muove, ogni anno, più di 70.000 persone attraverso la programmazione della propria rete territoriale: più di 20.000 iscritti, circa un centinaio di sedi e collaboratori, tra operatori e volontari.

L'odierna mission del CTA è:

- trasformare il "turista" in "viaggiatore consapevole e responsabile" non solo verso il territorio che visita, ma, anche e, soprattutto, verso la realtà sociale con cui viene in contatto;

- garantire una "nuova qualità" al turismo sociale, non solo per l'accessibilità economica dell'offerta turistica, ma, soprattutto, nel rapporto con i soci, specie se appartenenti alle categorie dei "soggetti deboli" (anziani, disabili, famiglie con bambini, migranti);
- sperimentare una nuova forma di turismo sociale, denominata "turismo generativo", per rispondere, con creatività, ai bisogni, anche di ordine economico e sociale della comunità e del luogo, non soddisfatti né dal mercato turistico né dalle Istituzioni.

Il progetto INSIEME, IN VIAGGIO, mira, in generale, a perseguire i medesimi obiettivi cercando di diffondere l'idea di un turismo diverso, attento ai bisogni dei singoli, al vivere l'esperienza del turismo come elemento di socialità, a sviluppare esperienze turistiche anche per soggetti che faticano economicamente a fruire di opportunità di viaggio, soggetti individuati anche attraverso un lavoro di rete con i soggetti che, nei diversi territori, si occupano di disagio socio economico.

## 6.2) *Il movimento turistico in Italia*

Secondo quanto emerge dal report ISTAT "Movimento turistico in Italia", anno 2016, Dopo la crisi degli anni 2012 e 2013, si consolida la ripresa del settore che si era già manifestata negli anni immediatamente successivi. Nel 2016, infatti, gli esercizi ricettivi italiani registrano il massimo storico con oltre 116,9 milioni di arrivi di clienti italiani e stranieri e poco meno di 403 milioni di presenze (Prospetto 1). Rispetto all'anno precedente, i flussi turistici aumentano del 3,1% in termini di arrivi e del 2,6% in termini di presenze (con oltre 10 milioni di notti in più). Le presenze risultano in crescita negli esercizi alberghieri (+1,8%), ma soprattutto in quelli extra-alberghieri (+4,2%) dove si sono registrati i maggiori incrementi. In questa tipologia di esercizi, infatti, il numero di arrivi è cresciuto di un terzo (+37,3%) rispetto al 2010, a fronte di un aumento del 13,7% del settore alberghiero (gli incrementi sono rispettivamente +8,7% e +6,6% in termini di presenze). Continua la dinamica positiva della domanda interna di turismo, con un aumento sia degli arrivi (+3,1%) sia delle presenze (+1,6%) di clienti residenti in Italia. L'incremento della clientela residente ha interessato in misura sostanzialmente equivalente sia gli alberghi (+1,8%) sia le strutture extra-alberghiere (+1,4%).

Un andamento positivo più marcato riguarda la componente non residente: gli arrivi salgono del 3,1% e le presenze del 3,5%. In particolare, le presenze dei clienti non residenti aumentano in proporzione soprattutto nel settore extra-alberghiero (+7,2% a fronte del +1,8% negli alberghi) che, pur assorbendo solo un terzo dell'utenza straniera (33,8%), mostra gli incrementi maggiori. La permanenza media, ossia il numero medio di notti trascorse negli esercizi ricettivi per ogni arrivo, è pari a 3,45 notti per cliente, in calo per la componente della clientela domestica (da 3,43 notti del 2015 a 3,38 del 2016) e sostanzialmente stabile per quella estera (3,50 nel 2015 e 3,51 nel 2016). La permanenza negli esercizi extra-alberghieri è in media molto più lunga che negli alberghi (5,07 contro 2,97 notti per cliente).

Nel 2016 si stima che le vacanze rappresentino circa l'86% dei viaggi effettuati dai residenti negli esercizi ricettivi italiani (92,6% delle notti), in aumento del 19,6% rispetto al 2015 (+3,0% in termini di notti). I viaggi di lavoro (14,3% dei viaggi e 7,4% delle notti negli esercizi ricettivi) si riducono, invece, di circa il 4% (-3,2% in termini di notti). Il 90% e più delle vacanze trascorse negli esercizi ricettivi in Italia avviene per ragioni di riposo, piacere o svago (+17,2% rispetto al 2015). Nel caso dei viaggi di lavoro, le strutture ricettive sono utilizzate principalmente per partecipare a congressi, convegni o altri eventi (15,1%), missioni di lavoro (14,1%), accogliere riunioni d'affari (13,5%), attività di rappresentanza, vendita, installazione o simili (12,6%). Circa il 21% dei viaggi di lavoro è legato ad altre motivazioni: dalla mobilità per ragioni professionali (autotrasportatori, autisti, ecc.) agli spostamenti per la ricerca di lavoro (concorsi, colloqui, esami per abilitazioni professionali, ecc.).

Nel 2016 i residenti che pernottano negli esercizi ricettivi in Italia spendono in media 369 euro per viaggio e 82 euro al giorno, stime che rimangono sostanzialmente stabili nel triennio 2014-2016. Il tipo di alloggio influisce molto sulla spesa complessiva delle vacanze sia per quelle trascorse in Italia sia per quelle all'estero (Prospetto 6). Nel 2016, si stima che la spesa media per una vacanza trascorsa pernottando negli esercizi alberghieri (pari a 483 euro) è superiore del 30% a quella riferita agli esercizi extra-alberghieri (377 euro). La spesa media per vacanza è più alta nel trimestre estivo (475 euro in media) e raggiunge il minimo (260 euro) nel quarto trimestre. Al contrario, in estate è più bassa la spesa media giornaliera (69 euro) poiché i soggiorni sono mediamente più lunghi.

Considerando la dinamica dei flussi per regione di destinazione, nel 2016 gli aumenti relativi più consistenti in termini di presenze si registrano in Sardegna (+8,8% rispetto al 2015), Valle d'Aosta (+7,1%), Puglia (+6,7%) e nella Provincia Autonoma di Bolzano (+6,4%). Viceversa, le regioni con la maggiore flessione in termini di presenze sono il Molise (-6,5%) e la Sicilia (-5,6%) (Prospetto 8). La capacità di attrazione turistica dei territori è diversa in relazione alla tipologia e provenienza dei turisti. In Sardegna (+7,7%), Valle d'Aosta (+7,4%), Piemonte (+6,0%) e Puglia (+5,5%) si rilevano i maggiori incrementi di presenze della clientela residente, mentre in Sicilia (-9,6%), Lombardia (-7,6%) e Molise (-6,7%) si registrano flessioni importanti della componente domestica. Le presenze dei clienti non residenti in Italia sono, invece, positive nella maggior parte delle regioni, pur con alcune eccezioni come le Marche (-5,8%) e il Molise (-4,6%). Gli incrementi più elevati riguardano Calabria (+12,3%), Puglia (+11,6%), Sardegna (+10,1%) e Basilicata (+9,9%). Complessivamente, nel 2016 le regioni con il maggior numero di presenze dei clienti sono il Veneto (16,2% delle presenze negli esercizi ricettivi italiani), il Trentino-Alto Adige (12,0%, con la Provincia autonoma di Bolzano al 7,8% e la Provincia autonoma di Trento al 4,2%), la Toscana (11,0%), l'Emilia-Romagna (9,4%) e la Lombardia (9,2%). In queste cinque regioni si concentra il 57,8% delle presenze turistiche in Italia, pari a oltre la metà (51,1%) dei clienti residenti e a quasi due terzi (64,6%) dei non residenti. Alcuni territori italiani sono prevalentemente meta di una clientela straniera: la Provincia autonoma di Bolzano (68,6%), il Veneto (67,2%), il Lazio (61,0%) e la Lombardia (59,9%). Alcune regioni del Centro e del Sud, invece, hanno un bacino di attrazione quasi esclusivamente nazionale: Molise (90,2% di presenze di clienti residenti sul totale regionale), Basilicata (89,3%), Abruzzo (85,7%), Marche (82,1%), Puglia (79,3%) e Calabria (78,3). Negli esercizi ricettivi dei primi 50 comuni italiani si concentrano circa 162 milioni di presenze, pari al 40,3% del totale. Queste destinazioni, nel loro complesso, assorbono un terzo delle presenze della componente residente della clientela (32,9%) e quasi la metà (47,8%) di quelle dei non residenti. Roma è la principale destinazione con oltre 25 milioni di presenze, che rappresentano il 6,3% del totale nazionale. Se si guarda alla sola clientela estera, la quota di turisti stranieri ospitati nella Capitale raggiunge circa il 9% del totale. Milano è il secondo comune italiano per numero di presenze turistiche (2,7% sul totale nazionale), seguito da Venezia (2,6%), che si posiziona al secondo posto della graduatoria se si considera la sola clientela non residente (4,5% delle presenze straniere). Accanto alle grandi mete turistiche vi sono anche comuni che, seppur di dimensioni demografiche contenute, registrano in proporzione un numero di presenze rilevanti in quanto gravitano attorno a poli di forte attrattività, come ad esempio Cavallino-Treporti, Jesolo, Caorle e Rosolina, tutti localizzati in prossimità di Venezia.

Anche nel 2016 è cresciuto il flusso di domanda e offerta in agriturismi. Il portale agriturismo.it rileva come a fronte di un'offerta sul territorio nazionale aumentata di circa il 3%, la domanda ha fatto di meglio, +7%.

Stabili i prezzi: quasi l'80% dei proprietari o gestori di agriturismi ha dichiarato di non aver effettuato variazioni rispetto al 2015; la media del costo del soggiorno per notte a persona, stando ai calcoli del portale, è stata di 43 euro.

La Toscana si conferma "regina": se l'offerta continua a crescere a ritmi sostenuti (+8,4% nel 2015 secondo l'Istat), anche la domanda sale, e di molto (+31% in un anno). Considerando la richiesta di alloggio su scala nazionale, la regione arriva a raccogliere il 33,1% del totale. Segue, a grande distanza, l'Umbria: qui si registra una crescita del 46%, che la rende la seconda più prenotata con l'8,2% di richieste. La terza posizione delle regioni con gli agriturismi più ambiti va al Veneto, con il 6,4% delle domande. Segue a ruota la Lombardia, che raccoglie il 5,6% dell'interesse.

In un momento in cui l'agriturismo si sta affermando sempre più come trait d'union tra qualità agroalimentare e valorizzazione del territorio, a riconoscere il valore di questa struttura tipicamente italiana sono sempre più gli stranieri: secondo i calcoli di Agriturismo.it nel 2016 questi hanno rappresentato il 26% di tutta la domanda. Il loro interesse, in particolare, sembra premiare in maniera netta alcune regioni più di altre: in Friuli Venezia Giulia, Veneto e Sardegna questa percentuale sale ben oltre la media nazionale (registriamo, nell'ordine, percentuali pari al 48,3%, 46,1% e 40,6% di stranieri sul totale).

Stabile rispetto ad un anno fa la durata media dei pernottamenti: sono 4,6, che diventano quasi una settimana in Sardegna (6,65) e nelle Marche (6,92 giorni). Sono vacanze letteralmente mordi e fuggi, invece, in Campania (3,08) e in Piemonte (3,22).

Considerando singolarmente le province, la classifica vede tante località toscane pronte a contendersi il podio: è Grosseto a vincere sulle altre, raccogliendo, da sola, ben l'8,8% di tutta la domanda del 2016. La seguono a ruota Siena, con l'8,1%, e Perugia, con il 6,7%. Non mancano, però, province di montagna come Bolzano (3,3%) e destinazioni del Sud Italia, come Lecce (2,8%).

### **Contesto locale di riferimento**

Premessa necessaria a questa panoramica è che non tutti i dati fanno riferimento allo stesso arco temporale, questo perché non tutte le regioni sono provviste di un osservatorio specifico che monitora periodicamente i flussi turistici dei propri territori. Quindi molti dati fanno riferimento a rilevazioni statistiche del 2014 o a previsioni per il 2015 e 2016. Inoltre si rileva come non siano reperibili analisi sistematiche aggiornate sulle dinamiche del turismo sociale.

### **Valle d'Aosta**

Il Centro studi sul turismo Turismo OK, rileva come oltre il 78% degli intervistati conferma che la stagione invernale 2016-17 sia stata positiva, con un 12% di operatori che riferisce di aver avuto risultati migliori delle aspettative. L'84% degli operatori valdostani riconoscono di aver avuto buone presenze di ospiti, mentre calano le strutture che dichiarano di avere avuto buoni risultati economici (71%). Per gli esercizi alberghieri il peso percentuale dei gruppi organizzati in inverno è pari al 13%, mentre scende il valore che questi hanno negli esercizi complementari (5%), ma non è l'unica differenza tra le due macro tipologie: mentre nell'alberghiero il 50% sono ospiti abituali e il 37% gli occasionali, negli esercizi extralberghieri questa distribuzione è praticamente opposta.

Per quanto riguarda l'estate 2017, gli operatori si dichiarano molto soddisfatti (90% dei casi), registrando un aumento rispetto allo scorso anno (sebbene nell'estate 2016 fossero comunque l'85% del totale). Gli esercizi alberghieri hanno in Valle d'Aosta una soddisfazione pari a circa 7/10, molto simile ai colleghi che operano in strutture extralberghiere, che registrano un valore leggermente più basso, ma sostanzialmente uguale (6,9/10, nel 2016, mentre era 7,1/10 nel 2017). Rispetto all'estate scorsa notiamo quindi una maggiore soddisfazione degli esercizi alberghieri e una minor, ma lieve, soddisfazione del comparto extralberghiero.

Il 2016 è stato comunque un anno da record per arrivi (1 milione 200 mila 760) e presenze turistiche (3 milioni 462 mila 115), il migliore almeno dal 2007. Il dato emerge leggendo le tabelle diffuse dall'assessorato regionale al Turismo. Rispetto al 2016, gli arrivi sono cresciuti del 9,15% (gli italiani dell'8,11%, gli stranieri del 10,9%) e le presenze del 6,9% (7,23% e 6,4%).

Gli italiani hanno fatto registrare 746 mila 468 arrivi e 2 milioni 96 mila 706 presenze, gli stranieri rispettivamente 454 mila 292 e 1 milione 365 mila 409.

### **Piemonte**

Secondo l'Osservatorio Turistico Regionale, le statistiche il 2016 confermano il trend di crescita del turismo in Piemonte, sia nelle presenze (+2,41%), sia negli arrivi (+2,67%), con 4 milioni e 800mila turisti e superando la soglia dei 14 milioni di pernottamenti. L'estate si conferma il periodo di maggiore attrazione per il territorio, contribuendo infatti per oltre il 60% ai flussi turistici. L'incremento è il risultato di un ottimo andamento del mercato italiano, che ha registrato una crescita del 7,1% negli arrivi e del 6% nelle presenze, per un totale di 3 milioni di arrivi e 8 milioni 100mila presenze. I turisti italiani scoprono il Piemonte come meta di viaggio, trainando il settore per il 2016 grazie a una sempre maggior presenza da tutte le regioni. Nonostante i turisti piemontesi costituiscano ancora una quota significativa del mercato italiano, con 3milioni e 300mila presenze, sono infatti numerose le regioni che nel 2016 hanno registrato aumenti significativi, sia in termini assoluti che percentuali. A partire dalla Lombardia, che costituisce la seconda regione di provenienza, con 1milione e 400mila pernottamenti e una crescita del 18% negli arrivi e del 15% nelle presenze; a seguire il Lazio, quasi 178mila arrivi (+17%) e quasi 480mila presenze (+19%) e la Liguria, con 164mila arrivi (oltre +12%) e 471mila notti (+13%).

A fronte dell'incremento del mercato italiano, il 2016 ha registrato una flessione dei mercati esteri rispetto al 2015, anno in cui l'aumento degli arrivi internazionali aveva fatto registrare dati da record, pari circa al 20%. I flussi internazionali hanno comunque registrato il secondo miglior risultato degli ultimi dieci anni, con oltre 1 milione 800 mila arrivi e 5 milioni e 800 mila presenze. I dati indicano una flessione di alcuni mercati, in particolare Germania, che rimane comunque il primo mercato estero per il Piemonte, Francia e Regno Unito. Crescono invece i flussi dai Paesi del nord Europa: il primo, per percentuale di incremento, è il BeNeLux, con +19% di arrivi e +17% di presenze, a seguire la Svizzera, con +13% di arrivi a +14% di presenze, e la Scandinavia (+5% arrivi e +2% presenze).

A mantenere un ottimo tasso di crescita, sono inoltre alcuni prodotti turistici d'eccellenza, come l'area collinare del sud del Piemonte. Grazie all'interesse del comparto enogastronomico, infatti, nel 2016 aumentano gli arrivi, che superano quota 786 mila (+7%) e le presenze raggiungono quota 1 milione e 765 mila (+6%): un risultato ottenuto grazie al contributo positivo della componente italiana, ma in particolare di quella estera, che vale quasi il 50% delle presenze totali e conferma la vocazione sempre più internazionale dell'area.

Le Atl di Turismo Torino e Provincia e del Distretto dei Laghi si confermano come le più attrattive, registrando rispettivamente 6 milioni e 800 mila e oltre 3 milioni e 400 mila pernottamenti. Delle nove Aziende turistiche locali del Piemonte a registrare le migliori performance di crescita del 2016, con percentuali significativamente superiori alla media regionale, sono quella di Langhe e Roero (+9,6% di arrivi e +7,4% di presenze) e quella di Asti (+11,3% di arrivi e +8,7% di presenze).

## **Lombardia**

Secondo quanto emerge dalle analisi di Eupolis Lombardia, il 2016 è stato il settimo anno consecutivo di crescita a ritmo sostenuto del turismo internazionale dopo la crisi economico finanziaria globale. Gli arrivi di turisti internazionali sono cresciuti del 3,9% stando ai primi dati provvisori diffusi attestandosi a quota 1.235 milioni di turisti, 46 milioni in più rispetto al 2015. Si prevede un'ulteriore crescita fino a raggiungere quota un miliardo e mezzo nel 2020.

In Europa l'aumento è stimato pari al 2%, risultato di andamenti molto differenziati in seguito ai problemi di sicurezza incontrati da alcuni paesi europei nel corso dell'anno. Tra le destinazioni turistiche europee più importanti il Portogallo (13%) e la Spagna (10%) sono quelle che hanno maggiormente beneficiato della diminuzione della domanda turistica verso l'Egitto e la Turchia. In questo quadro l'Italia registra un aumento degli arrivi internazionali del 4% analogamente al Regno Unito mentre la Germania cresce del 2%. I due paesi che risentono maggiormente dei problemi di sicurezza sono il Belgio e la Francia che vedono ridursi gli arrivi internazionali rispettivamente del 13% e del 5%.

Secondo i dati provvisori diffusi da ISTAT che tengono conto non solo del turismo internazionale ma anche della domanda interna, in Italia nel periodo gennaio-novembre 2016 rispetto al corrispondente periodo 2015 gli arrivi restano invariati (-0,3%) mentre le presenze aumentano dell'1%. I mesi di aprile e maggio sono quelli che incidono negativamente in questa dinamica presumibilmente a seguito degli attacchi terroristici in Nord Europa.

I primi dati provvisori al momento disponibili per la Regione Lombardia confermano il quadro positivo del contesto internazionale: nel 2016 gli arrivi aumentano del 3,4% rispetto al 2015, le presenze aumentano in misura superiore, pari al 5,7%. Il dato, se confermato anche con i movimenti dei turisti della città metropolitana, è particolarmente positivo se si considera che viene rapportato ad un anno in cui il tasso di crescita del turismo è stato a due cifre grazie ad EXPO.

Il risultato regionale è, come di consueto, dato dalla composizione di andamenti differenziati a livello territoriale: oltre allo straordinario incremento del 18,8% degli arrivi e del 12,8% delle presenze di Mantova, Capitale italiana della cultura nel 2016, è estremamente rilevante l'aumento dell'8,2% circa degli arrivi e presenze nel bresciano, dell'8,4% degli arrivi e del 4,6% delle presenze a Sondrio e del 7,4% degli arrivi e del 7,9% delle presenze a Como. Seguono poi Lecco con un aumento del 3,1% degli arrivi e del 4,6% delle presenze, Varese con un +2,1% e 1,7% rispettivamente per arrivi e presenze e poi Cremona con un incremento degli arrivi del 2,4% a fronte di una stazionarietà delle presenze. Nel bergamasco si è registrata una sostanziale stabilità sia degli arrivi, sia delle presenze, mentre a Pavia, ma soprattutto Lodi e Monza, il 2016 ha visto un calo della domanda turistica: Pavia

vede ridursi gli arrivi del 3,1% e addirittura del 10,3% le presenze; a Lodi gli arrivi diminuiscono dell'11,4% mentre le presenze sono stazionarie (+0,5%); infine a Monza e Brianza gli arrivi si riducono del 14,6% e le presenze dell'10,3%.

Secondo gli ultimi dati consolidati, in termini di arrivi il mercato più importante si conferma la Germania, seguita da Francia, Cina, Svizzera, Stati Uniti, Regno Unito, Paesi Bassi, Spagna e Giappone. La Germania da sola conta come Regno Unito, Francia e Paesi Bassi. Al quinto posto vi sono gli Stati Uniti che precedono Svizzera, Cina, Belgio, Spagna e Russia.

## **Trentino Alto Adige**

Secondo dati della Provincia Autonoma di Trento, nel 2016 hanno alloggiato in alberghi ed altre strutture complementari 5.709.675 turisti, circa 275.000 in più rispetto all'anno precedente, con un aumento di circa 914.000 pernottamenti, facendo segnare il miglior risultato di sempre. Nel 2016 gli arrivi hanno segnato un segno positivo sia negli alberghi (+ 6%) sia negli esercizi complementari (+ 9,3%). Gli arrivi italiani (poco più di 4 milioni) sono aumentati del 6,6 % e gli stranieri (1.708.460) del 7,1 %.

Le presenze nei soli alberghi sono cresciute del 5 % e negli esercizi complementari del 6,4 %, portando un aumento complessivo in provincia del 5,4 % nei pernottamenti. L'aumento delle presenze si ripartisce in modo simile tra italiani e stranieri, che crescono infatti rispettivamente del 5,4 % e del 5,3 %.

La distribuzione delle presenze complessive per mercato di provenienza conferma la Germania come principale mercato con un incremento dell'8 % annuo, seguita dalla regione Lombardia che cresce del 3,9 %, dal Veneto (+ 2 %) e dall'Emilia Romagna (+ 5 %). La seconda provenienza straniera è la Polonia che cresce dell'1,6 %, seguita dai Paesi Bassi con un incremento dei pernottamenti del 4,5 %.

A completamento di questi dati ecco il movimento turistico complessivo stimato negli alloggi privati, che mostra una crescita dello 0,9 % per gli arrivi ed un leggero calo (- 0,5 %) per le presenze. Prosegue invece la contrazione del movimento delle seconde case (- 0,6 % negli arrivi e - 0,5 % nelle presenze). Positivo è anche il segnale che arriva dall'analisi dei flussi mensili di arrivi e presenze, con un incremento delle presenze registrato nei mesi di maggio e ottobre che fa pensare all'avvio di un processo di destagionalizzazione.

## **Veneto**

Secondo quanto rilevato dalle analisi della Regione Veneto, la Regione- ha realizzato nel 2016 un nuovo record storico, sia per il numero di turisti che vi hanno soggiornato sia per i pernottamenti totalizzati. Il 2016 si è chiuso, infatti, con 17,9 milioni di arrivi (+3,5% rispetto al 2015) e 65,4 milioni di presenze (+3,4%), cifre mai raggiunte prima. La proposta del turismo veneto sta ottenendo consensi sempre crescenti da parte della clientela estera e negli ultimi anni sta beneficiando anche dal ritorno degli italiani con un'inversione di tendenza a partire dal 2015 che, però, non ha ancora riportato alle presenze d'inizio secolo. Tra le regioni turistiche italiane il Veneto detiene or mai da diversi anni il primato sia per numero di arrivi (15,2% dell'intera penisola) sia in quanto a presenze (16,1%), come risulta confermato anche per il 2016, ultimo anno disponibile a livello nazionale.

Gli ottimi risultati ottenuti nel 2016 dal turismo veneto rispecchiano l'interesse crescente sia dei clienti italiani che del mercato estero. Ultimamente tra le destinazioni delle vacanze gli italiani scelgono sempre più spesso mete nazionali e in particolare venete, più vicine, sicure, caratterizzate da un fascino intramontabile per chi apprezza l'arte, i panorami mozzafiato montani, lacuali, lagunari, ecc. I turisti italiani sono aumentati, rispetto all'anno precedente, del 4,7% nel numero e dell'1,8% nei pernottamenti, quelli stranieri del 2,8% in termini di arrivi e del 4,1% in quanto a presenze. Il turismo internazionale, la cui crescita è stata solamente rallentata all'inizio della crisi economica globale per riprendere timidamente già dal 2009, manifesta oggi consensi sempre maggiori da parte di tutti i clienti più affezionati: tedeschi (+4,9% delle presenze), austriaci (+3,5%), olandesi (+6,2%), inglesi (+11,3%), svizzeri (+3,2%), francesi (+3,3%), americani (+0,2%), danesi (+11%). I turisti cinesi, dopo il picco del 2015 legato con ogni probabilità all'effetto Expo, tornano alle cifre del 2014 (oltre 600mila arrivi e 800mila presenze). Un confronto tra la graduatoria degli stati di provenienza dei turisti

stranieri dell'anno 2000 e quella relativa all'anno appena concluso, mette in evidenza alcuni mercati emergenti: la Romania, la Corea del Sud, l'Irlanda, la Russia e l'India. La crescita del 2016 ha riguardato sia il settore alberghiero (+2,3% degli arrivi e +4% delle presenze) che quello extralberghiero (rispettivamente +6,2% e +2,8%). E se nel corso degli anni appare evidente la progressiva e inarrestabile attrattività esercitata dall'offerta di qualità, grazie ad un turismo di lusso che non conosce crisi, si deve evidenziare che nel 2016 i flussi turistici sono cresciuti per tutte le categorie alberghiere. Ottimi risultati hanno ottenuto anche le strutture all'aria aperta (+2,5% delle presenze) e gli agriturismi (+9,4%). Una tendenza che di anno in anno trova conferma è la progressiva e continua riduzione della permanenza nelle località di villeggiatura.

## **Friuli Venezia Giulia**

Secondo i dati messi a disposizione dal servizio statistico della Regione Friuli Venezia Giulia, ha ripreso a dare ottimi frutti la politica del turismo in Regione. Il periodo 2015-16 ha visto in crescita i flussi in regione, segnando una marcata inversione di tendenza rispetto agli anni dal 2011 a fine 2014.

I dati degli arrivi e delle presenze riferiti al periodo gennaio-dicembre 2016 mostrano il valore di crescita più alto degli ultimi 15 anni: +379.000 presenze rispetto allo stesso periodo 2015 e un incremento del +4,8% nel totale delle strutture ricettive del Friuli Venezia Giulia. Poiché la ripresa si era già avviata nel 2015 (+4,1%), se si sommano i dati dei due anni, l'incremento diventa eccezionale toccando il +9,1%, pari a 690 mila presenze.

Nel dettaglio la fotografia mostra in modo aggregato un +6,5% negli arrivi (2.323.223) e +4,8% nelle presenze (8.295.296) in tutte le strutture ricettive della regione nell'intero arco del 2016 (totale posti letto 145.324 di cui 91.073 nei pubblici esercizi e 54.251 in case e appartamenti privati).

Per quanto riguarda la provenienza dei turisti italiani, restano i lombardi quelli che fanno registrare il maggior numero di arrivi (242.253 +2,8% rispetto a 2015) e presenze (788.177 -0,2%). Seguono i veneti (220.700 arrivi pari al 6% in più e 751.144 presenze, +1,3%) e autoctoni (169.100 arrivi e 731.963 presenze). Il totale degli arrivi segna un +4,5% di arrivi (1.125.408) e un +1,2% di presenze (3.652.913).

Tra i Paesi esteri, in testa resta l'Austria con 427.243 arrivi (+7,4%) e 1.481.872 presenze (+4,5%). Seguono la Germania con 213.912 arrivi (+8,9%) e 1.093.540 presenze (+9,7%), Ungheria e Repubblica Ceca.

Analizzando le tipologie di struttura, ottime performance di miglioramento sono state compiute da settori di nicchia, come gli alberghi diffusi: con 10.700 presenze più rispetto all'anno scorso registrano l'unica percentuale a due cifre, +17%. Comunque positive tutte le altre.

Anche sui macro ambiti territoriali rispetto all'anno precedente si notano performance tutte positive: la montagna con un +12,7% di arrivi e un +4,4% di presenze cresce ancora, soprattutto nell'area del Tarvisiano (+18% arrivi, +9,6% presenze), come anche le città, con circa il 7% di incremento sia su presenze che arrivi.

Grazie all'afflusso di turisti stranieri anche il macro ambito mare e città storiche segna un +4,4% di arrivi e un +3,7% di presenze. Buone performance per Grado, Aquileia e Palmanova, dove i turisti provenienti dall'estero contribuiscono in gran parte al +8% di arrivi (328.110) e al +7,6% (1.432.777) di presenze. Lignano e la Laguna di Marano registrano in termini assoluti un +2,8% negli arrivi (671.447) e +2,2% nelle presenze (3.592.043) e soffrono un po' il calo di turisti italiani, soprattutto nel settore affittanze (-2,2% negli arrivi e -2,3% nelle presenze).

Restano sempre molto attrattivi anche i quattro capoluoghi di provincia e relativi ambiti turistici, tutti di segno positivo. Gli incrementi vanno dai +11,3% negli arrivi e +13,4% nelle presenze di Gorizia, al +7% e +3,5% di Pordenone. Seguono Trieste (+6,4% e +8,7%) e Udine (+6,1% e +4,2%).

## **Emilia Romagna**

48,2 milioni di presenze, 1 milione in più rispetto al già buon 2015: sono numeri da record quelli fatti registrare nel 2016 dal turismo in Emilia-Romagna, dove si sono avuti 10,2 milioni di arrivi.

Numeri che, se si considera il nuovo comparto introdotto nella rilevazione 2016 e che comprende le località che non rientrano nei prodotti turistici tradizionali, arrivano a 52 milioni di presenze e 11,7 milioni di arrivi.

Ciò è quanto emerge dai dati messi a disposizione dall'Osservatorio Turistico Regionale.

Crescono sia la clientela nazionale (+2,4% gli arrivi e +1,9% le presenze) sia quella internazionale (+1,3% gli arrivi e +2,7% le presenze), in un comparto capace di innovare e diversificare l'offerta, andando al di là delle circostanze climatiche che l'anno scorso hanno visto una primavera abbastanza negativa e un'estate partita con difficoltà a causa delle condizioni meteo (sette giorni in meno di sole e otto giorni variabili in più sempre rispetto al 2015). Ecco quindi il segno più dalla riviera (+2,4% gli arrivi e +1,4% le presenze) alle città d'arte, protagoniste di un vero boom (4% gli arrivi e +8,2% le presenze), fino all'Appennino in forte crescita (+2,6% gli arrivi e +4,5% le presenze). Esempio del nuovo comparto sono invece Faenza, Sassuolo e Imola, che fanno parte del nuovo prodotto Ceramic Land e che registrano complessivamente un +11% di presenze a Faenza e +2,1% sia degli arrivi che delle presenze a Sassuolo e a Imola.

Saldo positivo per le località della Riviera rispetto al 2015, con una crescita sia della clientela nazionale (+2,6% di arrivi e +1,3% di presenze) che di quella internazionale (+2,4% di arrivi e +2% di presenze).

Un ottimo risultato, alla luce delle difficoltà rilevate sia in primavera che nella prima fase della stagione estiva (maggio-giugno). La crescita dell'internazionalizzazione riguarda in particolare alcune destinazioni: Rimini supera il 30% di presenze di clientela internazionale nei mesi estivi, con una media nel periodo gennaio-settembre del 28% circa, Cattolica raggiunge la quota del 16%, nei Lidi di Ravenna una presenza turistica su quattro è internazionale (26%) e, infine, la Riviera di Comacchio – anche grazie all'ampia ed eccellente dotazione di strutture ricettive open air – supera, nel periodo gennaio-settembre 2016, la quota del 40% delle presenze di clientela internazionale.

Aumentano del 4% gli arrivi e dell'8,2% le presenze di turisti nelle città d'arte e d'affari, grazie anche ad una sensibile crescita della permanenza media, attestata ora al di sopra dei 2 giorni. Da rilevare l'incremento dei turisti nazionali, superiore a quello degli stranieri in tutti i periodi dell'anno, ad esclusione del mese di settembre. Ora il movimento straniero vale il 38,9% degli arrivi e il 40,8% delle presenze totali.

Relativamente al livello di internazionalizzazione, la clientela in arrivo dall'estero cresce in regione del 4,6% e le presenze salgono dell'8,1% grazie ai buoni risultati ottenuti a Modena, Bologna, Ravenna e Parma. Gli eventi e le mostre d'arte hanno influenzato positivamente il dato. Nel caso di Bologna e Modena, gli operatori hanno beneficiato delle crescenti opportunità generate dai voli low cost in arrivo all'aeroporto internazionale "G.Marconi" di Bologna. I passeggeri complessivi (arrivi, partenze e transiti) hanno superato nel 2016 la quota di 7,6 milioni (7.680.992), con una crescita del +11,5% rispetto al 2015.

## **Toscana**

Con un'entrata (incoming) di quasi 4.500 milioni di euro (tavola dati 1), determinato dai viaggiatori stranieri, ed una spesa complessiva dei toscani all'estero che non arriva ai 1.500 milioni, il saldo 2016 della cosiddetta "bilancia turistica" in Toscana, è positivo: +3.066 milioni di euro. Ed anche in crescita del 10% rispetto al 2015. Firenze e Siena sono le aree di maggiore attrazione, rispettivamente con il 64,5% e l'8% della spesa turistica straniera in Toscana. Sono alcuni dei dati che emergono dal rapporto statistico "I clienti degli esercizi ricettivi toscani: dati di sintesi 2016" curato e pubblicato dal settore "Sistema informativo di supporto alle decisioni. Ufficio regionale di Statistica" della Regione Toscana, analizzando i dati di Banca d'Italia.

Chi decide di trascorrere una giornata in Toscana, senza pernottare, spende mediamente 69 euro, mentre chi decide di alloggiare in strutture ricettive arriva a spendere quasi 156 euro al giorno. Giapponesi e canadesi sono i turisti più "generosi" con la nostra regione e gli unici per cui si registra un incremento di spesa rispetto al 2015 (figura 1). In termini di flussi fisici, l'8% dei turisti che arrivano in Toscana ha come destinazione uno dei 44 comuni borgo, secondo quanto definito dall'iniziativa 2017 del Mibact per la valorizzazione dei luoghi insoliti rispetto al turismo convenzionale (figura 2 mappa dei comuni dei borghi).



Nel 2016, secondo i dati Istat, sono arrivati in Toscana, tra stranieri e italiani, quasi 13 milioni di turisti, con un numero di pernottamenti (presenze), nelle strutture alberghiere e non, che supera di poco i 44 milioni 730mila clienti. Si tratta di una sostanziale tenuta dei flussi rispetto al 2015, che cela l'incremento degli italiani nelle città d'arte e degli stranieri sulla costa. Germania e Stati Uniti continuano a rappresentare la principale componente del turismo straniero, ma in zone dalla connotazione industriale / artigianale rimane apprezzabile la componente cinese.

## **Marche**

La stagione turistica 2017 è stata difficile, condizionata soprattutto dal sisma che lo scorso anno ha colpito duramente la regione. Nonostante un avvio preoccupante che ha fatto registrare un -72% delle prenotazioni per l'anno 2017 rispetto allo stesso periodo 2016, grazie alla campagna di promozione turistica messa in campo dalla Regione, i flussi di visitatori hanno tenuto. Nel periodo gennaio-settembre 2017 gli arrivi sono stati oltre 2milioni (1.670.167 italiani e 348.532 stranieri), le presenze oltre 11milioni e 400mila (9.388.645 italiani e 2.037.588 stranieri). Rispetto all'anno precedente gli arrivi hanno registrato un -4,89%, le presenze -0,10%. I dati finali sugli arrivi e sulle presenze di turisti pervenuti dalle 5.640 strutture recettive e dai Centri IAT, sono stati elaborati dall'Osservatorio regionale del Turismo.

Nel periodo gennaio-settembre 2017, nella provincia di Fermo gli arrivi hanno registrato un -7,32%, le presenze -11,50. Nella provincia di Ascoli Piceno, -5,25 per gli arrivi e -5,20% per le presenze. Nella provincia di Macerata: arrivi -11,97%, presenze +1,64%. Nella provincia di Ancona invece, -2,32% di arrivi e +4,13 di presenze. Infine, nella provincia di Pesaro Urbino, -3,05 arrivi e +5,84 presenze. Nel periodo giugno-settembre 2017, gli arrivi sono stati un milione e 457mila (1.202.537 italiani e 254.660 stranieri) registrando un -3,01% rispetto al 2016, le presenze invece sono state 9milioni e 378mila (7.757.865 italiani e 1.620.935 stranieri), +2,04% rispetto all'anno precedente.

## **Umbria**

Il calo dei turisti in Umbria dipende soprattutto dagli italiani. I dati pubblicati dalla Regione Umbria sull'andamento dei flussi tra gennaio e maggio attestano una diminuzione del -25% negli arrivi e del -15,4% nelle presenze, rispetto allo stesso periodo del 2016. Ma emerge chiaramente che il calo riguarda in modo rilevante gli italiani, con un -27,21% negli arrivi rispetto al -16,22% degli stranieri.

Nel mese di settembre – al netto dei terremotati (che incidono sulle sole presenze per circa il 2%) – si registrano complessivamente 230.715 arrivi e 542.864 presenze, con un incremento dei flussi pari al +6.1% negli arrivi e +3.4% nelle presenze rispetto allo stesso mese 2016.

In particolare, si evidenzia un aumento dei flussi di turisti italiani (+14,4% arr. e +11.8% pres.), mentre diminuiscono quelli dei turisti stranieri (-4.8% arr. e -5.6% pres.).

In quasi tutti i comprensori si registra un ottimo incremento dei flussi: Eugubino (+17.6% arr. e +19.3% pres.), Tuderte (+17.0% arr. e +21,7% pres.), Valnerina (+11.2 arr. e +14.6% pres.), Alta Valle Tevere (+11.0% arr. e +11.5% pres.), Folignate (+10.7% arr. e +6.1% pres.); buoni anche gli aumenti in altri territori, come, Spolefino (+9.3% arr. e +2.3% pres.), Ternano (+9.0% arr. e +15.9% pres.), Perugino (+4.4% arr. e +0.7% pres.).

Aumentano gli arrivi nell'Orvietano (+12.2%) che rimane stabile nelle presenze (+0.1% pres.), mentre al Trasimeno aumentano gli arrivi (+3.1%) e calano un po' le presenze (-0.7%).

Rispetto all'andamento negativo dei mesi precedenti, emerge come l'Assisano, pur se negativo (-1.0% arr. e -3% pres.), abbia quasi "recuperato" i propri flussi, anche in considerazione dell'elevato numero di turisti che normalmente soggiornano in quel territorio. Variazioni negative per l'Amerino (-1.3% arr. e -3.7% pres.).

## **Lazio**

L'Osservatorio EBTL evidenzia, per il 2016, negli alberghi della capitale e complessivamente tra italiani e stranieri + 2,11% degli arrivi, che salgono a 11.536.239 e +1,95 % delle presenze che si

attestano a 26.935.666 unità. Crescita però che risulta rallentata rispetto agli anni precedenti, quando le percentuali viaggiavano a ritmi molto più sostenuti. "Rispetto al 2013 si sono persi 3,16 punti percentuali sugli arrivi e 3,27 punti sulle presenze", rileva Mulas. Identico discorso per gli esercizi extralberghieri, che nel 2016 sul 2015 registrano +2,99% per un totale di 7.715.470 presenze. Ben 2,51 punti percentuali di decrescita negli arrivi e 3,09 nelle presenze sul 2013. "Ciò nonostante, la somma dei dati alberghieri ed extralberghieri di Roma, con buona pace del Sindaco di Milano, è di 141.261.436 arrivi e 34.651.136 presenze", precisa Mulas. Interessante notare che nella Città Metropolitana di Roma Capitale, così come a Roma, sono gli alberghi che si aggiudicano l'80% degli arrivi e il 76% delle presenze. Il riscontro dell'inversione di tendenza alla crescita viene anche dalla concomitante contrazione della spesa del turista stimata dall'Osservatorio nel 2013 in 7,66mld di euro (corrispondente ad un +6% circa di quella del 2012) e valutata per il 2016 in 8,6 mld di euro, corrispondenti a poco più di del 3% sul 2015 e quindi con una contrazione, anche in questo caso, del tasso di crescita. Nonostante la criticità descritta Roma detiene un grado elevato di internazionalizzazione ancora oggi rispetto al 2013. Infatti, nel 2016, su un totale di 26.935.696 presenze negli alberghi, quelle straniere sono state 19.483.650 (il 72,3% del totale) mentre le italiane 7.452.016 (il 27,7% del totale). Nel 2013, invece, su 24.160.505 presenze, 17.192.741 erano straniere (71% del totale) e 6.965.764 italiane (29% del totale). L'occupazione stabile nel comparto turismo, interessa 69.892 unità tra donne e uomini delle quali 18.500 negli hotel, 597 nelle RTA, 7.045 nelle agenzie e 43.750 nella ristorazione. Di contro gli extra crescono del +1,38% a dicembre 2016 passando a 6.244 da 6.159 del dicembre 2015. Pur perdurando la tendenza alla crescita dell'occupazione stabile, di contro, si riscontra anche la perdita dei posti di lavoro - oltre 250 - conseguenti alla chiusura di alberghi prestigiosi.

## **Campania**

La Campania presenta una concentrazione di turisti nei mesi estivi superiore all'Italia: nel periodo maggio-settembre si registra il 63,8% degli arrivi di tutto l'anno; in Italia è del 60,4%. Tale trend è in crescita rispetto agli anni precedenti: i valori del 2005, infatti, erano del 58,5% per la Campania e del 57,8% per l'Italia.

In riferimento alle tipologie di località visitate, la Campania si caratterizza per una domanda prevalentemente interessata al balneare (40,1% degli arrivi), alle città (26,2%) e alle località storico-artistiche (25,9%). La diffusione di tali tematismi, in particolare di quello balneare, fa sì che il soggiorno medio del turista sia elevato, risultando maggiore anche lievemente del dato italiano: 3,6 contro 3,5 notti. Dal 2005 al 2015 la permanenza media in Campania è scesa da 4,3 a 3,6 notti (Italia da 4 a 3,5 notti).

Secondo quanto emerge dal report della Banca d'Italia 2016 sulla Campania il turismo si conferma un settore brillante con un +12,1% nel 2016. Bene anche la spesa dei turisti in regione, che cresce dell'11,9% nel 2016, sulla scia di una buona performance messa a segno anche nel 2015. Grazie ai turisti nelle casse della regione sono arrivati più di 1,8 miliardi di euro lo scorso anno, il 5% del dato italiano, riporta la fonte. Dati positivi anche per l'aeroporto di Capodichino, che mette a segno un +10% sul 2015. dati che però non bastano a sollevare un'economia che si presenta al palo.

## **Puglia**

Secondo i dati elaborati dall'agenzia Puglia Promozione, nei primi dieci mesi del 2016 i risultati sono al di sopra delle aspettative: 3.3 milioni di turisti, con un +6,4% di arrivi totali e un +3,2% di presenze. La ripresa del turismo nazionale (gli italiani in Puglia) si consolida per il terzo anno consecutivo: +4,5% e +2% per arrivi e presenze. Ma straordinaria è la crescita dell'incoming dall'estero che si attesta sul +13% (negli anni precedenti l'incremento è stato dell'8-10%) mentre i pernottamenti crescono dell'8,4% rispetto al 2015 (10 mesi). Il tasso di internazionalizzazione, quindi, sale dal 21,8% del 2015 al 23,2%. Il 2016 è caratterizzato anche da un andamento positivo dei mesi invernali e di giugno. Gargano e Salento continuano a essere le aree turistiche dominanti, accolgono assieme il 57% dell'incoming regionale e il 68% dei pernottamenti dei primi dieci mesi del 2016, sebbene anche gli altri territori registrino crescite significative. La percentuale più alta di crescita del 2016 spetta a Bari e la Costa dove arrivi e presenze sono aumentati del +12% e +14%. Insomma, un quadro incoraggiante. Complici dell'ottima performance sicuramente l'incremento dei consumi

turistici nazionali, gli alert sulla sicurezza che hanno interessato altre destinazioni d'Europa e del Mediterraneo, una straordinaria crescita del turismo internazionale e dieci anni di promozione del brand Puglia.

## **Sardegna**

Secondo i dati elaborati dall'Ufficio Statistico della Regione Sardegna, nel 2016 l'isola ha registrato quasi 14 milioni di presenze. Rispetto ai 12 mesi precedenti i turisti che hanno scelto la vacanza in Sardegna sono aumentati del 12,6 per cento. Un boom che ha fatto ritornare l'isola ai fasti di un tempo, quando in primavera era una missione quasi impossibile trovare un posto letto per agosto

L'isola piace a tutti. Italiani e stranieri crescono a doppia cifra, anche se i primi sono leggermente in vantaggio. 7,2 milioni contro i 6,7 che arrivano da oltre confine. I secondi però crescono di più. Rispetto al 2015 gli stranieri sono aumentati del 14,8 per cento, 863mila presenze, mentre gli italiani hanno avuto un incremento del 10,7 per cento, pari a 700mila presenze in più. Un segno positivo che ha fatto volare le strutture alberghiere, dove gli stranieri sono a un passo dagli italiani.

Non è una sorpresa che a registrare i numeri migliori sia stata la Gallura, che da sempre vanta la leadership del turismo. Nel nord-est l'incremento di presenze è stato addirittura superiore alla media regionale: 13,9 per cento contro il 12,6. Nel nord-est il 2016 ha visto 5,3 milioni di presenze, un anno prima - che era già una stagione da incorniciare - erano state 4,6 milioni. Un segno più trascinato in particolare dagli stranieri. Delle 648mila presenze in più nell'ormai ex provincia di Olbia Tempio 381mila arrivano da oltre confine (più 15,7 rispetto al 2015), 266mila italiani, più 12 per cento.

Ma ad andare oltre le migliori previsioni è stato soprattutto il nord-ovest dell'isola. La provincia di Sassari, esclusa la Gallura, dove l'incremento di presenze sfiora il 30 per cento. Per l'esattezza più 29. Nel loro insieme i numeri sono più bassi della Gallura, ma in 12 mesi si è passati da neanche 1,9 milioni di presenze a oltre 2,4 milioni. Anche nel Sassarese gli stranieri sono stati più numerosi degli italiani, circa 150mila in più. Con i primi cresciuti del 30 per cento, pari a 300mila presenze, e i secondi del 28, circa 250mila in più.

Il vero dato sorprendente è la rinascita di Alghero in quello che, perlomeno così sembrava, è stato l'anno più difficile. La smobilitazione di Ryanair e i problemi dell'aeroporto non hanno scoraggiato gli amanti della Riviera del corallo, che non solo ha visto i numeri crescere, ma con oltre 1,4 milioni di presenze ha conquistato il primato isolano, scalzando Arzachena dal primo gradino del podio. La capitale della Costa Smeralda, seppur scivolata al secondo posto, è cresciuta di oltre 100mila presenze, raggiungendo quota 1,1 milioni. Medaglia di bronzo è Olbia, con circa 800mila presenze. Non molto distanziate dal capoluogo gallurese ci sono poi Orosei, Budoni e Muravera.

Com'è facile immaginare la maggior parte degli arrivi e delle presenze è concentrata nei quattro mesi estivi. Da giugno a settembre ha scelto la Sardegna l'83,7 per cento dei turisti, ma si sono registrati segni più anche nei mesi meno balneari. In particolare maggio e ottobre, ma anche novembre e dicembre sono con il segno positivo. La Sardegna, dunque, riprende a volare. La situazione internazionale, con il nord Africa quasi off limits per i turisti, ha sicuramente favorito l'isola, ma un ruolo importante lo hanno svolto anche le strategie messe in atto dalla Regione. Perlomeno, questo dicono i numeri.

### **6.3) I bisogni rilevati**

Basandosi sull'esperienza del CTA e del mondo del turismo sociale in generale, possiamo individuare alcuni bisogni principali

- *Bisogno di socialità*: espresso da persone che vivono l'esperienza del viaggio come un momento per stare insieme, per superare anche situazioni di relativo isolamento (in particolare per anziani),
- *Bisogno di accessibilità all'offerta turistica*: individui o famiglie a basso reddito spesso non possono approfittare di un'esperienza turistica, anche breve, di visita al territorio.
- *Bisogno di conoscere il territorio*: situazioni a rischio di isolamento o situazioni di fragilità economica portano ad un impedimento nel conoscere il territorio stesso in cui si vive. Le

persone cercano non necessariamente i viaggi di lungo periodo ma anche semplicemente visite da 1-2 giorni a luoghi e/o iniziative promosse nel territorio, proprio nell'ottica di poterne cogliere al meglio le opportunità

A questi bisogni, più collegati ai beneficiari, si aggiungono dei bisogni determinati dall'incrocio tra domanda e offerta

- *Bisogno di collegamento e coordinamento tra soggetti che si occupano di turismo sociale:* in primis il bisogno esiste all'interno della rete CTA in cui i diversi soggetti territoriale necessitano sempre di essere messi in collegamento per sviluppare al meglio un offerta turistica anche extra provinciale o extra regionale. Poi tra CTA e altri soggetti che promuovono turismo sociale, in modo da coordinare iniziative, promuovere cataloghi comuni e tavoli di confronto
- *Bisogno di collegamento tra soggetti che si occupano di turismo sociale e soggetti che si occupano di disagio sociale, istituzionali e non:* il coordinamento diventa fondamentale per rafforzare l'incontro con soggetti in stato di disagio e cercare di favorire forme di collaborazione strutturate.

#### 6.4) *Gli attori della filiera del turismo sociale*

I protagonisti della filiera del turismo sociale sono cambiati o, più correttamente, sono aumentati. I soggetti principali che partecipano complessivamente alla filiera del turismo sociale sono stati raggruppati secondo una distinzione per classi molto ampie, di seguito riportata.

*I turisti*, cioè tutte le persone che compongono la domanda di turismo sociale. In linea di massima, si tratta di soci/iscritti che aderiscono alle proposte delle organizzazioni di appartenenza, ma vanno considerati anche tutti gli accompagnatori, nonché coloro che, pur non appartenendo ad alcuna associazione, partecipano in maniera indipendente alle iniziative provenienti da soggetti non specializzati in attività turistiche (ad esempio gli enti locali e la scuola). Si può affermare, comunque, che sono fruitori dell'offerta di turismo sociale tutti coloro che in primo luogo ne condividono lo spirito di socialità e scambio, anche se è possibile identificare delle categorie idealmente "vicine" al turismo sociale, perché economicamente svantaggiate, come i giovani, o perché socialmente più deboli, come gli anziani e le persone con esigenze speciali.

*Gli organizzatori (OTS)*, cioè coloro che raccolgono le adesioni dei turisti e si occupano dell'organizzazione tecnica delle attività collettive. Alcuni dei gruppi più rilevanti e rappresentativi a livello nazionale sono il TCI, il CTS, il CTG, l'ETSI, il CTA - Centro turistico Acli e alcuni grandi CRAL sindacali e aziendali (Arca- ENEL, Telecom ecc.). Tra le organizzazioni di turismo sociale rientrano anche alcuni operatori attivi nel campo della ricettività come coloro che aderiscono all'AIG. Tutte queste organizzazioni offrono ai loro iscritti anche altri servizi, agevolazioni e iniziative ricreative comuni.

Alle organizzazioni di turismo sociale si aggiungono tutti gli altri soggetti pubblici e privati (per esempio gli enti locali e le scuole), che propongono alla comunità locale iniziative ascrivibili al turismo sociale (come i soggiorni al mare per anziani), e tutte le associazioni e gli organismi non profit che hanno tra le loro finalità, seppure in maniera non prevalente, l'organizzazione e la promozione del turismo sociale.

*Gli organismi di rappresentanza e coordinamento*, cioè le organizzazioni che operano su scala nazionale ed internazionale, che rappresentano il turismo sociale nei contesti di confronto politico e sociale e che si occupano delle attività d'incontro e supporto per i loro soci. In particolare, la FITUS riunisce alcune delle principali organizzazioni di turismo sociale italiane, mentre in ambito internazionale il principale organismo di riferimento è il BITS (*Bureau International du Tourisme Social* con sede a Bruxelles), al quale aderiscono anche organizzazioni italiane (FITUS, ACI, CTG, CTS ecc.).

*Gli operatori turistici privati*, ossia gli organizzatori e/o intermediari (tour organizer, agenzie di viaggi ecc.), gli imprenditori della ricettività e quanti si occupano dei servizi (trasporto, ristorazione, guide ecc.). Non sempre tutti questi soggetti privati intervengono nel processo turistico. Accade spesso, infatti, che alcune associazioni di turismo sociale si occupino personalmente di tutta l'organizzazione (per esempio, il CTS pubblica dei cataloghi ed ha una propria rete di agenzie di viaggio), mentre altre associazioni, spesso più piccole e/o impegnate in viaggi più complessi, affidano

l'intermediazione ad operatori specializzati nel turismo tradizionale, come agenzie di viaggi, tour operator e bus operator.

*Altre cooperative e associazioni non profit*, che stabiliscono rapporti di collaborazione reciproca con le organizzazioni di turismo sociale nei rispettivi ambiti di competenza, soprattutto con riferimento ai servizi alla persona e alla tutela della natura e degli animali (Legambiente, WWF ecc.).

*Altri soggetti esterni (la Comunità Internazionale, l'Unione Europea, la Pubblica Amministrazione italiana, gli Enti locali, l'Università ecc.)*, che interagiscono ed influenzano il turismo sociale. Ad esempio, le Regioni che intervengono nella disciplina del settore, gli Enti locali in qualità di interlocutori privilegiati degli operatori del turismo sociale, l'Università che seleziona e pianifica proposte e percorsi formativi ecc.

#### 6.5) *Destinatari e beneficiari del progetto "INSIEME, IN VIAGGIO"*

Il turismo sociale non è di per sé esclusivamente per determinate categorie di persone. Si possono però identificare alcune tipologie di soggetti che beneficiano prevalentemente delle proposte di viaggio del CTA:

- **Anziani:** Si tratta di una categoria sociale a lungo trascurata dal mondo del turismo e che solo in questi ultimi anni è stata valutata come segmento emergente. La buona disponibilità di tempo libero e la capacità di spesa, forniscono due presupposti che mettono i pensionati, non necessariamente molto anziani, in condizione di fare vacanze più spesso e con più facilità degli altri. Le soluzioni proposte nell'ambito del turismo sociale possono rispondere adeguatamente alle necessità di questo tipo di pubblico, che richiede soprattutto pacchetti organizzati, qualità, assistenza e possibilità di stare in compagnia. Le proposte di viaggio sono principalmente di tipo ricreativo (soggiorni balneari, tour in pullman ecc.) e curativo, con particolare riferimento all'attività termale. A queste tipologie si può aggiungere una terza motivazione di viaggio, non prettamente turistica, legata ai viaggi e ai pellegrinaggi presso santuari e luoghi della fede.  
Lavorare con gli anziani significa però incrociare anche realtà di relativo isolamento o esclusione sociale che necessitano da una parte un coordinamento con strutture di ospitalità e soggetti assistiti dalle istituzioni, dall'altra cercare forme di promozione adatte ad incrociare un target di popolazione che ha bisogno di veicoli informativi ad hoc.
- Le **famiglie** rappresentano un altro segmento strategico del turismo sociale, al quale sono destinate sostanzialmente vacanze di tipo ricreativo: al mare, in montagna, nelle città d'arte, così come in campagna e nei contesti rurali, capaci di integrare e soddisfare gli interessi e le necessità di tutta la famiglia. Non si tratta solo di proposte per vacanze lunghe e stanziali come in passato, ma anche di soggiorni brevi, week-end ed escursioni giornaliere frazionate nell'arco dell'anno, spesso durante o a ridosso delle festività. Necessita di attenzione nella costruzione di proposte che tengano conto della presenza di bambini
- I **giovani** sono un target che apprezza la proposta economica spesso proposta dal CTA. Ma è rilevante tenerlo particolarmente in considerazione per il valore dello scambio intergenerazionale in iniziative che coinvolgono diverse età
- **persone diversamente abili** che cercano esperienze di viaggio in cui l'attenzione maggiore è l'accessibilità e la qualità dei servizi in modo da venire incontro ad esigenze particolari di mobilità.
- i **cittadini stranieri** che possono avere difficoltà ad incrociare proposte turistiche economiche adatte a situazioni spesso di fragilità sociale. L'incrociare questo target è importante per l'integrazione dei cittadini stranieri stessi, in esperienze che uniscano italiani e stranieri, e permettano loro di conoscere maggiormente il territorio.

L'universo dei fruitori del turismo sociale è chiaramente più complesso rispetto ai raggruppamenti proposti e deve essere integrato considerando anche tutte quelle persone che, pur non appartenendo ad alcuna categoria specifica, prendono parte alle iniziative di turismo sociale. Può trattarsi di coppie, single, gruppi di amici ecc. che insieme condividono le proposte turistiche fatte dalle organizzazioni di turismo sociale e che vanno ad accrescere e ad arricchire il pubblico di riferimento del turismo sociale.

Considerando i dati di destinatari dei servizi del CTA nelle diverse sedi dove verrà attuato il progetto, il numero di destinatari diretti e determinato secondo la seguente tabella.

PROVINCIA	SEDE DI ATTUAZIONE	BENEFICIARI
CASERTA	CAIANELLO	300
CASERTA	SESSA AURUNCA	300
NAPOLI	NAPOLI	800
SALERNO	SALERNO	300
MODENA	MODENA	300
TRIESTE	TRIESTE	300
LATINA	FORMIA	300
ROMA	ROMA	800
ROMA	SEDE NAZIONALE	400
BRESCIA	BRESCIA	400
MANTOVA	MANTOVA	400
VARESE	SARONNO	300
FIRENZE	FIRENZE	400
FERMO	FERMO	300
CUNEO	CUNEO	400
NOVARA	NOVARA	400
BARI	SANNICANDRO DI BARI	300
FOGGIA	FOGGIA	300
CAGLIARI	CAGLIARI	400
TRENTO	TRENTO	600
PERUGIA	PERUGIA	400
AOSTA	AOSTA	300
PADOVA	VEGGIANO	300
	<b>TOTALE</b>	<b>9.000</b>

Come beneficiari indiretti del progetto possono essere considerati i soggetti che a vario titolo si occupano in Italia di turismo sociale. Gli organizzatori di iniziative di turismo sociale sono piuttosto numerosi e provengono da contesti tra loro diversi, di prevalente estrazione sindacale, cattolica, laica, aziendale e cooperativistica. A questi si aggiungono altri attori, quali gli enti locali, l'Università, la scuola ecc. Alcune organizzazioni di turismo sociale si occupano esclusivamente o prevalentemente di turismo (TCI, CTS, CTA, ecc.), per altre l'attività turistica è concomitante con iniziative e servizi diversi (CRAL ecc.), per altre ancora è solo occasionale (enti locali, scuole ecc.).

In linea di massima, le organizzazioni di turismo sociale si configurano come organizzazioni non profit le quali, quindi, pur intrecciando rapporti di natura commerciale con altre imprese e con il pubblico, non sono orientate al profitto.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### 7.1 Obiettivo generale

Il progetto si pone come obiettivo generale il **favorire l'incremento delle opportunità di aggregazione e socializzazione in particolare per soggetto a rischio di emarginazione sociale.**

Il turismo sociale ha come base l'aggregazione delle persone, l'offrire spazi in cui gli individui possano stare bene, insieme ad altri, in cui chi può sentirsi escluso, trova spazi di espressione e di incontro con gli altri.

### 7.2 Obiettivi specifici

### **Obiettivo specifico 1 – Favorire la partecipazione a iniziative di turismo sociale**

Significa porre l'attenzione all'incontro con le persone, a percepirne i bisogni, ad essere pronti e preparati nell'organizzazione di proposte che possano essere accessibili

L'obiettivo mira da un lato a migliorare l'attenzione alle persone valutando i bisogni delle stesse e strutturando proposte di viaggio che possano venire incontro alle diverse situazioni individuali prestando una particolare attenzione a soggetti che vivono in situazioni di svantaggio.

### **Obiettivo specifico 2 – Migliorare il coordinamento tra le sedi CTA e sedi CTA e altri soggetti che si occupano di turismo sociale e/o di disagio sociale**

Il lavoro di rete diventa fondamentale nel costruire una proposta complessiva adeguata. E' fondamentale uno scambio di informazioni tra le diverse sedi per cogliere le opportunità di organizzazione comune, di scambio di turisti, di co-promozione di proposte. Da un'altro punto di vista è importante lavorare con gli altri soggetti del territorio su due fronti:

- Istituzionale: per coordinare interventi di supporto a persone in difficoltà seguite dai servizi sociali
- Con associazioni sociali: per integrare l'offerta agli utenti in particolare svantaggiati e offrire la propria competenza nello specifico ambito turistico.

Strettamente connesso all'obiettivo specifico 1 è il rafforzamento della rete tra i diversi sportelli CTA coinvolti nel progetto in modo che si possano scambiare esperienze di turismo sociale, così rilevanti da poter individuare i fattori comuni che possano essere classificati come fattori di generatività; ed in questo modo sviluppare proposte di viaggio comuni, con le medesime caratteristiche. La rete si potrà allargare con il coinvolgimento di altri soggetti del settore presenti nei singoli territori.

In questo contesto, i CTA vogliono realizzare un progetto per individuare quelle che possono essere gli elementi che fanno di una proposta di turismo sociale una proposta generatrice di sviluppo, settore ancora poco esplorato ma profondamente attuale.

Nel quadro riepilogativo vengono presentati anche i risultati attesi e i loro indicatori che possono essere considerati validi per ognuna delle sedi di attuazione.

<b>Bisogni rilevati</b>	<b>Obiettivi</b>	<b>Risultati attesi</b>	<b>Indicatori di risultato</b>
Bisogno di socialità Bisogno di accessibilità all'offerta turistica Bisogno di conoscere il territorio	OS 1 – Favorire la partecipazione a iniziative di turismo sociale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentata conoscenza delle strutture accessibili</li><li>• Aumentata conoscenza delle esigenze dei potenziali turisti</li><li>• Organizzate almeno 10 proposte turistiche</li><li>• Realizzate almeno 3 proposte di viaggio per soggetti svantaggiati</li><li>• Migliorato il servizio degli sportelli CTA relativamente al turismo sociale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Almeno il 60% dei questionari sottoposti è compilato</li><li>• Valutazione di operatori del settore rispetto alle proposte: media 7 su 10</li><li>• Livello di gradimento dell'esperienza di viaggio proposta: valutazione media 8 su 10</li><li>• Qualità servizio espresso dai destinatari on-line: media 8/10</li></ul>
Bisogno di collegamento e coordinamento tra soggetti che si occupano di turismo sociale Bisogno di collegamento tra soggetti che si occupano di turismo sociale e soggetti che si occupano di disagio sociale, istituzionali e non:	OS 2 – Migliorare il coordinamento tra le sedi CTA e sedi CTA e altri soggetti che si occupano di turismo sociale e/o di disagio sociale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Migliorato il servizio degli sportelli CTA relativamente al turismo sociale</li><li>• Incrementato il numero di iniziative che vedono la partecipazione di persone seguite dalle istituzioni</li><li>• Incrementato il numero di iniziative in collaborazione con altre organizzazioni</li><li>• Realizzate almeno 10 proposte di viaggio organizzate in comune da almeno 2 sedi CTA</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Qualità servizio espresso dai destinatari on-line: media 8/10</li><li>• Livello di gradimento dell'esperienza di viaggio proposta da parte dei viaggiatori: valutazione media 8 su 10</li><li>• N. di iniziative in rete realizzate</li><li>• Valutazione interna da parte degli operatori del CTA sull'esperienza organizzativa in base a griglia di indicatori: valutazione media 8 su 10</li></ul>

Affinché il perseguimento degli obiettivi di un tale progetto sia efficace, si dovrà prevedere un approccio metodologico che integri modalità di intervento diversificate e appropriate quindi:

- ricerca-intervento sul campo, per far emergere vision, mission, bisogni, domande ed esperienze, attivare motivazioni e capacità di iniziativa, orientare interessi disponibilità ed energie;
- eventi e laboratorio di iniziative reali;

- percorsi formativi generali e specifici per l'approfondimento di contenuti sia inerenti il turismo sociale e la gestione e coordinamento degli sportelli CTA che sull'esperienza attiva del servizio civile.

### 7.3 Risultati attesi per i volontari

Un elemento fondamentale del progetto è il coinvolgimento dei giovani volontari. Per definire gli indicatori di risultato partiamo dagli obiettivi.

- sperimentare ruoli operativi attraverso l'esperienza di volontariato;
- aumentare le proprie capacità e competenze relazionali ed educative;
- incrementare e valorizzare le proprie capacità di collaborare in gruppo;
- sperimentare attività in campo educativo che favoriscano orientamento a scelte formative e professionali
- acquisire un orientamento di vita aperto alla solidarietà, alla generosità, allo scambio tra generazioni, all'accettazione della diversità;
- acquisire competenze e conoscenze che possano essere fondamento per una possibile futura professione in campo sociale;
- sviluppare senso di responsabilità e autonomia.

Il raggiungimento di tali obiettivi sarà misurato attraverso il grado di competenza e sicurezza nello svolgere i propri compiti che il volontario dimostrerà di possedere al termine del servizio. Rilevante sarà anche la motivazione a proseguire in attività professionali nel medesimo settore o in attività di volontariato.

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

#### 8.1 *Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Il progetto "INSIEME, IN VIAGGIO" avrà una durata di 12 mesi e sarà strutturato nelle seguenti attività

In relazione all'Obiettivo specifico 1 – Favorire la partecipazione a iniziative di turismo sociale

#### **Attività 1.1 Raccolta di informazioni dai partecipanti ai viaggi**

Si prevede di predisporre un questionario da rivolgere ai partecipanti ai viaggi volto a chiarire, indicativamente:

- Motivazioni della partecipazione
- Bisogni particolari
- Collegamento con altre associazioni o istituzioni
- Tipologia del nucleo familiare
- Proposte

Questa attività di analisi e continua sistematizzazione delle informazioni permetterà di avere informazioni più chiare su desideri e bisogni della popolazione in termini di turismo sociale contribuendo a migliorare continuamente la proposta.

#### **PARTNER COINVOLTI:**

- **UNIFORTUNATO** metterà fornirà supporto metodologico per la predisposizione del questionario e l'analisi dei dati

#### **Attività 1.2 Predisposizione e promozione di proposte di turismo sociale**

In base anche all'esperienza maturata, i diversi CTA valuteranno nuove opportunità di turismo sociale attraverso un'analisi puntuale del territorio che tenga conto di criteri di sostenibilità, accessibilità, capacità di accoglienza e novità rispetto a proposte precedenti.

Una volta individuati i luoghi verrà predisposto un programma da diffondere al pubblico anche attraverso l'organizzazione di incontri di promozione ad hoc.



**PARTNER COINVOLTI:**

- **UNIFORTUNATO** metterà a disposizione materiale di studio e la banca dati di tesi, studi di settore e ricerche sui temi del turismo sociale
  
- **FICTUS** Metterà a disposizione gli atti di convegni e studi di settore e ricerche sui temi del turismo sociale

**Attività 1.3 Organizzazione e realizzazione di viaggi**

Le attività 1.1 e 1.3 sono integrate e propedeutiche alla vera e propria organizzazione puntuale del viaggio. L'attività implica:

- La raccolta delle adesioni
- Il contatto finale con strutture ricettive, agenti di viaggio, agenzie trasporti e altri fornitori
- Realizzazione del viaggio incluso l'accompagnamento del gruppo di turisti da parte degli operatori CTA
- Eventuale re-incontro e verifica con i partecipanti – con somministrazione dei questionari previsto nell'attività 1.1
- Elaborazione di materiale di restituzione

**Attività 2.1 – Sviluppo del coordinamento tra sportelli CTA**

Il coordinamento tra i diversi sportelli CTA diventa un elemento importante per poter migliorare la gestione complessiva, permettere di sviluppare proposte turistiche in rete, ampliare l'offerta incrociando proposte promosse da altri CTA.

Ciò implica che si rendono necessarie:

- L'implementazione di un'azione pubblicitaria specifica;
- La realizzazione di una serie di azioni di co-marketing tra i CTA
- La costruzione di viaggi co-organizzati
- Sviluppo di un sistema organizzato di scambio informazioni

**PARTNER COINVOLTI:**

- **MEDIAERA** parteciperà al progetto mettendo a disposizione un consulente per la preparazione dei materiali informativo e promozionali relativi all'azione pubblicitaria specifica.

**Attività 2.2 – Organizzazione di momenti di confronto e coordinamento con la rete territoriale**

Gli sportelli del CTA devono essere in rete con gli altri soggetti del territorio per favorire un processo di "inclusione" turistica. Pertanto è fondamentale un'azione di promozione delle proprie iniziative presso le istituzioni e presso le associazioni del settore sociale in modo da incrociare maggiormente i soggetti che fanno più fatica a viaggiare.

Tale attività implica:

- Una forte conoscenza dei soggetti del territorio
- l'organizzazione di occasioni di conoscenza con i diversi soggetti
- la co-progettazione di interventi di inclusione per categorie particolarmente in difficoltà
- la co-promozione di proposte turistiche ad hoc condivise

**PARTNER COINVOLTI:**

- **FICTUS** parteciperà attivamente all'attivazione del network territoriale promuovendo tra i propri associati le iniziative.

Cronogramma Generale																																																											
Fasi	Settimane	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52						
<i>Accoglienza volontari</i>																																																											
<i>Formazione generale</i>																																																											
<i>Formazione specifica</i>																																																											
<i>Pianificazione delle attività di progetto</i>																																																											
<i>Pubblicizzazione delle attività</i>																																																											
<i>Attività 1.1 Raccolta di informazioni dai partecipanti ai viaggi</i>																																																											
<i>Attività 1.2 Predisposizione e promozione di proposte di turismo sociale</i>																																																											
<i>Attività 1.3 Organizzazione e realizzazione di viaggi</i>																																																											
<i>Attività 2.1 – Sviluppo del coordinamento tra sportelli CTA</i>																																																											
<i>Attività 2.2 – Organizzazione di momenti di confronto e coordinamento con la rete territoriale</i>																																																											
<i>Monitoraggio e valutazione</i>																																																											

*8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

Le attività verranno realizzati dalla rete del CTA con la collaborazione (in fase di ideazione e di attuazione) di alcuni soggetti sociali e imprenditoriali del territorio. Le risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, sono 23 dipendenti e 63 volontari per un totale di 86 persone coinvolte. Tutte le risorse umane impiegate hanno esperienza specifica nel settore e saranno impegnati nelle diverse fasi del progetto svolgendo, oltre al coordinamento ed alla gestione delle attività necessarie per il raggiungimento degli obiettivi, attività di "buona guida" nei confronti dei volontari assegnati, svolgendo funzioni di mentoring, tutoring e di supervisione generale compreso la verifica degli inserimenti e delle attività svolte dai volontari.

Di seguito lo schema riepilogativo delle risorse umane messe in campo per ogni singola sede di progetto:

<b>N° operatori</b> (per sede)	<b>Profilo</b>	<b>Ruolo nel progetto</b>	<b>Volontario Dipendente</b>
1	Responsabile	Coordinamento e supervisione di tutti le fasi del progetto; Responsabile dell'organizzazione degli eventi; Curerà la gestione delle relazioni con le altre realtà del turismo sociale e con le istituzioni	Volontario
1	Operatore Turistico	Informazioni al pubblico; Gestione pacchetti turistici; Organizzazione di viaggi Realizzazione di viaggi co-organizzati	Dipendente
1	Ricercatore junior	Si occuperà di condurre la raccolta delle informazioni. Mappatura delle domande e offerte di turismo sociale per la realizzazione del catalogo.	Volontario
1	Esperto di comunicazione	Strutturerà la comunicazione sistematica con le istituzioni e le associazioni. Curerà la comunicazione degli eventi di promozione del turismo sociale Si occuperà dello sviluppo di un sistema organizzato di scambio informazioni	Volontario

*8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

I 30 volontari in Servizio Civile coinvolti nei singoli territori d'attuazione del progetto realizzeranno le attività così come descritte al punto 8.1 e secondo il ritmo scandito dal cronogramma generale.

**Obiettivi da raggiungere per i volontari in servizio**

- 1) offrire la possibilità di svolgere un'esperienza nel settore del turismo sociale;
- 2) sperimentarsi in ruoli operativi attraverso l'esperienza di volontariato;
- 3) aumentare in loro le capacità/competenze relazionali, di problem-solving;
- 4) incrementare e valorizzare le loro capacità di lavorare in gruppo;
- 5) sviluppare il proprio senso di responsabilità e autonomia;
- 6) far sperimentare ai volontari una viva e significativa esperienza in campo educativo interessante ai fini dell'orientamento a scelte formative e professionali da intraprendere;
- 7) favorire nei volontari un orientamento di vita aperto alla solidarietà, alla generosità, allo scambio tra generazioni, all'accettazione della diversità;
- 8) offrire ai volontari competenze specifiche nel settore, in modo da poter espletare al meglio le proprie attività;
- 9) offrire ai volontari un'intensa esperienza formativa.

### Indicatori di raggiungimento obiettivi per i volontari

Il raggiungimento di tali obiettivi sarà misurato attraverso il grado di competenza e sicurezza nello svolgere i propri compiti che il volontario dimostrerà di possedere al termine del servizio. Il progetto impegnerà complessivamente 31 volontari distribuiti in 23 sedi. In dettaglio:

PROVINCIA	SEDE DI ATTUAZIONE	VOLONTARI
CASERTA	CAIANELLO	1
CASERTA	SESSA AURUNCA	1
NAPOLI	NAPOLI	4
SALERNO	SALERNO	2
MODENA	MODENA	1
TRIESTE	TRIESTE	1
LATINA	FORMIA	1
ROMA	ROMA	2
ROMA	SEDE NAZIONALE	2
BRESCIA	BRESCIA	1
MANTOVA	MANTOVA	1
VARESE	SARONNO	1
FIRENZE	FIRENZE	1
FERMO	FERMO	1
CUNEO	CUNEO	2
NOVARA	NOVARA	1
BARI	SANNICANDRO DI BARI	1
FOGGIA	FOGGIA	1
CAGLIARI	CAGLIARI	1
TRENTO	TRENTO	1
PERUGIA	PERUGIA	1
AOSTA	AOSTA	1
PADOVA	VEGGIANO	2
	<b>TOTALE</b>	<b>31</b>

Ai volontari sarà chiesto non tanto un generico impegno di partecipazione e di applicazione nei confronti delle tematiche in oggetto, bensì di "vivere il progetto di servizio civile" in una logica di "action learning".

Nello specifico tutte le attività saranno intese come laboratorio, un luogo di elaborazione e "produzione" di occasioni di apprendimento e di azione su più livelli, laboratorio quindi:

- come spazio di ricerca e analisi in cui far confluire esperienze (passate o del qui ed ora), per elaborarle con l'aiuto dei colleghi e dello staff;
- come spazio di concettualizzazione, dove acquisire o consolidare conoscenze, metodi e approcci per l'esercizio del proprio ruolo nel nuovo contesto di riferimento;
- come spazio di azione applicazione e sperimentazione in cui provare a fare, "fare palestra" e ricevere feed-back, costruire e verificare ipotesi, dare soluzioni;
- come spazio d'incontro e relazione: è questa una condizione comunque presente che, tuttavia, in certe situazioni può diventare l'aspetto focale dell'apprendimento e dell'azione sociale (dinamica di gruppo, alcuni setting esercitativi, incontri, ecc.).

### Cronogramma delle attività in cui saranno coinvolti i volontari di servizio civile:

### **1ª SETTIMANA – accoglienza ed inserimento dei volontari in servizio civile**

Per consentire ai volontari in Servizio Civile di svolgere le proprie mansioni in sinergia con gli altri operatori verrà dedicata una settimana di tempo all'accoglienza e al loro inserimento, durante la quale saranno fornite loro:

- le informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività;
- le prime informazioni utili sul progetto e sull'organizzazione;
- le regole di base sull'organizzazione e funzionamento di uno sportello CTA

In sostanza si procederà con:

- a) la presentazione dei responsabili e operatori del CTA
- b) la presentazione dell'Operatore Locale di Progetto responsabile del giovane
- c) il disbrigo delle formalità di inserimento dei giovani in servizio civile
- d) l'illustrazione delle principali procedure e prassi operative

### **Dalla 2ª e 20ª SETTIMANA – Formazione generale dei volontari**

Il percorso formativo si propone come strumento propedeutico al servizio che i volontari andranno a svolgere.

La formazione generale sarà strutturata in moduli tematici di 6 ore ciascuno per 7 giorni. La formazione sarà co-condotta da un formatore accreditato.

### **Dalla 1ª e 12ª SETTIMANA – Formazione specifica dei volontari**

La formazione specifica contribuirà a dare ai volontari le conoscenze e gli strumenti necessari per svolgere al meglio i compiti a loro assegnati.

Per agevolare l'apprendimento sarà attivato un tutoring on line,

Questo tipo di formazione "on line" rappresenterà uno strumento particolarmente innovativo per integrare momenti di formazione tradizionale con momenti di autoformazione supportata.

I volontari e gli addetti, utilizzando i servizi di posta elettronica, chat, e download del materiale didattico, avranno l'occasione di diventare soggetti attivi del percorso organizzativo ma anche formativo-operativo proposto, sentendosi anche stimolati all'auto-apprendimento.

Tale metodologia dell'open learning permetterà l'apprendimento aperto e personalizzato, attraverso reti di comunicazione che rendono possibile la verifica della produttività e della processività dell'inserimento e della formazione stessa, applicando parametri di efficacia ed efficienza.

**Download:** Attraverso questo servizio il volontario potrà ricevere direttamente sul proprio personal computer tutto il materiale didattico ed informativo che gli esperti metteranno a disposizione su supporto informatico. Sarà possibile, così, avere direttamente sul desktop le "questioni calde" ma anche le esercitazioni, i materiali di utilizzo, ecc.

**Chat:** Il servizio di Chat consentirà all'operatore\tutor\mentore di fungere da mediatore per la discussione e l'approfondimento di alcune tematiche d'interesse emerse. Saranno stabiliti dei periodi in cui tutti gli utenti saranno collegati. Il processo di discussione sarà libero, nel senso che, come in tutte le chat, ognuno potrà dare il proprio contributo, senza seguire uno schema di discussione predefinito.

**Posta elettronica:** Il tutor on line riceverà via posta elettronica (direttamente dagli allievi o attraverso la mediazione del tutor) le domande sul proprio modulo formativo. Le risposte verranno trasmesse, sempre a mezzo e-mail, senza particolari vincoli temporali.

Lo staff e il tutor on line useranno questo servizio come strumento di monitoraggio e di miglioramento della qualità delle attività didattiche.

### **5ª e 6ª SETTIMANA – pianificazione delle attività di progetto**

Contestualmente alla formazione l'o.l.p., i volontari in Servizio Civile e i professionisti coinvolti nelle singole attività fisseranno e condivideranno i parametri di tutte le attività che saranno svolte.

Saranno pianificate le attività, gli obiettivi, le risorse da impiegare, i tempi di realizzazione, i risultati attesi e gli indicatori di valutazione.

### **dalla 6<sup>a</sup> alla 40<sup>a</sup> SETTIMANA – pubblicizzazione delle attività**

Parallelamente alla pianificazione delle attività, a partire dalla 6<sup>a</sup> settimana sarà indispensabile pubblicizzare il progetto per far conoscere alla popolazione tutte le iniziative che saranno organizzate e svolte durante i 12 mesi di attività. La pubblicizzazione sarà realizzata fino al nono mese (dalla 6<sup>a</sup> alla 40<sup>a</sup> settimana) attraverso la diffusione di volantini e/o depliant presso le istituzioni locali, la sede del Comune, le associazioni del territorio, i circoli, le scuole, le parrocchie e gli oratori

### **Compiti e mansioni dei volontari in servizio civile:**

Una volta chiariti gli obiettivi del progetto e le funzioni/ruoli che si dovranno svolgere si costituirà formalmente il gruppo di lavoro che risulterà composto dai volontari e dagli operatori del CTA incaricati di seguire il progetto nell'esercizio delle loro diverse funzioni e competenze. Il gruppo di progetto avrà il compito di pianificare, progettare e svolgere le attività, definire i compiti, assegnare turni di lavoro, valutare i risultati, garantire tutte quelle condizioni necessarie per il corretto svolgimento del progetto.

In particolare i volontari in servizio civile collaboreranno e si integreranno nelle seguenti attività operative:

#### **Attività 1.1 Raccolta di informazioni dai partecipanti ai viaggi**

- collaboreranno alla redazione del questionario
- collaboreranno delle persone da intervistare
- si occuperanno della somministrazione del questionario curando l'invio e la verifica delle risposte da parte delle persone contattate.
- data entry delle risposte e parteciperanno al reporting.

#### **Attività 1.2 Predisposizione e promozione di proposte di turismo sociale**

- collaboreranno nella sistematizzazione dei dati di esperienze precedenti
- collaboreranno nella raccolta di idee per la preparazione delle proposte di viaggio
- collaboreranno nei primi contatti con i fornitori
- collaboreranno nell'elaborazione grafica dei cataloghi
- si occuperanno della diffusione e promozione dei cataloghi inclusa l'organizzazione di eventi ad hoc

#### **Attività 1.3 Organizzazione e realizzazione di viaggi**

- Collaboreranno all'organizzazione pratica dei viaggi contattando operatori, fornitori e tenendo i contatti con gli utenti
- Si occuperanno dell'accompagnamento degli utenti durante il viaggio

#### **Attività 2.1 Sviluppo del coordinamento tra sportelli CTA**

- cureranno l'organizzazione degli eventi e l'allestimento dei locali e la preparazione dei materiali necessari per il buon esito degli eventi di promozione
- cureranno l'editing e la preparazione dei materiali informativi per l'azione pubblicitaria

#### **Attività 2.2 Organizzazione di momenti di confronto e coordinamento con la rete territoriale**

- contribuire all'individuazione dell'associazioni del settore sociale presenti sul territorio e favorire i contatti con le stesse
- co-partecipare ai contatti con le istituzioni e alla sistematizzazione delle informazioni raccolte
- supportare la comunicazione tra le istituzioni e gli altri sportelli CTA

Inoltre, attraverso la rete degli sportelli CTA, i volontari diffonderanno informazioni e offriranno assistenza e consulenza in modo da rendere più semplice ed accessibile agli utenti l'esercizio di tali opportunità.

Gli sportelli saranno, inoltre, un punto di ascolto per i cittadini, in grado di monitorare le problematiche note od emergenti in fatto di tutela di diritti dei cittadini, raccogliere segnalazioni ed elaborare dossier documentali che fungeranno da base per lo studio di appropriati correttivi e politiche di prevenzione e tutela.

La finalità è consentire all'utente/cliente l'accesso allargato ai diversi possibili servizi dello sportello ed indirizzarlo verso la soluzione alla propria richiesta/bisogno, oppure a forme di consultazione assistita o autoconsultazione, cartacea ed on line, all'interno dello sportello.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

**31**

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

**0**

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

**31**

12) *Numero posti con solo vitto:*

**0**

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

**1400**

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo5, massimo6):*

**5**

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- Realizzazione delle attività previste dal progetto, ove fosse necessario e coerentemente con le necessità progettuali, anche in giorni festivi e prefestivi;
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive);
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio;
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni prefestivi e festivi e al di fuori del territorio comunale;
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il termine massimo dei 30 gg previsti;
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto;

- Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente e disponibilità all'accompagnamento degli utenti.





### 17) Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:

Le ACLI, in quanto ente nazionale con sedi periferiche in tutte le regioni e province, operano, relativamente alle attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale, a tre distinti livelli:

#### 1. Nazionale

Le Acli hanno attivato un sito Internet appositamente per il servizio civile [www.acliserviziocivile.org](http://www.acliserviziocivile.org) nel quale oltre a riportare notizie sui propri progetti, informazioni utili per i volontari, vi è una area dedicata al Servizio Civile Nazionale.

Le ACLI, oltre a produrre un rapporto annuale sul servizio civile, sono componenti attive della CNESC (Conferenza Nazionale Enti di Servizio Civile) sin dalla sua costituzione nel 1986.

Da anni le ACLI sono fra gli enti invitati dalla Fondazione ZANCAN ai seminari, svoltisi nella residenza estiva di Malosco (TN), sul Servizio civile, organizzati in collaborazione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio civile. Agli atti prodotti viene data ampia diffusione attraverso il periodico *Studi Zancan*, che viene inviato agli esperti di settore (assessori, professori universitari, ecc) ed attraverso la pubblicazioni di libri tematici.

Le ACLI inoltre partecipano al TESC (Tavolo Ecclesiale sul Servizio Civile), un coordinamento di organismi della Chiesa italiana che intende promuovere il servizio civile come importante esperienza formativa, di servizio agli ultimi, di testimonianza dei valori della pace, giustizia, cittadinanza attiva e solidarietà. Il TESC ha attivato un proprio sito: [www.esseciblog.it](http://www.esseciblog.it) e invia a tutti gli enti una newsletter di aggiornamento sulle tematiche specifiche del servizio civile.

Il sito delle Acli nazionali ([www.acli.it](http://www.acli.it)) offre ampio spazio alle tematiche del servizio civile nazionale, in particolare c'è un'area dedicata al servizio civile; nelle sezioni "In evidenza", *News Nazionali* sono messe in risalto le notizie più importanti sul servizio civile nazionale pubblicati dai principali giornali e periodici di rilevanza nazionale.

#### 2. Regionale

Le ACLI come realtà regionali sono parte delle Conferenze regionali: Co.Lomba. (Conferenza enti servizio civile Lombardia), Tavolo enti di servizio civile Torino, C.L.E.S.C. (Conferenza Ligure enti di servizio civile), C.R.E.S.C. Puglia (Conferenza regionale enti di servizio civile Puglia), C.R.E.S.C.E.R. (Conferenza regionale enti di servizio civile Emilia Romagna), C.R.E.S.C. Lazio, C.R.E.S.C. Toscana. Inoltre fanno parte dei non ancora istituzionalizzati C.R.E.S.C. Friuli Venezia Giulia, C.R.E.S.C. Sicilia, C.R.E.S.C. Marche, C.R.E.S.C. Campania e C.R.E.S.C. Valle d'Aosta. Attraverso la propria partecipazione a questi organismi di secondo livello le ACLI contribuiscono alla divulgazione territoriale del servizio civile nazionale e si pongono come consulenti per le leggi regionali e la loro successiva applicazione. Relativamente alle Regioni Valle d'Aosta, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Campania e Puglia le ACLI, in quanto socie della CRESC, partecipano ai progetti di "informazione e formazione" della Regione, previsti dal D. Lgs 77/02 e finanziati con il Fondo nazionale del servizio civile.

Inoltre i livelli regionali prevedono numerosi siti informativi, nello specifico: Lazio; [www.aclilazio.it](http://www.aclilazio.it), Piemonte; [www.aclipiemonte.it](http://www.aclipiemonte.it), Puglia; [www.enaip.puglia.it](http://www.enaip.puglia.it), Sardegna; [www.aclisardegna.it](http://www.aclisardegna.it), Sicilia; [www.aclisicilia.it](http://www.aclisicilia.it), Toscana; [www.aclitoscana.it](http://www.aclitoscana.it)

#### 3. Provinciale

Le realtà locali ACLI possono contare su una capillare rete di siti e di testate che consente la massima divulgazione delle proprie attività, non ultima quelle relative ai progetti di servizio civile nazionale. Oltre 74 siti e 39 testate compongono una rete divulgativa efficace e capillare.

<a href="http://www.aclialessandria.it">www.aclialessandria.it</a>	<a href="http://www.acliperugia.it">www.acliperugia.it</a>
<a href="http://www.acli-ancona.it">www.acli-ancona.it</a>	<a href="http://www.aclipesaro.it">www.aclipesaro.it</a>
<a href="http://www.acliarezzo.com">www.acliarezzo.com</a>	<a href="http://www.aclipisa.it">www.aclipisa.it</a>
<a href="http://www.acliascolipiceno.it">www.acliascolipiceno.it</a>	<a href="http://www.acli.pn.it">www.acli.pn.it</a>
<a href="http://www.acliavellino.it">www.acliavellino.it</a>	<a href="http://www.acliprato.it">www.acliprato.it</a>
<a href="http://www.aclibelluno.it">www.aclibelluno.it</a>	<a href="http://www.acliravenna.it">www.acliravenna.it</a>
<a href="http://www.aclibenevento.com">www.aclibenevento.com</a>	<a href="http://www.aclirimini.it">www.aclirimini.it</a>
<a href="http://www.aclibergamo.it">www.aclibergamo.it</a>	<a href="http://www.acliroma.it">www.acliroma.it</a>
<a href="http://www.aclibiella.com">www.aclibiella.com</a>	<a href="http://www.aclirovigo.it">www.aclirovigo.it</a>
<a href="http://www.aclibo.it">www.aclibo.it</a>	<a href="http://www.aclisassari.it">www.aclisassari.it</a>
<a href="http://www.kvw.org">www.kvw.org</a>	<a href="http://www.aclisavona.it">www.aclisavona.it</a>
<a href="http://www.aclibresciane.it">www.aclibresciane.it</a>	<a href="http://www.aclisiena.it">www.aclisiena.it</a>
<a href="http://www.aclibrindisi.it">www.aclibrindisi.it</a>	<a href="http://www.aclisondrio.it">www.aclisondrio.it</a>
<a href="http://www.aclicagliari.it">www.aclicagliari.it</a>	<a href="http://www.aclitaranto.it">www.aclitaranto.it</a>
<a href="http://nuke.aclicaserta.it">nuke.aclicaserta.it</a>	<a href="http://www.acliteramo.it">www.acliteramo.it</a>
<a href="http://www.aclicatania.altervista.org">www.aclicatania.altervista.org</a>	<a href="http://www.aclitorino.it">www.aclitorino.it</a>
<a href="http://www.aclicomano.it">www.aclicomano.it</a>	<a href="http://www.aclitrentine.it">www.aclitrentine.it</a>
<a href="http://aclicosenza.blogspot.it">aclicosenza.blogspot.it</a>	<a href="http://www.aclitreviso.it">www.aclitreviso.it</a>
<a href="http://www.aclicremona.it">www.aclicremona.it</a>	<a href="http://www.aclitrieste.jimdo.com">www.aclitrieste.jimdo.com</a>
<a href="http://www.aclicuneo.it">www.aclicuneo.it</a>	<a href="http://www.acliudine.it">www.acliudine.it</a>
<a href="http://www.aclienna.it">www.aclienna.it</a>	<a href="http://www.aclivarese.org">www.aclivarese.org</a>
<a href="http://www.aclifirenze.it">www.aclifirenze.it</a>	<a href="http://www.aclivenezia.it">www.aclivenezia.it</a>
<a href="http://www.aclifoggia.it">www.aclifoggia.it</a>	<a href="http://www.aclivercelli.it">www.aclivercelli.it</a>
<a href="http://www.aclifc.it">www.aclifc.it</a>	<a href="http://www.acliverona.it">www.acliverona.it</a>
<a href="http://www.acligenova.org">www.acligenova.org</a>	<a href="http://www.aclivicenza.it">www.aclivicenza.it</a>
<a href="http://www.acligorizia.wordpress.com">www.acligorizia.wordpress.com</a>	<a href="http://www.acli.viterbo.it">www.acli.viterbo.it</a>
<a href="http://www.aclimperla.it">www.aclimperla.it</a>	<a href="http://www.aclicampanialab.blogspot.it">www.aclicampanialab.blogspot.it</a>
<a href="http://www.aclilaquila.it">www.aclilaquila.it</a>	<a href="http://www.acliemiliaromagna.it">www.acliemiliaromagna.it</a>
<a href="http://www.aclilodi.it">www.aclilodi.it</a>	<a href="http://www.aclilazio.it">www.aclilazio.it</a>
<a href="http://www.aclimacerata.it">www.aclimacerata.it</a>	<a href="http://www.aclilombardia.it">www.aclilombardia.it</a>
<a href="http://www.acli.mantova.it">www.acli.mantova.it</a>	<a href="http://www.aclimarche.it">www.aclimarche.it</a>
<a href="http://www.aclimassa.it">www.aclimassa.it</a>	<a href="http://www.aclipiemonte.it">www.aclipiemonte.it</a>
<a href="http://www.aclimilano.it">www.aclimilano.it</a>	<a href="http://www.aclipuglia.it">www.aclipuglia.it</a>
<a href="http://www.aclimodena.it">www.aclimodena.it</a>	<a href="http://www.aclisardegna.it">www.aclisardegna.it</a>

<a href="http://www.aclinovara.org">www.aclinovara.org</a>	<a href="http://www.aclisicilia.it">www.aclisicilia.it</a>
<a href="http://www.aclipadova.it">www.aclipadova.it</a>	<a href="http://www.aclitoscana.it">www.aclitoscana.it</a>
<a href="http://www.aclipavia.it">www.aclipavia.it</a>	<a href="http://www.acliveneto.it">www.acliveneto.it</a>

#### 4. Le testate territoriali delle ACLI

La forte vocazione locale delle ACLI è testimoniata anche dalle numerose testate giornalistiche facenti capo alle diverse realtà acliste. Ad oggi si contano 39 testate registrate a livello provinciale ed 1 regionale. Anche attraverso questi strumenti si realizzano, a livello territoriale, attività di sviluppo e promozione del servizio civile.

Ecco l'elenco delle testate ad oggi censite:

Arezzo	Impegno aclista
Asti	Vita sociale
Bari	L'altra voce
Belluno	Impegno sociale
Benevento	Acli news Benevento
Bergamo	Acli laboratorio
Bologna	L'apricità
Bolzano	Acli notizie
Brescia	Battaglie sociali
	Acli bresciane
Como	Informando
	Laboratorio sociale
Cuneo	Impegno sociale
Forlì-Cesena	Lavoro d'oggi
Genova	Acli Genova
Gorizia	Acli isontine
Imperia	Acli Imperia
La Spezia	Notiziario delle Acli di La Spezia
Lodi	Acli oggi (inserto quotidiano locale)
Lucca	Acli Lucca notizie
Macerata	Il bivio
Milano	Il giornale dei lavoratori
Modena	Segnalazioni sociali Acli Modena
Perugia	Acli notizie
Ravenna	Impegno aclista
Rimini	La voce del lavoratore

Roma	Vite
Savona	Savona Acli (on-line)
Salerno	La voce dei lavoratori
Sondrio	L'incontro
Terni	Esse
Torino	Torino Acli
Trento	Acli trentine
Treviso	L'ora dei lavoratori
Varese	Acli Varese
	Acli Varese in rete (supplemento Luce)
Venezia	Tempi moderni
Verona	Acli veronesi
Vicenza	Acli vicentine

Quanto sopra riportato dimostra come, in un sistema complesso, le azioni possano partire sia dal territorio, sia dal vertice nazionale, consentendo a tutti gli attori di essere inseriti in un contesto più ampio di quello proprio. L'ente nazionale non è altro che la sommatorie delle unità locali che lo compongono, con l'aggiunta di uno staff di coordinamento nazionale. Questo garantisce uniformità e supporto a tutti i territori. Le attività di sensibilizzazione e promozione attivate dalle ACLI in ogni territorio mirano ad un presa di coscienza della popolazione sull'esperienza di servizio civile, così da attivare processi di collaborazione e condivisione. Ogni anno sia a livello provinciale che di singoli comuni vengono realizzati convegni e open day di promozione di servizio civile con la distribuzione di depliant informativi. **L'attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale di ogni territorio coinvolto nei progetti supera ampiamente l'impegno di 25 ore annue, alle quali si affiancano i lavori regionali e nazionali.**

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Si rimanda al sistema accreditato e verificato dall'UNSC

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

Si

Si rimanda al sistema accreditato verificato dall'UNSC

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Si rimanda al sistema accreditato verificato dall'UNSC

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

Si
----

Si rimanda al sistema accreditato verificato dall'UNSC
--

- 22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

nessuno
---------

- 23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Al fine di realizzare le attività indicate per il raggiungimento degli obiettivi del progetto nonché lo svolgimento della formazione specifica e coerentemente alle risorse umane, tecniche e strumentali elencate nei punti 8.2 e 25, si preventivano, oltre alla valorizzazione delle risorse interne all'associazione, le seguenti *risorse finanziarie aggiuntive*:

<b>PIANO DI FINANZIAMENTO - Progetto "INSIEME, IN VIAGGIO"</b>							
<b>SPESE (EURO)</b>							
<b>voci di spesa</b>		<b>costi unitari</b>	<b>quantità</b>		<b>costo per riga</b>	<b>costo per voce</b>	
<b>1 Formazione</b>							
Formatori							
23	persona x	30,00 €	x	42 ore	€ 28.980,00		
Aula attrezzata							
23		200,00 €	Forfait a sede		€ 4.600,00		
Materiale promo e cancelleria							
31		25,00 €	forfait a volontario		€ 775,00		
						<b>Totale voce 1</b>	<b>€ 34.355,00</b>
<b>2 Spese comuni per l'azione 1 e 2</b>							
Sala e aule attrezzate							
23		500,00 €	forfait a sede		€ 11.500,00		
Materiale informativo e cancelleria							
23		500,00 €	Forfait a sede		€ 11.500,00		
Attrezzature informatiche e tecniche							
23		600,00 €	forfait a sede		€ 13.800,00		
Spese spostamento sul territorio							
23		500,00 €	forfait a sede		€ 11.500,00		
						<b>Totale voce 2</b>	<b>€ 48.300,00</b>
<b>4 Segreteria e gestione progetto</b>							
Materiale promozionale, cancelleria e attrezzatura varia							
23		200,00 €	forfait a sede		€ 4.600,00		
						<b>Totale voce 4</b>	<b>€ 4.600,00</b>
<b>COSTO TOTALE</b>							<b>€ 87.255,00</b>

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

### **PARTNER PROFIT**

**MEDIAERA** è una società di consulenza e sviluppo di strumenti multimediali per il marketing digitale che supporta ed accompagna le aziende e gli enti nel raggiungimento dei rispettivi obiettivi strategici, attraverso modelli flessibili che sfruttano le potenzialità offerte dall'Information & Communication Technology

#### **Apporto**

*Parteciperà al progetto mettendo a disposizione un consulente per la preparazione dei materiali informativo e promozionali relativi all'azione pubblicitaria specifica (ATTIVITÀ 2.1)*

### **PARTNER UNIVERSITÀ**

#### **L'Università Telematica Giustino Fortunato**

Istituita con D.M. 13 aprile 2006 eroga la propria offerta formativa esclusivamente in modalità online. I Corsi di Laurea Online sono analoghi a quelli delle università tradizionali ed i titoli rilasciati hanno il medesimo valore legale.

#### **Apporto**

*Metterà fornirà supporto metodologico per la predisposizione del questionario e l'analisi dei dati (ATTIVITÀ 1.1)*

*Metterà a disposizione materiale di studio e la banca dati di tesi, studi di settore e ricerche sui temi del turismo sociale (ATTIVITÀ 1.2)*

### **PARTNER NON PROFIT**

#### **FICTUS – Federazione Italiana degli Enti Culturali, Turistici e Sportivi**

Associazione senza scopo di lucro nata dall'evoluzione del precedente ente FITUS, che raggruppa non solo più organismi associativi che svolgono rilevanti nell'ambito del turismo sociale, ma allarga la propria rappresentanza includendo quindi quei soggetti che hanno come oggetto del loro operato beni culturali materiali, immateriali e digitali, la tutela e valorizzazione del territorio, la mobilità e il turismo sociale e la pratica sportiva con finalità formativa e ricreativa.

#### **Apporto**

*Metterà a disposizione gli atti di convegni e studi di settore e ricerche sui temi del turismo sociale (ATTIVITÀ 1.2)*

*parteciperà attivamente all'attivazione del network territoriale promuovendo tra i propri associati le iniziative (ATTIVITÀ 2.2)*

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Coerentemente alle attività previste per raggiungere gli obiettivi individuati nel progetto, sono necessarie per la realizzazione delle iniziative progettuali le seguenti risorse tecniche e strumentali:

#### **Attività 1.1 Raccolta di informazioni dai partecipanti ai viaggi**

- 1 computer con collegamento internet

- codici e manuali sulle tematiche del turismo accessibile
- testi, riviste, materiale informativo.
- stampante-fotocopiatrice;
- materiale di cancelleria;
- telefono e fax;

### **Attività 1.2 Predisposizione e promozione di proposte di turismo sociale**

- 1 computer con collegamento internet rilegatrice fotocopia a colori, software PDF, software per gestire database
- materiale di presentazione del sistema Acli Turismo sociale
- locale adatto ad accogliere gli incontri;
- arredamenti quali sedie e/o poltroncine;
- materiale di cancelleria quale block-notes e penne per consentire ai partecipanti di prendere appunti;
- brevi dispense sugli argomenti trattati e distribuite ai partecipanti
- videoproiettore
- testi, riviste, materiale informativo.

### **Attività 1.3 Organizzazione e realizzazione di viaggi**

- 1 computer con collegamento internet
- stampante
- fotocopiatrice
- telefono e fax
- materiale di cancelleria quale block-notes e penne per consentire ai partecipanti di prendere appunti;
- videoproiettore

### **Attività 2.1 Sviluppo del coordinamento tra sportelli CTA telefono e fax;**

- 1 computer con collegamento internet
- stampante-fotocopiatrice;
- videoproiettore
- materiale di cancelleria.
- piattaforma informatica per la realizzazione di webinar
- telefono e fax

### **Attività 2.2 Organizzazione di momenti di confronto e coordinamento con la rete territoriale**

- 1 computer con collegamento internet
- piattaforma informatica per la realizzazione di webinar

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non previsti
--------------

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*



Non previsti

*28) Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Il percorso che i volontari affronteranno nell'espletamento del servizio civile, che si caratterizza come un mix tra "servizio guidato" e "formazione" sulle aree tematiche che caratterizzano il progetto, permetterà loro di acquisire conoscenze specifiche nei seguenti ambiti:

- Offerte di turismo sociale
- Mappatura strutture e servizi di TS sul territori
- Creazione materiale informativo;

L'insieme di queste attività consentono, inoltre, ai volontari di acquisire un set articolato di competenze di base, trasversali e professionali che contribuiranno ad elevare la qualità del curriculum del volontario e a migliorare la sua professionalità nel settore di impiego.

In particolare:

**Competenze di base**

(intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale)

- o conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, powerpoint, internet e posta elettronica);
- o conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane;
- o conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).

**Competenze trasversali**

(intese come quel set di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci)

- o sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto;
- o saper leggere i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare nella relazione con gli anziani;
- o saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate al loro superamento;
- o saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di collaborazione.

**Competenze tecnico – professionali**

(intese come quel set di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale)

- o conoscenze teoriche nel settore di impiego;
- o capacità di coordinare e gestire attività di animazione socio-educativa;
- o conoscenza delle caratteristiche sociali ed evolutive dei soggetti con cui interagisce;
- o conoscenze metodologiche dell'azione orientata all'aiuto, al sostegno, al cambiamento;
- o capacità di valutare l'efficacia degli interventi;
- o capacità di osservare i comportamenti individuali e di gruppo;
- o abilità relazionali, quali capacità di ascolto e comunicazione;
- o conoscenza delle tecniche di conduzione dei gruppi e di socializzazione;
- o capacità di utilizzo di tecniche e strumenti necessari all'animazione quali giochi, attività espressive, manuali.

## **Metacompetenze**

(intese come l'insieme delle capacità cognitive a carattere riflessivo che prescindono da specifiche mansioni e sono considerate sempre più strategiche nella società della conoscenza)

- comprendere, analizzare e riflettere i compiti che verranno richiesti nell'ambito del progetto e il ruolo che si dovrà svolgere mettendo in relazione il proprio bagaglio di conoscenze pregresse con quanto richiesto per l'esercizio del ruolo;
- rafforzare e migliorare costantemente le proprie competenze/attitudini anche al di là delle occasioni di formazione che verranno proposte nel progetto;
- riflettere sul proprio ruolo nello svolgimento del servizio civile e ricercare costantemente il senso delle proprie azioni, potenziando i propri livelli di auto-motivazione e i propri progetti futuri di impegno nel settore del volontariato.

Si precisa che l'attestazione delle conoscenze verrà rilasciata da "Associazione C.I.O.F.S. Formazione Professionale", in virtù dell'accordo stipulato di cui si allega il protocollo d'intesa.

Al termine del periodo di servizio civile, "Associazione C.I.O.F.S. Formazione Professionale" ente terzo rispetto al proponente del progetto, certificherà le conoscenze e le competenze in possesso dai volontari, attraverso la realizzazione del portfolio delle competenze.

Inoltre, le ACLI rilasceranno un attestato a seguito della partecipazione del volontario alla formazione specifica.

Tale attestato è composto da due strumenti: uno sintetico, che attesta la partecipazione del soggetto al percorso di formazione, e uno dettagliato, che riporta i dati per la trasparenza del percorso.

L'attestato dettagliato, in particolare, prevede quattro categorie di indicatori:

- la prima fa riferimento ai soggetti che a vario titolo sono coinvolti nel percorso di formazione, con un'attenzione particolare ai nominativi e al ruolo dei firmatari del documento. È prevista anche l'immissione dei nominativi dei soggetti partner che a vario titolo hanno portato il loro contributo all'azione formativa;
- la seconda prevede gli indicatori che rendono trasparenti le caratteristiche principali del percorso: la denominazione, la data, la durata, la sede di svolgimento delle attività, il luogo e la data di rilascio dell'attestato;
- nella terza sono elencati i dati anagrafici di riconoscimento del partecipante;
- nella quarta, che è il cuore della trasparenza, sono elencate le voci che specificano e dettagliano il percorso formativo: obiettivi, contenuti, moduli, durata, etc. Questi dati rappresentano la parte più spendibile dell'attestato, quella che può essere facilmente letta e compresa da soggetti terzi. Da questa parte, in particolare, si rilevano le conoscenze e le competenze perseguite, che diventano patrimonio visibile dell'individuo e che costituiscono un effettivo valore aggiunto per il curriculum vitae.

## **Formazione generale dei volontari**

### *29) Sede di realizzazione:*

Quanto segue fa riferimento al sistema di formazione verificato dall'UNSC in sede di accreditamento, al quale si rimanda.

La formazione generale sarà svolta a cura della sede nazionale ACLI e del suo staff di formatori. I giovani in servizio civile saranno riuniti su base territoriale o regionale o sovra-regionale (si veda lo schema riportato di seguito). All'interno del territorio individuato si organizzerà la formazione in modo tale da costituire gruppi di massimo 25 volontari, modalità utile per assicurare ad ognuno la formazione generale secondo quanto stabilito dalla circolare "Linee guida per la formazione generale".

In questo modo verrà assicurata la unitarietà del processo formativo e nello stesso tempo la sua territorialità.

Le sedi ACLI presso le quali si svolgerà la formazione in forma aggregata per macroregioni saranno nell'ordine:

Macroregione	Sede
Piemonte Valle d'Aosta Liguria	Torino, sede Provinciale Acli-Via Perrone 3, bis - Torino
Veneto Friuli V. G. Trentino A. A.	Padova, sede Enaip/Acli Venete - Via A. da Forlì, 64/a - Padova Trieste, sede provinciale Acli - Via San Francesco 4/1 - Trieste Trento, sede provinciale Acli - Via Roma 57 - Trento
Lombardia Emilia Romagna Toscana Marche	Milano, sede regionale Acli Lombardia - via Luini 5 - Milano
Toscana Umbria	Firenze, sede Provinciale Acli - Piazza di Cestello, 3 - Firenze
Marche	Ancona, sede Regionale Alci Marche - Via Di Vittorio, 16 - Ancona
Lazio Abruzzo Umbria	Roma, sede Nazionale Acli - Via Marcora 20 - Roma
Puglia	Bari, sede provinciale Acli - Via V De Bellis 37 - Bari Brindisi C.so Umberto I, 122 -
Campania Molise Basilicata	Napoli, sede provinciale Acli - Via del fiumicello 7 - Napoli Benevento Sede Provinciale ACLI VIA f. Flora Parco De Santis 31 - Avellino Sede Provinciale ACLI Via S. De Renzi 28 - 83100
Calabria	Lamezia Terme, sala Formazione - Piazza Lamezia Terme, 12 - Lamezia Terme
Sicilia	Catania, sede provinciale Acli - Corso Sicilia 111 - Catania Enna, sede provinciale Acli - Via Dante 1 - Enna Caltanissetta, sede provinciale Acli - Via Libertà 180 - Caltanissetta Palermo Via Trapani, 3 - Palermo
Sardegna	Oristano, sede provinciale Acli - Via Cagliari 234b - Oristano Cagliari sede provinciale Acli Viale Marconi 4/A Cagliari

Eventuali variazioni dei territori aggregati e delle sedi potranno essere possibili per sopraggiunte condizioni organizzative diverse sulla base del posizionamento geografico delle sedi di attuazione dei progetti.

### 30) Modalità di attuazione:

a) In proprio presso l'ente con formatori dell'ente

La formazione sarà svolta in proprio con formatori dell'ente.

Si prevede inoltre l'intervento di esperti secondo quanto contemplato dalle Linee guida per la formazione generale dei volontari.

Per la formazione generale saranno applicate le normative stabilite con relativa determina dall'Ufficio Nazionale di Servizio Civile.

Le Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale costituiscono una conferma della unità di intenti e comunanza nel modo di interpretare lo spirito del servizio civile tra l'UNSC e le ACLI.

Si concorda in particolare sul ruolo e sugli obiettivi affidati alla formazione:

1. fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile;
2. sviluppare all'interno degli Enti la cultura del servizio civile;
3. assicurare il carattere unitario, nazionale del servizio civile,
4. promuovere i valori ed i diritti universali dell'uomo.

Il primo obiettivo "fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile" può essere declinato come dotare il volontario di strumenti e modalità che gli permettano di assicurare la conoscenza dei diritti e doveri, nonché la consapevolezza del ruolo del giovane in servizio civile, affinché riconosca il senso della propria esperienza e l'importanza dell'educazione alla responsabilità, al senso civico e alla pace.

Il secondo obiettivo "sviluppare all'interno degli Enti la cultura del servizio civile" e" perseguito attraverso il continuo coinvolgimento dei r.l.e.a., laddove obbligatori, dei responsabili provinciali del Servizio Civile e degli o.l.p., nella progettazione e organizzazione della formazione generale rivolta ai volontari. R.l.e.a., responsabili provinciali e o.l.p. sono inoltre, nell'ambito delle ACLI, fruitori della formazione a loro dedicata. Infatti ogni anno si tengono:

- due seminari nazionali di due giorni;
- una giornata di formazione per ogni gruppo territoriale.

Il terzo obiettivo "assicurare il carattere unitario, nazionale del servizio civile" viene perseguito anche attraverso la particolare modalità prescelta di attuazione della formazione. Infatti lo staff formativo ACLI impegnato sul Servizio Civile, si riunisce frequentemente per la progettazione e la valutazione congiunta dell'attività formativa alla presenza del responsabile nazionale di ente accreditato, della responsabile politica e del responsabile della formazione del SC. Questa modalità assicura continuità, ricorsività, trasmissione di conoscenza e monitoraggio da parte della sede nazionale ACLI e del responsabile nazionale di ente accreditato verso i territori e i volontari. Inoltre l'aggregazione dei giovani per macroregioni permette uno scambio continuo tra diverse esperienze locali dedite al medesimo progetto o anche a progetti diversi.

Il quarto obiettivo "promuovere i valori e i diritti universali dell'uomo" è presente e trasversale nei moduli di formazione generale. In particolare affrontando i temi legati alla difesa non armata della Patria, alla solidarietà, all'impegno sociale e civile, alla tutela dell'ambiente e del patrimonio culturale, alla cittadinanza attiva, alla negoziazione e al conflitto, ragionando con i volontari sulla storia dell'obiezione di coscienza, sulla dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo e sulla costituzione, si vuole portare i giovani a riflettere sui valori e sui diritti umani che vanno riconosciuti e difesi coerenti con valori e i diritti che l'Associazione con il suo operato quotidiano intende tutelare.

L'Ente possiede al suo interno le competenze per svolgere l'attività formativa. Le ACLI hanno a disposizione un proprio Dipartimento Formazione e sono soggetto promotore di un importante Ente di formazione di rilevanza nazionale (ENAIP), radicato nelle diverse realtà regionali.

Il Patronato ACLI, l'ENAIP nazionale, le ACLI TERRA nazionali, i Giovani delle ACLI, l'Unione Sportiva ACLI, l'IPPSIA, dispongono inoltre ciascuno di un proprio servizio formazione per le parti più specifiche. I formatori accreditati potranno utilizzare nella lezione frontale esperti che contribuiscano ad arricchire i contenuti offerti. I curricula di tali esperti saranno tenuti dall'Ente a disposizione per qualsivoglia verifica e i nominativi degli esperti saranno riportati nei registri di formazione predisposti a cura dell'ente. Tali esperti saranno sia interni all'ente sia esterni.

Le spese vive (trasporti e vitto) saranno sostenute dalle sedi di attuazione di progetto.

Come già accennato, i gruppi di volontari in formazione, sia per quanto riguarda le lezioni frontali sia per quanto riguarda le dinamiche non formali, non supereranno le 25 unità, condizione fondamentale per assicurare una relazione efficace tra i partecipanti, nel gruppo e con il formatore.

La formazione dei formatori e la formazione dei selezionatori sono processi attivi ormai da diversi anni. Dal 2005 al 2013 i formatori del Servizio Civile delle ACLI nazionali hanno partecipato a tre giornate di formazione formatori per ciascun anno.

Inoltre i formatori sono stati coinvolti in due giornate di formazione in contemporanea ai selezionatori, allo scopo di contribuire a monitorare e a costruire un sistema coerente di selezione, valutazione, formazione.

31) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio:

SI Si rimanda al sistema di formazione verificato dall'Ufficio in sede di accreditamento

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione generale viene erogata con l'utilizzo di tre metodologie:

1. la lezione frontale: i formatori si avvarranno anche di esperti della materia trattata, come indicato alla voce "Modalità di attuazione" della presente scheda progetto; i nominativi degli

esperti saranno evidenziati nei registri della formazione come indicato dalle "Linee guida". Ai registri verranno allegati i curriculum vitae che le ACLI nazionali si impegnano a rendere disponibili per ogni richiesta dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

2. le dinamiche non formali: la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo (ed alla sua evoluzione sul piano della autoregolazione della struttura e degli obiettivi) è essenzialmente legata a risultati di facilitazione affinché i volontari riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche all'uso utilizzate comprendono, in maniera ampia, il metodo dei casi, il T-group e l'esercitazione, i giochi di ruolo e l'outdoor training, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.
3. la formazione a distanza: potrà essere utilizzata per alcuni moduli formativi in modalità blended, cioè attraverso la discussione in piattaforma di alcuni contenuti e moduli formativi già trattati in presenza (o in attività di lezione frontale o in attività di dinamica non formale). La piattaforma consentirà di fruire dei contenuti in maniera flessibile e adattabile al singolo utente, in particolare seguendo il dibattito anche off-line.

Il programma di formazione generale del presente progetto, nell'ambito delle tre possibili modalità sopra indicate, prevede il ricorso alla lezione frontale per 22 ore (oltre il 30% del monte ore complessivo) e il ricorso alle dinamiche non formali per altre 20 ore per un totale di 42 ore.

Le ACLI adotteranno materiale didattico e dispense predisposti dall'Ufficio Nazionale, provvedendo eventualmente a integrare e ad arricchire la documentazione laddove se ne presentasse la necessità.

Ai volontari verrà consegnata da parte dell'O.I.p, al momento della presa servizio, una cartella completa contenente materiale utile e obbligatorio per la presa servizio e per la formazione.

Tale cartella contiene, fra l'altro:

- documentazione sull'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile della Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- legge 6 marzo 2001 n.64;
- carta etica del servizio civile nazionale;
- documentazione sulle ACLI, il Patronato ACLI, l'ENAIIP, ed i principali servizi/settori dell'Associazione;
- dispense e articoli su volontariato e SCN;
- documentazione sulle ACLI in Italia e sulle sedi operative;
- materiale informativo sulla storia delle ACLI;
- modulistica per l'avvio al servizio;
- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto, la tutela, l'invalità civile, il diritto previdenziale, l'assistenza, l'immigrazione e l'emigrazione, il diritto del lavoro, il mercato del lavoro;
- guida all'utilizzo della rete telematica e alla posta elettronica;
- questionari per la verifica dell'apprendimento;
- cartellina con blocco notes;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

Le metodologie dunque si possono riassumere in: lezioni frontali e dinamiche non formali, compresi lavori di gruppo ed individuali e restituzione in plenaria; discussione; roleplaying; problemsolving; brainstorming; esercitazioni pratiche.

Le attrezzature utilizzate sono: lavagna luminosa; lavagne a fogli mobili; pc e videoproiettore per la proiezione di slide e quanto altro, postazioni multimediali con collegamento internet in caso di necessità didattica.

33) Contenuti della formazione:

E' opportuno premettere alla descrizione dei contenuti formativi la definizione delle caratteristiche di setting, che a nostro parere rappresentano una condizione fondamentale per lo svolgimento di una appropriata ed efficace azione formativa.

Le caratteristiche del setting

Le ACLI, accogliendo un'esperienza che discende dalla tradizione della obiezione di coscienza, si impegnano a garantire un servizio civile volontario come esperienza di apprendimento, di formazione, di educazione alla cittadinanza, alla solidarietà, alla partecipazione, di crescita umana e professionale

Aula per massimo 25 persone, sedute, set in forma circolare e/o semicircolare.

Modalità: frontale, circolare, dinamica, a seconda dell'obiettivo e delle indicazioni delle linee guida della formazione generale.

Tutte le attività vengono svolte da un formatore accreditato, con il sostegno organizzativo di risorse dell'ufficio servizio civile delle ACLI nazionali.

Precedentemente all'avvio della formazione volontari, viene organizzato un incontro con gli r.l.e.a. o i responsabili provinciali interessati per la preparazione specifica del setting della formazione dei volontari, con i quali vengono approfondite le linee guida della formazione generale e i moduli che si svolgeranno. Questa azione mira a coinvolgere i r.l.e.a. anche nella formazione generale.

## **MODULI FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI**

### **I modulo**

**Titolo: "L'identità del gruppo in formazione e patto formativo"**

*Contenuti:* Partendo dalla presentazione dei partecipanti e dello staff si prosegue illustrando il percorso generale e la giornata formativa in specifico. Ai volontari viene richiesto di esplicitare le proprie aspettative, le motivazioni, gli obiettivi e le idee riguardanti il servizio civile. La giornata formativa si conclude con la presentazione dei concetti e pratiche di "Patria", "Difesa senza armi", "difesa non violenta".

*Obiettivi:* Costruire l'identità di gruppo, come persone in servizio civile volontario presso l'associazione ACLI. Costruire attraverso la presentazione, avvio, raccolta aspettative e bisogni, le condizioni pedagogiche relazionali per realizzare un clima di fiducia necessario ad un apprendimento efficace. Creare nel volontario singolo e nel gruppo, così come richiesto dalle linee guida per la formazione generale, la consapevolezza che la difesa della Patria e la Difesa non violenta costituiscono il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio civile.

Ore: 4 di cui 1 di lezione frontale e 3 di dinamiche non formali

### **II modulo**

**Titolo: "Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà"**

*Contenuti:* Partendo dalla presentazione della legge n. 64/01, si evidenzieranno i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, sottolineando gli elementi di continuità e di discontinuità fra il "vecchio" servizio civile degli obiettori di coscienza e il "nuovo" servizio civile volontario, con ampi riferimenti alla storia del fenomeno dell'obiezione di coscienza in Italia e ai contenuti della legge n. 230/98.

*Obiettivi:* Costruire la consapevolezza del senso e del significato del servizio civile nazionale, partendo dall'obiezione di coscienza.

Ore: 3 di cui 2 di lezione frontale e 1 di dinamiche non formali

### **III modulo**

**Titolo: "Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta"**

A) *Il dovere di difesa della Patria*

*Contenuti:* A partire dal dettato costituzionale, articolo 52 "La difesa della Patria è sacro dovere del cittadino" se ne approfondirà l'attualizzazione anche alla luce dell'attuale normativa e della giurisprudenza costituzionale.

In particolare, si illustreranno i contenuti delle sentenze della Corte Costituzionale nn.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o difesa non armata.

*Obiettivi:* Approfondire la conoscenza e l'evoluzione storica del concetto di "dovere di difesa della Patria".

#### B) La difesa civile non armata e non violenta

*Contenuti:* Si utilizzerà la lezione frontale per affrontare alcuni aspetti storici di difesa popolare nonviolenta, si presenteranno le forme attuali di realizzazione della difesa alternativa sul piano istituzionale, di movimento e della società civile.

In specifico si affronteranno i temi di "gestione e trasformazione nonviolenta dei conflitti", "prevenzione della guerra" e "operazioni di polizia internazionale", nonché i concetti di "peacekeeping", "peace-enforcing" e "peacebuilding", collegati all'ambito del diritto internazionale.

*Obiettivi:* Approfondire la conoscenza e la riflessione del concetto di difesa non armata e non violenta.

*Ore:* 4 di cui 2 di lezione frontale e 2 di dinamiche non formali

### **IV modulo**

#### **Titolo: "La normativa vigente e la Carta di impegno etico"**

*Contenuti:* Sarà illustrato l'insieme delle norme che regolano il sistema del servizio civile nazionale. In modo particolare sarà analizzata la Carta d'impegno etico e l'importanza della sua sottoscrizione da parte del responsabile dell'ente.

*Obiettivi:* Aiutare i volontari ad inserirsi nel percorso con consapevolezza. Conoscere i dati di contesto, tratti dalle fonti legislative, che diverranno vincolo e risorsa a cui attingere durante l'anno di servizio civile

*Ore:* 2 di cui 1 di lezione frontale e 1 di dinamiche non formali

### **V modulo**

#### **Titolo: "La formazione civica"**

*Contenuti:* Saranno ripresi i contenuti della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della Carta costituzionale e, quindi, l'insieme dei principi, dei valori, delle regole e dei diritti e doveri in essa contenuti, che costituiscono la base della civile convivenza e quadro di riferimento indispensabile per l'esercizio della cittadinanza attiva.

Saranno analizzati la funzione e il ruolo degli organi costituzionali, la struttura delle Camere e l'iter di formazione delle leggi.

*Obiettivi:* da una parte fornire al volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale ed istituzionale mutevole nel tempo, dall'altra trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva" e tradurre quindi i principi teorici in azioni pratiche.

*Ore:* 2 di cui 1 di lezione frontale e 1 di dinamiche non formali

### **VI modulo**

#### **Titolo: "Forme di cittadinanza"**

*Contenuti:* In questo modulo si partirà dal principio costituzionale di solidarietà sociale e dai principi di libertà ed eguaglianza per affrontare il tema delle limitazioni alla loro concretizzazione.

Si farà riferimento alle povertà economiche e all'esclusione sociale, alla lotta alla povertà nelle scelte politiche italiane e negli orientamenti dell'Unione Europea, al contributo degli Organismi non Governativi. Verrà presentato il concetto di cittadinanza e di promozione sociale, come modo di strutturare, codificando diritti e doveri, l'appartenenza ad una collettività che abita e interagisce su un

determinato territorio. In particolare le ACLI promuoveranno il tema della coesione sociale come mezzo per difendere la Patria "dal di dentro" garantendo a tutti possibilità di promozione, di inclusione, di partecipazione attiva alla società; si insisterà sul concetto di cittadinanza attiva, per dare ai volontari il senso del servizio civile come anno di impegno, di condivisione e di solidarietà.

*Obiettivi:* Dare senso alle parole "cittadinanza, solidarietà, globalizzazione, interculturalità e sussidiarietà", riscoprendo il significato dell'essere cittadini attivi e solidali, in un contesto e una visione multi-etnica e aperta alle istanze internazionali.

*Ore:* 4 di cui 2 di lezione frontale e 2 di dinamiche non formali

## **VII modulo**

### **Titolo: "La protezione civile"**

*Contenuti:* In questo modulo verranno forniti elementi di protezione civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni. Si evidenzieranno le problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi, nonché quelle relative agli interventi di soccorso.

*Obiettivi:* Dare senso e ragione del servizio civile come attività di prevenzione e "protezione" della popolazione affrontando anche la protezione civile nel senso diretto e immediato del termine (calamità, terremoti, ordine pubblico, ecc.) e gli elementi di base necessari ad approntare comportamenti di protezione civile.

*Ore:* 3 di lezione frontale

## **VIII modulo**

### **Titolo: "La rappresentanza dei volontari nel servizio civile"**

*Contenuti:* Sarà illustrata ai volontari la possibilità di partecipare e candidarsi alle Elezioni per i Rappresentanti regionali e nazionali dei volontari in Servizio Civile Nazionale, come forma di "cittadinanza attiva" e saranno individuate anche le responsabilità che derivano da tale partecipazione. Per dare maggiore incisività all'argomento, saranno invitati ex volontari rappresentanti e/o delegati.

*Obiettivi:* Fornire ai volontari un esempio concreto di cittadinanza attiva, collegata all'esperienza del Servizio Civile Nazionale.

*Ore:* 2 di lezione frontale

## **IX modulo**

### **Titolo: "Presentazione dell'Ente: le ACLI, Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani"**

*Contenuti:* In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.

Si potrà anche svolgere un'analisi della realtà nazionale: incontrare dei testimoni privilegiati (acclisti adulti che forniscano tracce della storia), con preparazione, esecuzione e report di interviste, analisi della realtà territoriale delle ACLI attraverso una scheda apposita, raccolta dati e progettazione piccoli interventi di approfondimento.

*Obiettivi:* Agevolare la conoscenza e l'inserimento nel giovane volontario nella realtà in cui presterà servizio.

*Ore:* 2 di lezione frontale

## **X modulo**

### **Titolo: "Il lavoro per progetti"**

*Contenuti:* "Che cos'è la progettazione sociale? Quali sono i suoi principi cardine? Come si esplicita in un lavoro metodico e organizzato? Come valutare i risultati?"

Verrà illustrato il processo della progettazione nelle sue articolazioni: dall'ideazione alla realizzazione, compresa la fase di valutazione di esito, di efficacia ed efficienza del progetto.

Si sosterranno i volontari nel conoscere e approfondire metodi per l'auto-valutazione partendo dal progetto di servizio civile in cui sono inseriti.



*Obiettivi:* Offrire al giovane volontario strumenti per facilitare un percorso di analisi e di progettazione e per migliorare le proprie capacità di valutazione e di autovalutazione, partendo dal progetto di servizio civile in cui è inserito

*Ore:* 4 di cui 1 di lezione frontale e 3 di dinamiche non formali

## **XI modulo**

### **Titolo: "L'organizzazione del servizio civile e le sue figure"**

*Contenuti:* Sarà fornito ai volontari di Servizio Civile Nazionale un quadro dei ruoli e delle diverse figure che ruotano attorno al progetto. Per completare la panoramica saranno fornite informazioni anche circa il "sistema di servizio civile" (gli enti di SCN, l'UNSC, le Regioni e le Province autonome), che rappresenta la sovrastruttura più grande in cui si collocano le ACLI rispetto al Servizio Civile Nazionale.

*Obiettivi:* offrire ai giovani gli strumenti per riconoscere tutte le figure che si trovano all'interno dello stesso progetto e che operano per il raggiungimento degli obiettivi del progetto stesso.

*Ore:* 2 di lezione frontale

## **XII modulo**

### **Titolo: "Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale"**

*Contenuti:* Si metteranno in evidenza il ruolo e la funzione del volontario, si metteranno a fuoco le condizioni necessarie agli efficaci inserimenti nei sistemi organizzativi; si illustrerà la circolare sulla gestione, concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (DPCM 4 febbraio 2009e successive modifiche).

*Obiettivi:* Offrire ai volontari gli strumenti di base per definire diritti e doveri, facendo appello alla lettera da loro sottoscritta ma anche al dettato della circolare che sosterrà il percorso, facilitando anche i rapporti con l'ente, e che definisce bene vincoli e opportunità.

*Ore:* 2 di cui 1 di lezione frontale e 1 di dinamiche non formali

## **XIII modulo**

### **Titolo: "Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti"**

*Contenuti:* sarà fornita l'analisi dei cinque pilastri della comunicazione e sarà analizzato come le dinamiche di comunicazione all'interno di un gruppo possano essere causa di conflitti, ma anche opportunità di confronto e scambio costruttivi.

*Obiettivi:* offrire strumenti per una maggiore comprensione del "funzionamento" di alcuni concetti di base della comunicazione interpersonale; sviluppare le capacità comunicative in ambito lavorativo; fornire elementi per la conoscenza del processo comunicativo così come si articola all'interno di un'organizzazione.

*Ore:* 4 di cui 1 di lezione frontale e 3 di dinamiche non formali

## **XIV modulo**

### **Titolo: "Il valore esperienziale del servizio civile"**

*Contenuti:* attraverso l'utilizzo di modelli di apprendimento basati sull'esperienza cognitiva ed emotiva, si accompagneranno i ragazzi a riflettere consapevolmente, sulla propria storia, sui propri vissuti, sulle proprie emozioni e sulle dinamiche relazionali e a porre l'attenzione al proprio pensiero sia in termini di "contenuto" (cosa?) che di "metodo" (come?); ciò contribuirà a rendere il servizio civile un'esperienza di crescita, di formazione e di educazione per il volontario.

*Obiettivi:* Offrire al giovane volontari uno strumento che permetta loro di dare significato e valore alla propria esperienza di servizio civile.

*Ore:* 4 di cui 1 di lezione frontale e 3 di dinamiche non formali

34) *Durata:*

42 ORE. Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 180° giorno dall'avvio del progetto

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

35) *Sede di realizzazione:*

La formazione specifica sarà realizzata presso le sedi d'attuazione di cui al punto 16. Eventuali variazioni dei territori aggregati e delle sedi potranno essere possibili per sopraggiunte condizioni organizzative diverse.

36) *Modalità di attuazione:*

La formazione sarà effettuata in proprio, presso l'ente con formatori dell'ente. Per il modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari si potrà ricorrere all'utilizzo di esperti.

37) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

1. **Altavilla Matteo**, nato a Padova il 23/08/1971
2. **Buccioni Goffredo**, nato a Montegiorgio (AP) il 01/10/1951
3. **Caironi Luciano**, nato a Saronno (VA) il 15/11/1950
4. **Caldera Elide**, nata a Villafalletto (CN) il 23/03/1960
5. **Cantini Maria Chiara**, nata a Firenze il 18/10/1974
6. **Carrozzino Maria** nata a Belvedere Marittimo (CS) il 08/06/1971
7. **Carta Mauro**, nato a Cagliari il 05/05/1974
8. **Comparone Giuseppe**, nato a Teano il 02/01/1962
9. **Consalvi Francesco**, nato a Foligno il 27/07/1979
10. **De Cillis Anna Lisa**, nata a Trani il 30/10/1983
11. **Di Gregorio Giulia**, nata a Roma il 09/09/1979
12. **Marrone Giuseppe Maria Andrea**, nato a San Giovanni Rotondo (FG) il 30/06/1986
13. **Meli Alberto**, nato a Trieste il 22/01/1976
14. **Perini Enrica** nata a Casalmaggiore (CR) il 19/07/1967
15. **Picco Danilo** nato a Centano (CN) il 11/06/1967
16. **Pipinato Fabio**, nato a Trento il 31/03/63
17. **Quintigliano Vincenzo**, nato a Sessa Aurunca (CE) il 15/03/1964
18. **Tomao Francesca**, nato a Formia (LT) il 1/02/1973
19. **Toninelli Roberto** nato a Brescia il 07-05-1976
20. **Valentini Laura**, nata a Modena il 20/12/1958
21. **Vitale Giuseppe**, nato a Monteforte Irpinio il 11/03/1955
22. **Willburger Antonia**, nata a Pollica (SA) il 12/06/1963

38) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

#### **Altavilla Matteo**

Dal 2003 è Vicepresidente Nazionale Centro Turistico Acli, con delega alla progettazione e formazione nazionale. È responsabile del servizio civile nazionale del CTA, delegato alla Pastorale del Turismo della CEI e alla funzione formazione di sistema Acli. È stato consigliere

dell'Associazione Nazionale "Si può" Laboratorio nazionale sul turismo accessibile, con incarichi nell'ambito della progettazione e formazione. Dal 2005 è membro di Presidenza delle Acli Provinciali di Padova con delega all'innovazione ed economia civile.

#### **Buccioni Goffredo**

Laureato in lingue e letterature straniere moderne, nel 2014 è stato nominato Presidente del Consiglio Direttivo del Centro Turistico Acli presso l'Associazione CTA sede provinciale di Fermo occupandosi del coordinamento e della gestione degli eventi e dei programmi relativi allo sviluppo di itinerari di turismo sostenibile.

#### **Caironi Luciano**

In qualità di Presidente del CTA di Saronno si occupa di organizzare eventi mirati alla valorizzazione e alla promozione del territorio e di creare pacchetti turistici pensati per gli anziani.

#### **Caldera Elide**

Dipendente dal 2009 del CTA, ha maturato esperienza e competenza in iniziative a sostegno dei servizi di turismo locale. Ha, inoltre, organizzato eventi per la promozione del turismo responsabile e sociale.

#### **Cantini Maria Chiara**

Studi universitari, impegnata da anni nelle Acli fiorentine dove si cura del servizio civile, giovani, e consulenze alle persone. Responsabile del progetto "Punto Famiglia" e del Punto Giovani, ha acquisito una notevole, esperienza nel coordinamento e organizzazione di progetti ed eventi di animazione. Formatore accreditato UNSC.

#### **Carozzino Maria**

Laureata in Scienze politiche con specializzazione in sociologia. Responsabile e progettista, coordinatrice del progetto Welfare per la Valle d'Aosta è co-autrice della "Guida ai servizi per le famiglie". Formatrice, ha una pluriennale esperienza e competenza nell'ambito delle tematiche familiari, dell'associazionismo e delle politiche sociali.

#### **Carta Mauro**

Laureato in Economia e Commercio, possiede una pluriennale esperienza nel campo della progettazione, gestione e monitoraggio di programmi e progetti di sviluppo locale per la promozione dei servizi relativi ad aree e parchi archeologici e complessi monumentali. Ha una conoscenza approfondita per quel che concerne la programmazione Comunitaria e le dinamiche socio-economiche di livello territoriale. Ha sviluppato, inoltre, come docente, competenze comunicative e relazionali in numerose e diverse attività di lavoro di gruppo nonché in contesti extra lavorativi.

#### **Comparone Giuseppe**

Dal 2000 collabora con il CTA di Caianello. Ha un pluriennale esperienza come organizzatore di pacchetti turistici e come guida di accompagnatore di gruppi turistici.

#### **Consalvi Francesco**

A studiato Scienze delle comunicazioni presso l'Università degli studi di Perugia, Presidente e CEO di CTA Ecobike una associazione turistica sociale che organizza eventi in Umbria ed in cento Italia e tour ecologici.

#### **De Cillis Anna Lisa**

Laureanda in Giurisprudenza, ha svolto presso ACLI Bari il Servizio Civile Nazionale nel progetto "Juvenes 2- Giovani a sostegno della pace", durante il quale ha svolto attività di educazione e promozione culturale. Impiegata presso ACLI Service BAT, ha maturato comprovate professionalità nel campo dell'assistenza fiscale, con un focus particolare sul settore COLF e rapporti di lavoro domestico.

**Di Gregorio Giulia**

Dirigente aclista membro di presidenza con delega alla famiglia, ha la responsabilità ed il coordinamento logistico organizzativo delle varie attività di utilità e promozione sociale rivolte a tutti gli utenti della sede provinciale di Roma. Laurea in Educatore Professionale di Comunità presso la Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Roma "Roma Tre". Coordina le attività e gli eventi relativi alle uscite culturali organizzate per le famiglie che vogliono fare esperienza di viaggi e gite in linea con il principio del turismo responsabile.

**Marrone Giuseppe Maria Andrea**

Laureato in Filosofia, è docente di bioetica e di comunicazione, esperto in processi comunicativi nella costruzione della relazione umana e nell'applicazione pratica della teoria del "dono" negli interventi rivolti alle famiglie.

**Meli Alberto**

Laurea in economia e commercio, ha sviluppato competenze nell'organizzazione e nella gestione di percorsi formativi in materia di Previdenza Complementare e Diritto del Lavoro. È stato docente di diritto del lavoro presso l'Enaip di Trieste. Ha fornito consulenza a lavoratori e datori di lavoro in merito alle leggi sul lavoro e gestione delle controversie. Formatore presso le Acli in qualità di accompagnatore di percorsi formativi rivolti ai giovani in Servizio Civile ed ai dirigenti delle Acli.

**Perini Enrica**

Dal 1991 al 2015 ha gestito la segreteria provinciale delle Acli di Mantova e i 30 circoli sparsi sul territorio e dal 2001 alcune associazioni sportive dilettantistiche. È operatrice sociale e di sportello, ha partecipato a numerosi corsi di formazione organizzati dalle Acli mantovane, acquisendo, in tal modo, competenze specifiche nel settore del turismo sociale.

**Picco Danilo**

Laureato in Economia, Ha maturato diverse esperienze nel settore educativo e nella formazione professionale. Per 15 anni è stato educatore e formatore dell'AGESCI (Associazione Guide e Scout Cattolici Italiani) con esperienza di animazione e di lavoro con gruppi di adulti. Attualmente ricopre la carica di Coordinatore della Segreteria Organizzativa Acli Sede Provinciale di Cuneo, che gli ha permesso di impegnarsi attività e progetti nell'ambito del turismo sociale.

**Pipinato Fabio**

Laureato in Scienze Politiche, ha maturato esperienze di cooperazione internazionale in Rwanda e Kenya. Presidente del Centro Turistico Acli di Trento, organizza eventi per la promozione del territorio e iniziative volte al turismo sociale e responsabile. Inoltre, ricopre la carica di Direttore della rivista on line "Unimondo", maturando, così, competenze in materia di comunicazione, grazie anche alla supervisione della campagna "Sdebitarsi".

**Quintiliano Vincenzo**

Laurea in Giurisprudenza, dal 2003 presidente provinciale Cta di Caserta. Nel 2004 ha partecipato al progetto "Home", quando il sociale è in casa, quale componente del consiglio direttivo del Cta di Sessa Aurunca. Dal 2005 al 2010 è stato Olp per il Cta provinciale di Caserta sul progetto "Il turismo sociale al servizio della solidarietà e dello sviluppo.

Dipendente dell'Istituto Marco Polo di Brescia, occupandosi dell'aspetto amministrativo e di segreteria dedicandosi all'organizzazione di gite e visite turistiche per adolescenti inserendo degli elementi di tutela ambientale e di turismo responsabile tra le attività svolte con i ragazzi.

**Tomao Francesca**

Diploma Tecnico Turistico, è Presidente del CTA Acli di Formia. È promotrice e organizzatrice di eventi per la tutela, la salvaguardia e la valorizzazione del patrimonio artistico e culturale. Inoltre, si occupa della creazione e gestione dei pacchetti turistici.

**Toninelli Roberto**

Laureato in "Scienze dell'Educazione" presso l'Università degli Studi di Verona, da novembre 2009 è impiegato presso le ACLI Provinciali di Brescia con mansioni e responsabilità di

Segretario all'organizzazione. Ha maturato una considerevole esperienza nelle attività e nelle iniziative rivolte al sociale e all'economia sostenibile, realizzate nell'ambito dei progetti finanziati con i fondi del 5per mille.

### **Valentini Laura**

Mediante il suo impegno presso il CTA Acli Modena ha avuto modo di collaborare con alcune Università americane e cinesi per progetti di inserimento per studenti stranieri nelle Università italiane approfondendo le tematiche relative ai viaggi di studio. Inoltre si dedica alle attività del Turismo sociale sia in Out-going che in In-coming.

### **Vitale Giuseppe**

Dal 2007 ricopre il ruolo Presidente Nazionale del CTA (Centro Turistico Acli), è Membro del Consiglio Nazionale della FITUS (Federazione Italiana di Turismo Sociale), laureato in Scienze Motorie, laurea di addottrinamento in Scienze Turistiche, docente di ruolo dal 1984, ha esperienza decennale come formatore. Giornalista pubblicitario è autore del testo: "Turismo Sociale" pubblicato dalla casa Editrice "Aesse Comunicazione srl" - Roma - Giugno 2005.

### **Willburger Antonia**

Laureata triennale in Lingue, dal 1997 è responsabile e socia dell'associazione di promozione sociale-turistica CTA di Vietri sul Mare. Dal 2016 ricopre il ruolo di Vicepresidente del CTA di Salerno. Dal 2010 si è occupata di promozione turistica ed organizzazione di workshop alle fiere turistiche in rappresentanza di Enti Pubblici quali il Comune di Vietri

## *39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La **Metodologia** alla base del percorso formativo specifico, prevede:

- L'apprendimento diretto di conoscenze e competenze, finalizzato ad una forte sensibilizzazione al lavoro individuale e in rete, basato sull'integrazione dei ruoli e sullo scambio di esperienze;
- L'integrazione di diverse metodologie di intervento. Il percorso formativo proposto facilita la visione dell'organizzazione, dei servizi e dei sistemi nei quali i volontari sono inseriti. Tale percorso si configura pertanto come una "consulenza formativa" tramite la formazione tout-court utilizzando le classiche lezioni d'aula integrate con lavori individuali e di gruppo, esercitazioni pratiche, discussioni in plenaria e analisi dei casi.

Le scelte metodologiche sottese all'attività formativa specifica intendono superare le tradizionali metodologie d'apprendimento, privilegiando forme apprendimento attivo che fanno capo anche ai principi della ricerca-azione per la quale tutti i soggetti sono coinvolti in quanto attori della formazione. Inoltre, attraverso il ricorso a forme di cooperative learning, gli attori si impegnano a porre domande, a sperimentarsi attivamente, a risolvere problemi, ad assumersi responsabilità ad essere creativi per costruire significati per sé stessi e per il gruppo di riferimento.

Verrà favorita anche la riflessione sulle relazioni tra le persone, da sviluppare attraverso la valorizzazione delle differenze. Questo tipo di approccio contribuisce ad accrescere nei soggetti coinvolti la consapevolezza del modo in cui i valori personali e i significati attribuiti a ciò che accade, influenzano la percezione e le scelte di agire di ciascuno. Il cooperative learning, infatti oltre che a consentire il conseguimento degli obiettivi di contenuto, favorisce lo sviluppo di competenze cognitive ed anche sociali quali la capacità di leadership, le abilità comunicative, la gestione dei conflitti o il problemsolving. Sarà possibile inoltre erogare parte della formazione specifica tramite l'utilizzo della FAD attraverso una piattaforma informatica. Le risorse tecniche utilizzate saranno adeguate alle esigenze formative dei volontari consentendo di raggiungere gli obiettivi progettuali:

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| → PC portatile e postazioni informatiche; | → supporti di memorizzazione; |
| → stampanti;                              | → televisione;                |
| → Internet;                               | → lavagna luminosa;           |
| → Telefoni;                               | → lavagna a fogli mobili;     |
| → videoproiettori;                        | → webcam;                     |

→ piattaforme informatiche.

#### *40) Contenuti della formazione:*

In aggiunta alla formazione generale si prevede una sessione di formazione specifica che permetterà al volontario di acquisire le conoscenze, le capacità e le abilità necessarie per poter essere parte attiva del progetto e protagonista delle azioni in esso previste. La formazione specifica consentirà al volontario da un lato di entrare nel vivo delle attività da svolgere e, dall'altro, di avere competenze spendibili alla fine dell'anno di servizio civile sia nel mondo del lavoro che nella sfera personale. La formazione specifica prevista considerata "on the project", è volta a supportare e accompagnare i volontari nella fase di inserimento in un nuovo ambito lavorativo, attraverso attività didattiche in affiancamento con un formatore esperto e/o con il monitoraggio di un mentore esterno (o.l.p. e r.l.e.a.). La prima parte della formazione specifica (30 ore) che potrà essere erogata anche tramite FAD, riguarderà l'acquisizione di competenze trasversali (la comunicazione interpersonale, il team working, l'ascolto attivo, la gestione dei conflitti, la negoziazione, l'essere e il fare comunità, come orientarsi tra i servizi attivi sul territorio, etc.) ovvero caratteristiche e modalità di funzionamento individuale che entrano in gioco quando un soggetto si attiva a fronte di una richiesta dell'ambiente organizzativo; tali competenze sono essenziali nel produrre un comportamento professionale che trasformi un sapere in una prestazione lavorativa. Inoltre, anche il modulo di formazione di base, riguardante la sicurezza nei luoghi di lavoro, potrà essere seguito in FAD dai ragazzi, ove possibile, mentre in caso di esigenze particolari dovute alla tipologia di attività previste dal progetto (servizio presso case di riposo, scuole, carceri...), verrà gestito in aula direttamente da un esperto.

#### **I modulo**

**Titolo: "Analisi del contesto lavorativo"**

**Formatore: Tramite FAD**

Il modulo ha l'obiettivo di fornire un quadro di riferimento: dei modelli di funzionamento e di gestione delle organizzazioni, della gestione dei rapporti interpersonali e dell'inserimento in contesti professionali, della gestione del lavoro e della risoluzione dei problemi in un'ottica di flessibilità e disponibilità ai cambiamenti. Il modulo ha l'obiettivo di facilitare la comprensione dell'importanza della qualità quale elemento per il successo personale e organizzativo e la consapevolezza sul ruolo del volontario e sulla sua posizione all'interno della sede attuazione di progetto.

**Durata: 8 ore**

#### **II modulo**

**Titolo: "Le Tecniche della comunicazione"**

**Formatore: Tramite FAD**

Il modulo descrive le tecniche dell'agire comunicativo all'interno di un gruppo, le possibilità comunicative di cui un'organizzazione dispone, alcuni aspetti della comunicazione interpersonale, l'importanza rivestita dalla leadership all'interno di un gruppo di lavoro. Inoltre saranno delineati le principali caratteristiche della comunicazione interpersonale, gli elementi che costituiscono la comunicazione, il tema del linguaggio verbale e del linguaggio non verbale.

**Durata: 8 ore**

#### **III modulo**

**Titolo: "Il lavoro di gruppo"**

**Formatore: Tramite FAD**

Il modulo illustra le principali dinamiche che portano alla formazione di un gruppo di persone, sia in ambito privato che nell'ambiente di lavoro; si indicano le variabili che ne determinano la crescita e l'integrazione tra i componenti del gruppo nello svolgimento delle attività; si analizza la formazione di un gruppo di lavoro dentro un'organizzazione; si mostra la gestione di un progetto, indicandone le fasi principali, i problemi che possono emergere e le relative tecniche di risoluzione; si affronterà infine il tema della leadership, analizzandone alcuni stili.

**Durata: 8 ore**

#### **IV modulo**

**Titolo: "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile"**

**Formatore: Tramite FAD, formatori inseriti nel box 38 ed esperti**

Il modulo illustra: le normative di riferimento rispetto alla sicurezza; i principali rischi connessi alle attività previste dal progetto di servizio civile e ai luoghi di svolgimento delle stesse; le azioni di prevenzione e di emergenza da adottare.

**Durata: 6 ore**

#### **V modulo**

**Titolo: "Tecniche di organizzazione turistica"**

**Formatore: formatore specifico come indicato al punto 37\38**

Il modulo si prefigge di affrontare le seguenti tematiche: le Agenzie di Viaggio e Tour Operator; la comunicazione in ambito turistico sociale; le risorse informatiche e tecniche a disposizione dei servizi; la programmazione turistica e composizione dell'offerta turistica; prodotti turistici: promozione e vendita; preventivi di viaggio e booking, documenti di viaggio e mezzi di pagamento;

**Durata: 12 ore**

#### **VI modulo**

**Titolo: "Legislazione turistica"**

**Formatore: formatore specifico come indicato al punto 37\38**

Il modulo si prefigge di affrontare le seguenti tematiche: legislazione internazionale, nazionale e regionale nell'ambito turistico; la legge quadro sul turismo 217/83 e legge di riforma 135/2001;D. Lgs. n.111/95 sui pacchetti turistici; le norme sul turismo sociale

**Durata: 10 ore**

#### **VII modulo**

**Titolo: "I sistemi turistici locali"**

**Formatore: formatore specifico come indicato al punto 37\38**

Il modulo si prefigge di affrontare le seguenti tematiche: geografia generale e risorse del territorio; geografia delle destinazioni turistiche e principali itinerari turistici.

**Durata: 10 ore**

#### **VIII modulo**

**Titolo: "Costruire il prodotto turistico sociale"**

**Formatore: formatore specifico come indicato al punto 37\38**

Il modulo si prefigge di affrontare le seguenti tematiche: gestire e promuovere il sistema culturale; individuare diversi livelli di offerta per target diversificati con particolare attenzione alla fasce deboli; costruire proposte di valorizzazione del patrimonio artistico e culturale di riscoperta delle storie e delle culture locali; creare e gestire eventi sul territorio; la qualità di un prodotto, di un servizio turistico sociale e le sue diverse componenti.

**Durata: 10 ore**

*41)Durata:*

72 ore. Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 90° giorno dall'avvio del progetto.
---

**Altri elementi della formazione**

42) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Si rimanda al sistema accreditato e verificato dall'UNSC

29 novembre 2017

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale dell'Ente  
Dott. Mauro Perotti

