



# Cerviability

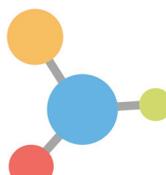
Documento di proposta  
partecipata



COMUNE DI CERVIA



Regione Emilia-Romagna



CERVIABILITY



La comunità nel cuore

Finanziato attraverso la L.R. dell'Emilia-Romagna  
15/2018 "LEGGE SULLA PARTECIPAZIONE  
ALL'ELABORAZIONE DELLE POLITICHE  
PUBBLICHE. ABROGAZIONE DELLA LEGGE  
REGIONALE 9 FEBBRAIO 2010, N. 3

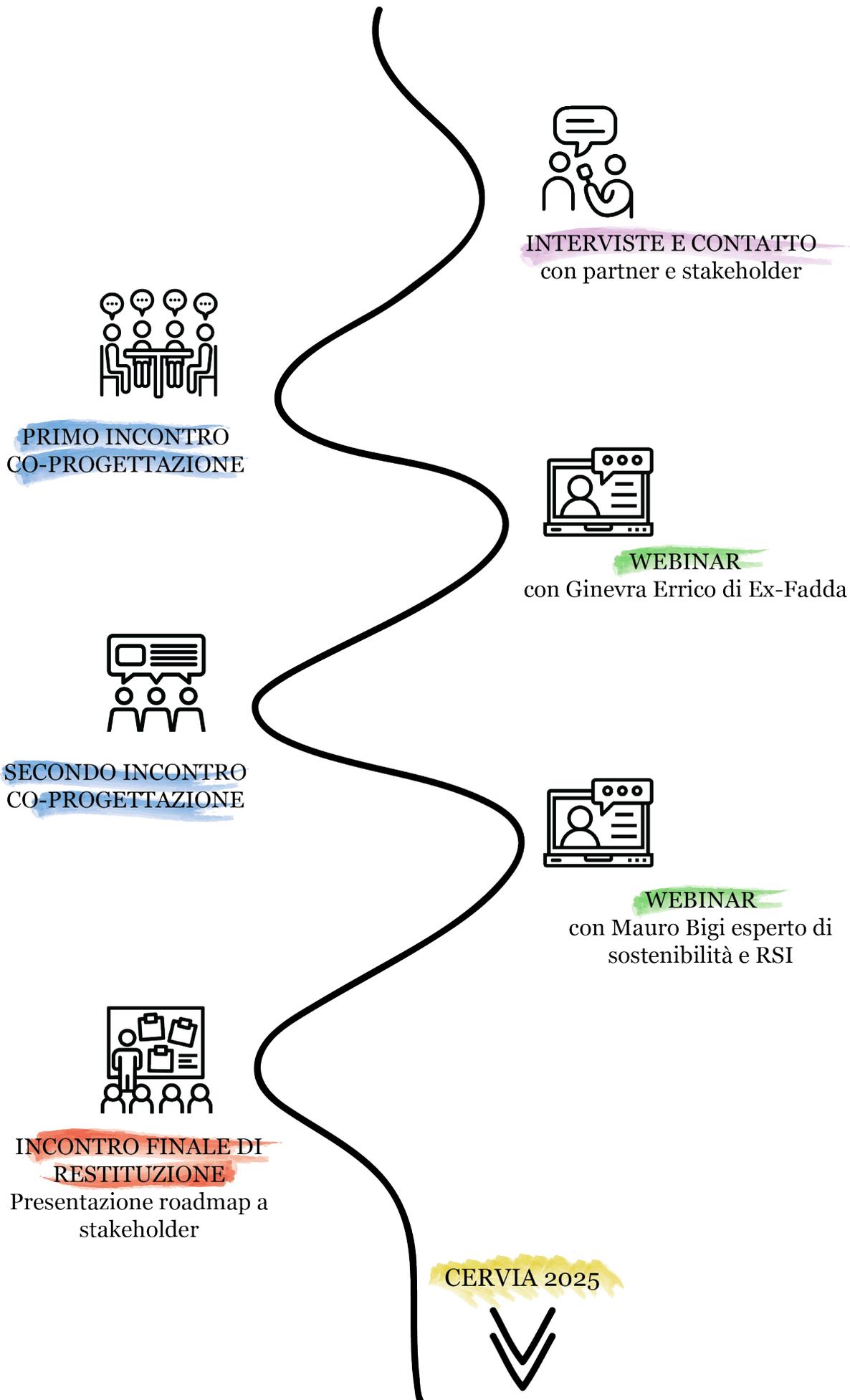
in collaborazione con



KILOWATT



# CERVIABILITY: IL PERCORSO



## IL PERCORSO PARTECIPATIVO

**Soggetto promotore:**  
Cooperativa Sociale San Vitale

**Soggetto decisore:**  
Comune di Cervia

**Curatori del processo partecipativo:**  
Anna Romani - Luca Padova -  
Anita Vicenzi  
Kilowatt Soc. Coop.

**Responsabile del progetto:**  
Kim Santi

**In collaborazione con:**  
IAL  
Casa della Salute Isotta Gervasi  
Mensa amica  
Emporio solidale  
Iscom  
Ascom  
Un posto a tavola ONLUS  
Cervia Turismo

## IL DOCUMENTO

**Curatori del testo:**  
Anna Romani - Luca Padova -  
Anita Vicenzi  
Kilowatt Soc. Coop.

**Data di approvazione da parte della Giunta Comunale:**  
10 novembre 2020

**Periodo di redazione:**  
Estate - Autunno 2020

**Editing e impaginazione:**  
Autunno 2020

## INTERVISTE E QUESTIONARI

- 11 questionari compilati da membri del Welfare dell'Aggancio
- 5 questionari compilati dai partner di progetto
- 3 questionari compilati da operatori/operatrici della Cooperativa San Vitale
- 3 interviste in profondità con famiglie e persone con disabilità
- 4 interviste in profondità a imprenditori/imprenditrici del territorio

## TAVOLI DI NEGOZIAZIONE

### Date incontri:

15/10/2020

22/09/2020

31/07/2020

27/3/2020

24/2/2020

### Partecipanti:

- Romina Maresi - Presidente Coop Soc. San Vitale
- Kim Santi - Coordinatrice CerviAbility Coop Soc San Vitale
- Luca Zamboni - Coop Soc San Vitale
- Daniela Poggiali - Dirigente Comune di Cervia
- Cristina Zani Welfare dell'Aggancio - Coordinatrice Servizi alla Comunità Comune di Cervia
- Maurizio Matteini Palmerini - Ass. di Promozione Sociale "Flavor" - Welfare dell'Aggancio

## INCONTRI DI CO-PROGETTAZIONE e WEBINAR

### Date incontri:

21/9/2020

8/9/2020

29/7/2020

28/7/2020

### Partecipanti:

- Romina Maresi - Presidente Coop Soc. San Vitale
- Kim Santi Coordinatrice - CerviAbility Coop Soc San Vitale
- Luca Zamboni - Coop Soc San Vitale
- Daniela Poggiali - Dirigente Comune di Cervia
- Cristina Zani Welfare dell'Aggancio - Coordinatrice Servizi alla Comunità Comune di Cervia
- Maurizio Matteini Palmerini - Associazione di Promozione Sociale "Flavor" - Welfare dell'Aggancio
- Andrea Vorabbi Emporio Solidale - Mensa Amica/Welfare dell'Aggancio/Associazione di Promozione Sociale "Flavor"
- Maurizio Berselli - Cittadino, Welfare dell'Aggancio
- Valeria Lunedei - Coordinatrice IAL CAMPUS CERVIA
- Annalisa Zanelli - Cervia Turismo
- Bianca Maria Manzi - Assessore al Welfare
- Cesare Zavatta - Assessore alla Partecipazione
- Matteo Fusconi - Spazio Culturale Scambiamenti
- Valeria Garcea - Cooperativa Sociale San Vitale

# INCONTRO CONCLUSIVO DI RESTITUZIONE

## Data incontro:

29/10/2020

## Partecipanti:

- Romina Maresi - Presidente Coop Soc. San Vitale
- Kim Santi Coordinatrice - CerviAbility Coop Soc San Vitale
- Luca Zamboni - Coop Soc San Vitale
- Cristina Zani Welfare dell'Aggancio - Coordinatrice Servizi alla Comunità Comune di Cervia
- Annalisa Zanelli - Cervia Turismo
- Bianca Maria Manzi - Assessore al Welfare
- Cesare Zavatta - Assessore alla Partecipazione
- Matteo Fusconi - Spazio Culturale Scambiamenti
- Valeria Lunedei - Coordinatrice IAL CAMPUS CERVIA
- Maurizio Matteini Palmerini - Associazione di Promozione Sociale "Flavor" - Welfare dell'Aggancio
- Filippo Pilandri - IAL CAMPUS CERVIA

# **INDICE**

## **1. Cerviability: il metodo e il processo**

- 1.1. Perché Cerviability
- 1.2. Le tappe del percorso
- 1.3. La metodologia partecipativa
- 1.4. Domande guida
- 1.5. Cosa abbiamo imparato
  - 1.5.1. Cambio di paradigma sulla disabilità
  - 1.5.2. Benchmark

## **2. Il contesto e gli input**

- 2.1. Temi chiave di interviste e questionari
- 2.2. Dati positivi da valorizzare
- 2.3. Cosa manca

## **3. La proposta: una roadmap per Cervia 2025**

- 3.1. Rigenerazione urbana
- 3.2. Formazione turistica inclusiva
- 3.3. Fattori abilitanti e desiderabili
- 3.4. Il percorso verso il cambiamento

## **Considerazioni di contesto**

# 1. Cerviability: il metodo e il processo

## 1.1. Perché Cerviability

Il Progetto Cerviability nasce da un confronto tra pubblico e privato sul tema della disabilità. All'interno della tematica, sempre più incalzante e rilevante del "Dopo di Noi", il progetto si interroga su come individuare delle soluzioni diffuse e durature per le persone con disabilità, affinché la comunità possa offrire un supporto alle famiglie che spesso si trovano ad affrontare questo tema in solitudine.

Il progetto Cerviability ha come focus il tema del lavoro nel settore dell'accoglienza turistica, molto sviluppato a Cervia non solo dal punto di vista economico, ma soprattutto dal punto di vista formativo e professionale. L'approccio progettuale si è orientato all'avvicinamento del mondo della formazione con il mondo del lavoro, ibridando i percorsi e gli approcci, facilitando lo scambio di punti di vista e di esigenze per poter creare un percorso che fornisca reali prospettive non solo alle persone coinvolte, ma anche alla città di Cervia e alla sue realtà produttive.

## 1.2. Le tappe del percorso

a) La prima fase del processo è stata dedicata al contatto e alle interviste con i partner di progetto e con gli stakeholder principali (le famiglie e i cittadini consapevoli), per capire come hanno vissuto il periodo dell'emergenza e per approfondire quali bisogni e urgenze sono emersi rispetto ai temi chiave del progetto.

➤ **Strumenti e modalità:** Google Form + Interviste telefoniche

b) Alla luce di quanto emerso abbiamo organizzato un primo incontro di co-progettazione in presenza a Cervia in cui sono stati presentati i risultati delle interviste/questionari e di una ricerca sulle buone pratiche in tema di disabilità, formazione e turismo per poi ipotizzare alcune strade di lavoro.

➤ **Strumenti e modalità:** Schede personas su tre tavoli di lavoro > Formazione Inclusiva + Autonomia Abitativa + Lavoro e Impresa Inclusiva

c) A questo incontro è seguito un primo webinar a distanza con Ginevra Errico di Ex-Fadda (San Vito dei Normanni, Bari), sul tema rigenerazione urbana, inserimento lavorativo e valorizzazione territoriale.

➤ **Strumenti e modalità:** Online Meeting via Google Meet

d) Dopodiché si è tenuto il secondo e ultimo incontro di coprogettazione con partner e stakeholder per iniziare a immaginare scenari desiderabili per Cervia 2025.

» **Strumenti e modalità:** Schede scenario “Cervia 2025” su due tavoli di lavoro > Turismo e Nuove Imprese Inclusive + Formazione professionale e Capitale Umano

e) Il secondo webinar invece ha visto come protagonista Mauro Bigi, esperto di sostenibilità e RSI che ha illustrato tre esperienze in tema di accessibilità culturale e turistica:

- la prima si concentrava sul confronto tra giovani disabili e gli host di LocalPal (affitti turistici a breve termine) sull’accessibilità delle strutture ricettive;
- la seconda sull’esperienza dell’accessibilità culturale della Zona Universitaria di Bologna attraverso il Progetto Rock;
- la terza sulla candidatura di Bologna al Premio Europeo Città Accessibile (le ultime esperienze coordinate dalla Fondazione Innovazione Urbana).

» **Strumenti e modalità:** Online Meeting via Google Meet

f) Il percorso partecipativo si conclude con un ultimo incontro di restituzione dei risultati (in modalità online causa COVID). Obiettivo dell’incontro era presentare “la roadmap per Cervia 2025” ai partner di progetto, agli enti di formazione, ai rappresentanti della PA e dell’ente turistico locale raccogliendo feedback e possibili proposte di contributo al percorso.

» **Strumenti e modalità:** Online Meeting via Google Meet + Google Form per feedback e mappatura risorse + Articolo di giornale “Cervia 2025”

Infine il presente documento (proposta partecipativa estesa) e la sua versione sintetica verranno presentati alla Giunta Comunale per essere recepite dal decisore pubblico. Obiettivo del documento è illustrare la metodologia e i risultati del progetto Cerviability, avanzando una proposta di conciliazione tra bisogni produttivi del territorio e l’autonomia lavorativa delle persone con disabilità, così come un’ipotesi delle risorse necessarie per il consolidamento della rete Cerviability.

### 1.3. La metodologia adottata

Per costruire il percorso di Cerviability la Cooperativa San Vitale si è avvalsa della collaborazione di Kilowatt, realtà bolognese che lavora nell'ambito della rigenerazione urbana e della progettazione ad alto impatto sociale e ambientale.

I metodi messi in campo nel percorso hanno mixato diverse tecniche e approcci, customizzando il processo a seconda delle esigenze e dei pubblici coinvolti, adottando l'approccio del design-as-a-bricolage. Il bricoleur, diceva Lévi-Strauss, è colui o colei che usa gli strumenti che trova a disposizione intorno a sé e cerca di adattarli, secondo vari tentativi, ai suoi scopi. «Diversamente dall'ingegnere, che costruisce una macchina progettandone in anticipo ogni dettaglio e realizzando ad hoc ogni sua specifica componente, il bricoleur adopera ciò che si trova volta per volta sotto mano: prende vecchi pezzi e rottami e li rifunzionalizza, adattando costantemente il progetto alle caratteristiche dei materiali a disposizione»<sup>1</sup>. Di seguito si elencano sinteticamente alcuni degli approcci adottati, di volta in volta e con intensità diverse, nel percorso partecipativo:

#### 🌀 Capacity building:

ovvero valorizzare le competenze e le attitudini di una persona e di un gruppo di lavoro. Obiettivo fondamentale del capacity building infatti è quello di rafforzare l'abilità del singolo di valutare in modo critico e affrontare in modo efficace i problemi e le situazioni che incontra. Un approccio di capacity building implica il consolidamento della capacità di innovare di ciascuno.

#### 🌀 Design dei servizi e co-creazione:

esiste una differenza fondamentale, in cui si annida il valore aggiunto, tra progettare per l'utente finale e progettare con l'utente finale. Questo secondo approccio prevede il coinvolgimento dell'utente finale (e/o del committente) nel processo di design del servizio, prodotto o progetto, valorizzando non solo le idee, le aspettative e i bisogni, ma la vera e propria spinta creativa di ciascuno. Per questo motivo il participatory design non è solo un set di strumenti ma un approccio mentale e un'attitudine.

Il risultato finale non è quindi predefinito (come nello stakeholder engagement per esempio) ma viene fuori da un processo maieutico con l'utente o le comunità per cui si progetta, lasciando un livello di empowerment e di senso di appartenenza non immaginabile altrimenti.

---

1 Claude Lévi Strauss, Il pensiero selvaggio, Il Saggiatore, 2015, pp. 30 - 36

### 🌀 Progettazione a impatto:

le teorie tipiche della valutazione di impatto sono state ibridate con gli strumenti di gestione e coinvolgimento delle comunità, creando un percorso che va dalla costruzione di scenari per una pianificazione strategica, alla (ri)progettazione delle attività, fino alla comunicazione. La metodologia adottata integra la Teoria del cambiamento - ossia quell'approccio internazionalmente riconosciuto che fa emergere i nessi causali tra obiettivi, azioni e input - con gli strumenti di community organizing.

### 🌀 Community Organizing:

prima di un progetto viene la community; prima della progettazione viene la co-progettazione. Il miglior modo per portare innovazione sociale nei prodotti e nei servizi consiste nel costruire processi capaci di attivare e rinsaldare comunità di interesse, di passioni, di pratiche e progettare insieme a esse. Il metodo utilizzato - derivante dagli strumenti del community organizing, dell'arte relazionale italiana, del design dei servizi nord-europeo, del lean startup, mira a creare un coinvolgimento - e quindi una responsabilizzazione maggiore - verso un gruppo di soggetti a partire dai quali costruire una proposta "su misura", ma replicabile.

### 🌀 Future design:

metodo di progettazione che parte dalla ricerca e selezione degli scenari desiderabili del proprio settore per individuare le scelte necessarie da attuare nel presente per raggiungerli. Non si tratta di un esercizio di previsione del futuro o di speculazione su alternative immaginarie e di impossibile realizzazione, ma di un percorso di scoperta ed esplorazione delle possibilità, che parte dalla premessa che i futuri sono plurali, frutto di processi collettivi e occasione di cambiamento. Quando, infatti, passiamo da un'idea singolare e implicita di futuro a un'idea plurale ed esplicita di futuri, si aprono una serie di quadri operativi (decisioni, discontinuità e innovazioni) che ci aiutano a raggiungere lo scenario desiderabile e a essere pronti a intervenire in caso di avversità.

## **1.4. Domande guida**

Nella costruzione di questo percorso partecipativo siamo partiti da alcune domande guida e anche dall'ipotesi che un percorso di inclusione e autonomia, per essere duraturo, efficace e condiviso debba necessariamente partire dall'identità di un territorio, accompagnandone le aspirazioni e valorizzando il suo capitale umano, sociale e culturale.

1) **Domande preliminari** di progetto sul tema dell'autonomia delle persone con disabilità:

- Cosa accadrà dopo che verrà meno il sostegno delle famiglie alle persone disabili?
- Come possiamo preparare e aiutare oggi i figli a quell'appuntamento così gravoso?

2) **Sfide operative** di partenza:

- Come possiamo costruire percorsi di autonomia lavorativa e abitativa di lungo periodo?
- Come può un progetto di inclusione come quello di Cerviability incontrare la vocazione produttiva di un territorio?

## 1.5. Cosa abbiamo imparato

### 1.5.1. Cambio di paradigma sulla disabilità

Le interviste e i questionari (si veda par. 2 a seguire) hanno rappresentato un punto di partenza fondamentale per comprendere il contesto e il bisogno dei diversi stakeholder di progetto: famiglie di persone con disabilità, operatori sociali, imprenditori e rappresentanti del progetto Welfare dell'Aggancio.

Da questa prima fonte di ricerca abbiamo costruito alcune delle ipotesi fondamentali poi approfondite e validate nel corso del percorso partecipativo.

La prima fase di esplorazione ci ha permesso di comprendere e condividere un assunto fondamentale, diventato poi cardine nel percorso di Cerviability. Per costruire un percorso che abbia un effetto duraturo e diffuso non si può partire “dalla fine” ovvero dai percorsi di inserimento lavorativo e ingaggiare le aziende principalmente su un piano valoriale (“fare il bene”), ma è **necessario individuare una leva di interesse positivo e continuo** che faccia sì che l'inserimento lavorativo in azienda non sia visto come fine a se stesso, ma come **coerente con una strategia più ampia di sviluppo territoriale.**

Questa riflessione si inserisce in una cornice di pensiero globale che inquadra le tematiche della disabilità e dell'accessibilità in un discorso più ampio di concezione della città e non solo dell'implementazione di specifiche politiche pubbliche. Si vuole andare quindi verso **una concezione di “accessibilità universale”**, un approccio che

abbiamo voluto tenere in particolare considerazione nella formulazione e conduzione del progetto di Cerviability.

Nello specifico - pur avendo ben chiari come beneficiari finali le persone diversamente abili accompagnate dalla Cooperativa San Vitale e residenti a Cervia - abbiamo voluto tenere in considerazione un pubblico più ampio, non in quanto destinatario di percorsi di accompagnamento al lavoro, ma in quanto potenzialmente interessato a una rinnovata offerta turistica del territorio cervese.

Negli ultimi anni si è scelto<sup>2</sup> di ampliare il concetto di disabilità estendendolo «a categorie non strettamente legate all'estremo disagio quali popolazione anziana (portatrice di numerose patologie di carattere degenerativo), persone colpite da infortunio (costrette temporaneamente a subire delle limitazioni nella loro mobilità abituale), donne in gravidanza (ma anche genitori con carrozzine o passeggini), ecc.»<sup>3</sup>. In questo percorso ci siamo chiesti in che modo una definizione di questo tipo potesse essere valorizzata come leva di attrazione e valorizzazione dell'offerta di un territorio, anche alla luce delle contraddizioni e delle difficoltà emerse in seguito all'emergenza COVID 19 che ha interessato in particolare il settore turistico.

## CHE COSA ABBIAMO IMPARATO?

**Ruolo protagonista** delle persone con disabilità: nella formazione, negli inserimenti lavorativi, nei percorsi di autonomia

Le persone con disabilità possono essere il punto di partenza per riorganizzare le **attività produttive e i servizi in modo più inclusivo**, per tutt\*

Il **turismo lento e accessibile** può essere l'opportunità per un **nuovo posizionamento territoriale**, coniugando sostenibilità (ambientale, economica, sociale, urbana) e valorizzazione del patrimonio locale (materiale e immateriale)

Percorsi di **formazione interdisciplinari** (tra accessibilità, turismo e sostenibilità) permettono anche una **riconfigurazione professionale** degli operatori sociali, **diversificando il capitale umano** delle organizzazioni di cui fanno parte

2 cfr. Legge 18/2009 e Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

3 Gaspari et. al., L'accessibilità come strumento di progetto: il benessere ambientale attraverso lo spazio pubblico, in «Techne», 19/2020, pp.

## 1.5.2. Benchmark

L'attività di benchmark, ovvero di ricerca e analisi comparativa di esperienze nazionali interessanti e rilevanti per il percorso di Cerviability si è focalizzata su

- 👁️ progetti differenti (quali corsi di formazione e aggiornamento, reti di imprese del settore Ho.Re.Ca, percorsi di inserimento lavorativo, master universitari) ma che condividono alcuni importanti punti in comune:
- 👁️ **ibridazione** tra settori differenti e interdisciplinarietà;
- 👁️ formazione come **occasione di sviluppo** anche per operatori sociali e organizzazioni;
- 👁️ **orientamento** all'autonomia, al protagonismo e all'intraprendenza delle persone con disabilità;
- 👁️ inclusività e accessibilità come **opportunità di sviluppo economico**;
- 👁️ ecosistemi organizzativi differenziati possono **generare un maggiore valore** sociale ed economico per il territorio;
- 👁️ rigenerazione urbana come occasione di **inserimento lavorativo**;
- 👁️ il turismo lento e accessibile rappresenta un **approccio future-oriented** alla programmazione turistica, permettendo di aumentare e diversificare i pubblici di riferimento nel corso dell'anno;
- 👁️ valorizzazione della **vocazione** e delle **risorse territoriali** (materiali e immateriali)

I progetti individuati nella fase di benchmark sono stati: Hostability - Accoglienza Turistica Accessibile; In viaggio come a casa (AISM); Valueable Network; Ex-Fadda e Xfood; Corso assistente turistico disabili (Istituto Cortivo); No Limits: corso per operatore del turismo accessibile; corso in Operatore del Turismo sociale e sostenibile (AIPTOC); Slow Tourism in Polesine. Percorsi turistico-culturali tra storia, arte e ambiente (UNIFE).

## 2. Il contesto e gli input

### 2.1. Temi chiave di interviste e questionari:

#### » Famiglie e persone con disabilità:

esperienze positive di formazione/lavoro dei figli  
speranze/preoccupazioni per il futuro  
abitudini e scelte di viaggio/ristorazione

#### » Operatori sociali e Welfare dell'Aggancio:

iniziative possibili per promuovere autonomia lavorativa  
segnalare realtà virtuose del territorio ed edifici sottoutilizzati

#### » Imprenditori:

esperienze di tirocini formativi attraverso i servizi sociali  
opportunità/potenzialità di sviluppo per il territorio cervese  
segnalare realtà virtuose del territorio

### 2.2. Dati positivi da valorizzare

Il punto di partenza del lavoro svolto lungo il percorso di Cerviability sono gli elementi positivi già presenti sul territorio e emersi durante i questionari e le interviste.

La presenza nel cervese di diverse realtà che già si occupano di tirocini con persone disabili e che riconoscono il valore di questa esperienza (tanto da trasformare i tirocini in posti di lavoro fissi) è preziosa perché crea terreno fertile per la sperimentazione di nuovi modelli in questo campo.

L'auspicio di famiglie e operatori, infatti, è quello che il percorso di Cerviability possa portare alla **creazione di un ponte tra bisogni formativi e opportunità lavorative**, che sia **coerente con il territorio** e metta **al centro la cura** della persona.

Per fare questo è stato necessario ragionare su quelle che sono le opportunità già presenti sul territorio e di come utilizzarle affinché possano generare valore economico e per le persone.

Il turismo è stata sicuramente l'opportunità che più è emersa dalle interviste con famiglie, operatori e imprenditori. La necessità degli imprenditori è quella di **ripensare al turismo moderno in maniera più inclusiva**, per allargare il loro pubblico andando ad includere anche persone con altri tipi di bisogni (anziani, donne incinte, lattanti, sportivi e amanti del benessere). Per le famiglie, invece, il turismo è una buona opportunità in quanto il suo legame con il territorio cervese è riconosciuto e riconoscibile per i ragazzi con disabilità, e potenzialmente inclusivo per una progettualità futura.

Attraverso le interviste è stata mappata **un rete di realtà virtuose locali** che possono essere incluse in questo percorso, oltre che **una serie di luoghi sottoutilizzati** che possono essere rigenerati come nuovi spazi formativi inclusivi.

### **2.3. Cosa manca**

Dalle interviste con gli imprenditori è emersa la necessità di un **“salto di qualità culturale”**, uno slancio per la città e il futuro del turismo.

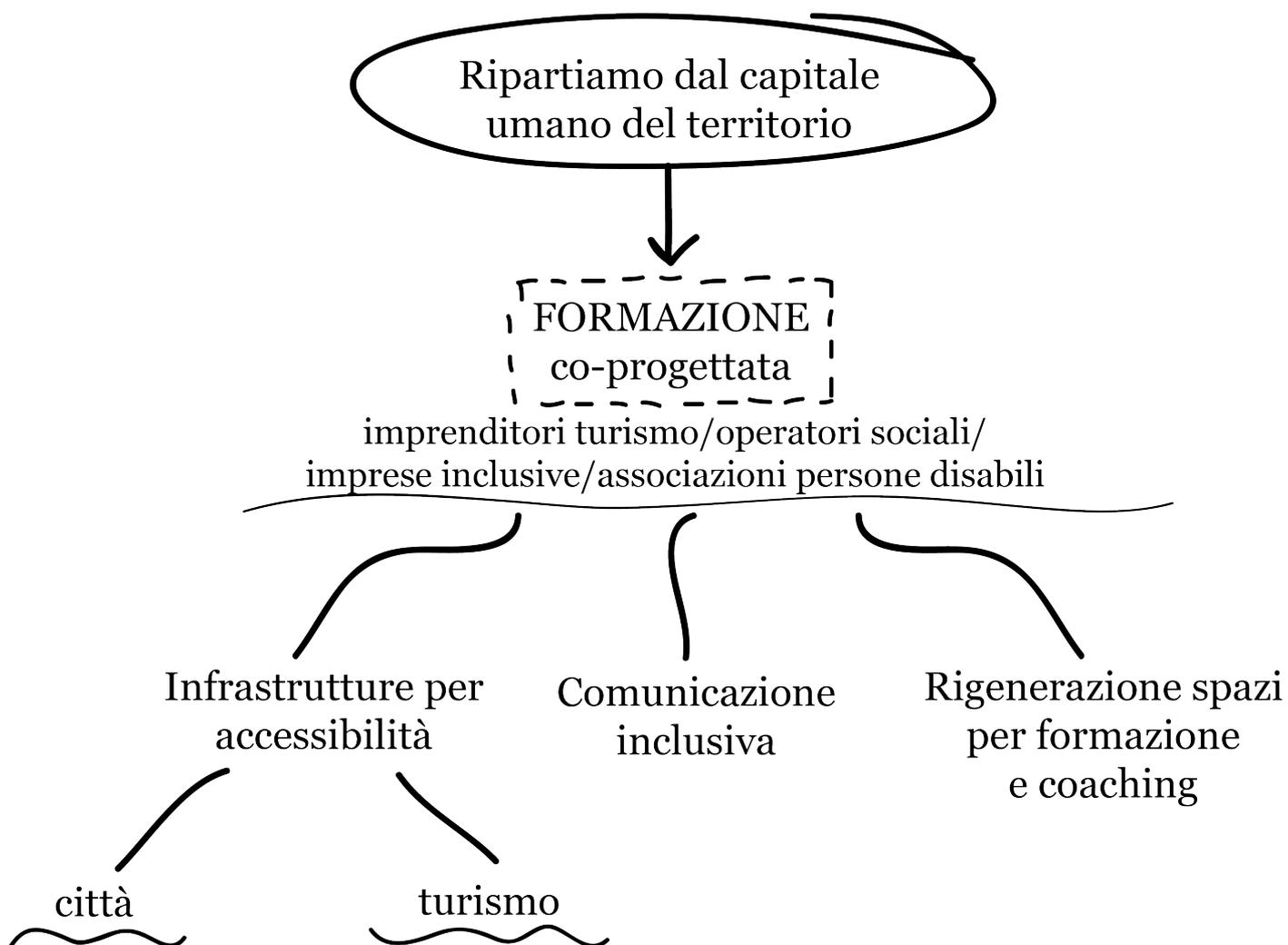
Per fare questo è necessario valorizzare maggiormente la rete di realtà ricettive e innescare una maggior collaborazione tra gli imprenditori, ma anche tra questi ultimi e gli operatori. Tra i bisogni emersi dalle interviste e dal percorso di coprogettazione, infatti, c'è sia quello di una **maggiore sinergia tra diverse realtà imprenditoriali** attente alle tematiche della fragilità, sia la **necessità di ibridare la figura degli operatori sociali e turistici** per permettere ai percorsi messi in campo di essere coerenti lungo tutta la filiera: dalla formazione fino all'inserimento lavorativo. Infine viene riconosciuta da tutti la **necessità di sviluppare nuovi modelli di imprese inclusive** che possano ibridare i modelli di sostenibilità sociale, economica e ambientale, favorendo in particolare l'impiego delle persone con disabilità.

É emersa poi la volontà e l'interesse nell'immaginare un processo di co-costruzione di una strategia di comunicazione della città più inclusiva che sappia mettere al centro la persona, oltre a saper comunicare il progetto e il suo valore ai cittadini di Cervia. Se infatti in città sono presenti molte realtà attive nell'ambito della disabilità, c'è una fetta di cittadinanza meno sensibile all'argomento e nei confronti della quale è necessario comunicare in maniera efficace per trasmettere il valore che un percorso come quello emerso da Cerviability può avere per tutto il territorio.

### **3. La proposta: una roadmap per Cervia 2025**

Alla luce delle interviste e dei questionari, così come dei webinar e della coprogettazione abbiamo deciso di raccogliere i temi e i nodi emersi in una serie di azioni chiave progettuali e suggerimenti operativi che vanno a formare il cuore della **proposta** partecipativa di Cerviability. La proposta racchiude la **co-costruzione di un cambiamento condiviso** che può, da un lato portare a maggiori ed efficaci **opportunità lavorative** per le persone con disabilità e, dall'altro, contribuire a una più ampia **strategia di sviluppo e promozione del territorio cervese**, del suo patrimonio e del suo settore turistico.

In sintesi, e in coerenza con gli obiettivi di progetto, l'output principale di questa roadmap è strutturare un percorso di formazione professionale co-progettato che possa avere come focus il turismo lento e accessibile, costruito a partire dagli asset del territorio cervese. Il percorso ha destinatari finali sia le persone con disabilità, sia gli operatori che le seguono, sia giovani in formazione, in ottica di ibridazione delle competenze e di rafforzamento del capitale umano del territorio.



### 3.1. Rigenerazione Urbana

Dalla mappatura che abbiamo delineato grazie al contributo degli intervistati rispetto i luoghi sottoutilizzati di Cervia e il circondario sono emersi molti spazi che sono in attesa di una destinazione d'uso.

Questi spazi sono:

- 🌀 Saline di Cervia
- 🌀 Ex Arena Castiglione
- 🌀 **Casetta di legno ex sede dello IAT di Milano Marittima**
- 🌀 Ex Scuola Castiglione
- 🌀 Ex Seccatoio Ragazzena
- 🌀 Stazione Ferroviaria
- 🌀 Grand Hotel
- 🌀 Ex Conad Pinarella
- 🌀 Casa Veneziana 1

É proprio da questi spazi che possiamo partire per creare dei punti di riferimento per il network di realtà cervesi ricettive. Questi luoghi sono stati segnalati come possibili spazi adatti alla **creazione di hub formativi/imprese inclusive**, spazi dove poter strutturare percorsi laboratoriali che permettano alle persone disabili di sperimentare in prima persona diverse mansioni nell'ambito del turismo, della ricettività e della ristorazione e capire insieme a operatori e formatori qualificati come valorizzare la propria disabilità in quanto abilità altra da mettere in campo in un percorso lavorativo.

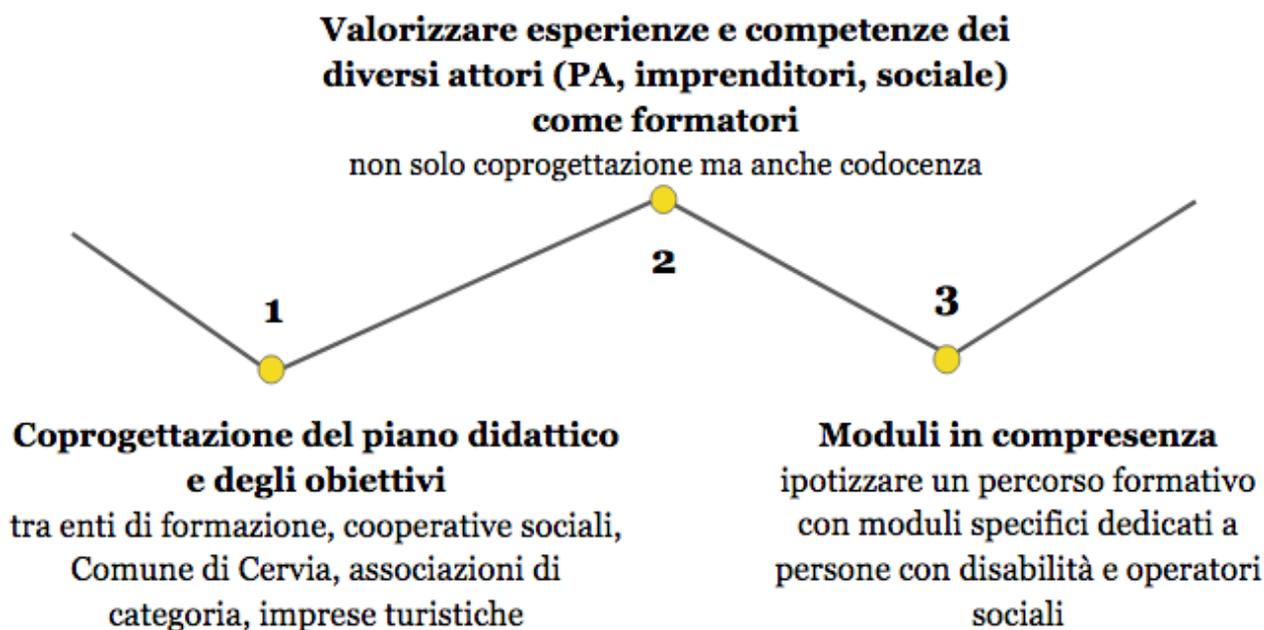
Questi spazi potrebbero dare la possibilità di strutturare **percorsi di job coaching**, che prevedano un apprendimento in situazione e che siano punto di riferimento anche per la **formazione degli stessi operatori e degli imprenditori interessati a condividere le proprie competenze**, innovare la propria proposta di valore e offrire un'opportunità lavorativa a questi nuovi professionisti. La rigenerazione di spazi in disuso sarebbe un'ulteriore opportunità per la creazione di valore per il territorio cervese.

La Casetta di legno ex sede dello IAT di Milano Marittima è indicata in grassetto **nell'elenco in quanto più volte nel corso del percorso**, è stata indicata come spazio da cui partire per ragionare in ottica di rigenerazione urbana orientata alla **creazione di impresa formativa**, per l'accompagnamento e l'inserimento lavorativo di persone con disabilità.

### 3.2. Formazione turistica inclusiva

## FORMAZIONE DEL CAPITALE UMANO

*Come possiamo costruire un percorso formativo **inclusivo e interdisciplinare** che valorizzi e rinnovi il **posizionamento turistico di Cervia**?*



Un nuova proposta di turismo inclusivo e sostenibile parte, quindi, dalla rigenerazione delle infrastrutture materiali del territorio (come gli spazi in disuso individuati) e di quelle immateriali, quali il capitale umano delle organizzazioni; le competenze di lavoratori e professionisti; il sistema di relazioni tra realtà pubbliche, private e del terzo settore; l'identificazione di una visione di cambiamento collettivo, partendo dal riconoscimento delle differenze di ruoli e obiettivi.

Il percorso di Cerviability ha fatto emergere chiaramente come un nuovo modo di progettare e praticare percorsi di autonomia per le persone disabili può e deve intersecarsi con la costruzione di un nuovo posizionamento turistico del territorio, in grado di generare un impatto sociale ed economico positivo. Il punto di partenza operativo si trova quindi nella costruzione di un nuova filiera della formazione e dell'inserimento lavorativo, co-progettata tra enti di formazione, cooperative sociali, pubblica amministrazione, imprese turistiche, famiglie e associazioni di categoria.

è finalizzato all'**inserimento formativo e lavorativo di persone con disabilità** all'interno di un rinnovato sistema dell'offerta turistica i cui cardini siano accessibilità, sostenibilità e fruibilità del territorio per tutte le persone e le famiglie;

può rivolgersi anche a **giovani del territorio** (p. es con moduli o eventi dedicati), rappresentando quindi un'opportunità di orientamento alla formazione e al lavoro per chi vorrebbe avvicinarsi ai settori dell'inclusione sociale, della sostenibilità e del turismo;

si rivolge, in primo luogo, alle **persone con disabilità** ripensando il loro ruolo in differenti attività professionali quali, a titolo di esempio, figure di accoglienza turistica, customer care e guide territoriali;

si rivolge, in seconda battuta, a **operatori sociali ed educatori del territorio** con l'obiettivo di integrare e diversificare il loro profilo professionale con competenze proprie del job coaching, della programmazione turistica, della sostenibilità ambientale e del community organizing;

### Il percorso di formazione:

**ripensare la comunità educante** anche come sistema di apprendimento grazie a cui ogni organizzazione può integrare nuove prospettive per trasformarsi;

**supera il dualismo della formazione accessibile** ipotizzando moduli formativi che si rivolgono a persone con disabilità e operatori in compresenza, innescando nuove relazioni

ha una forte **dimensione e visibilità pubblica**, sia grazie alle occasioni di formazione in situazione, sia attraverso una campagna di comunicazione dedicata e rivolta a tutta la cittadinanza;

**potenzia e diversifica il capitale umano delle organizzazioni** coinvolte, permettendo occasioni di crescita e sviluppo anche in altri ambiti;

promuove un **modello di turismo** e di fruizione territoriale **in linea con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** (Agenda 2030): sostenibilità, inclusività, durabilità, prossimità.

La co-progettazione del **percorso formativo** rappresenta inoltre un'occasione strategica di integrazione e condivisione tra realtà differenti in quanto permette di costruire un approccio comune relativamente a:

- ☉ bisogni specifici dei diversi partner e fabbisogno territoriale nella sua complessità; contenuti e piano didattico, valorizzando competenze ed esperienze proprie di ciascuna realtà;
- ☉ metodologia didattica laboratoriale e in situazione, favorendo inoltre attività di job shadowing, coaching individuale e gestione facilitata di servizi e attività produttive (modello dell'impresa formativa);
- ☉ tempi e luoghi della formazione che superino il setting classico della formazione in aula, favoriscano la partecipazione di professionisti e imprese del territorio (ipotizzando quindi workshop in orari e giorni che permettano la partecipazione di tutti) e permettano un nuovo uso del patrimonio immobiliare cervese;
- ☉ strategia di comunicazione e promozione territoriale, sia a livello locale sia a livello nazionale;
- ☉ diversificazione dei canali di finanziamento e delle opportunità di fundraising, integrando fondi pubblici, investimenti privati ed erogazione diretta di servizi e/o vendita di beni;
- ☉ nuove modalità di riconoscimento delle competenze acquisite che sappiano valorizzare anche la prossimità e il radicamento territoriale dell'offerta formativa (p. es. patti formativi e strumenti di monitoraggio territoriale).

In conclusione, quindi, la co-progettazione di un percorso formativo finalizzato all'inserimento lavorativo di persone con disabilità e alla costruzione di un nuovo posizionamento di Cervia come comune del (e per il) turismo lento e sostenibile può rappresentare un metodo innovativo per favorire lo sviluppo sociale ed economico nel medio-lungo periodo.

### **3.3. Fattori abilitanti e desiderabili**

I momenti di approfondimento via webinar e il lavoro fatto durante la seconda co-progettazione - attraverso le schede sugli scenari di Impresa inclusiva e Formazione professionale - hanno fatto emergere degli elementi necessari (must have) e altri desiderabili (nice to have).

#### **Must have:**

- a) **inclusione delle persone con disabilità nella fase di progettazione e testing delle strutture turistiche accessibili e degli itinerari turistici inclusivi** (culturali e natura-

strutturata senza avere una reale percezione dei bisogni degli utenti finali, per questo coinvolgere fin da subito chi usufruirà di determinati servizi può limitare non solo la loro insoddisfazione e frustrazione, ma anche uno spreco di risorse da parte di chi investe nel rendere le strutture accessibili.

b) strutturazione di una **campagna di comunicazione e city branding inclusiva**: anche in questo caso la comunicazione non è uno strumento da implementare alla fine di un percorso, ma può diventare uno strumento di empowerment e coinvolgimento attivo di pubblici e beneficiari. A questo scopo si possono mettere in campo strategie e metodologie adatte a trasmettere fin da subito la natura inclusiva dell'offerta cervese. Elenchiamo, in modo non esaustivo, la possibilità di adottare tecniche e strategie della Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA), la scelta di font ad alta leggibilità (es. EasyReading® Font) e la traduzione in LIS dei materiali audiovideo.

#### **Nice to have:**

- a) **Sistema di incentivi/facilitazioni/premialità**, da parte della PA, per chi desidera investire nell'accessibilità delle strutture turistiche.
- b) Sviluppo e mantenimento di un **clima collaborativo** tra realtà imprenditoriali, ma anche tra quest'ultime, la PA e il terzo settore.

Infine, segnaliamo che l'effettiva messa a regime della Riforma del Terzo Settore potrebbe costituire un elemento di accelerazione e consolidamento di nuovi modelli di impresa sociale che vedono nel turismo uno dei settori più adatti ad accogliere forme imprenditoriali ibride ad alto impatto sociale e ambientale.

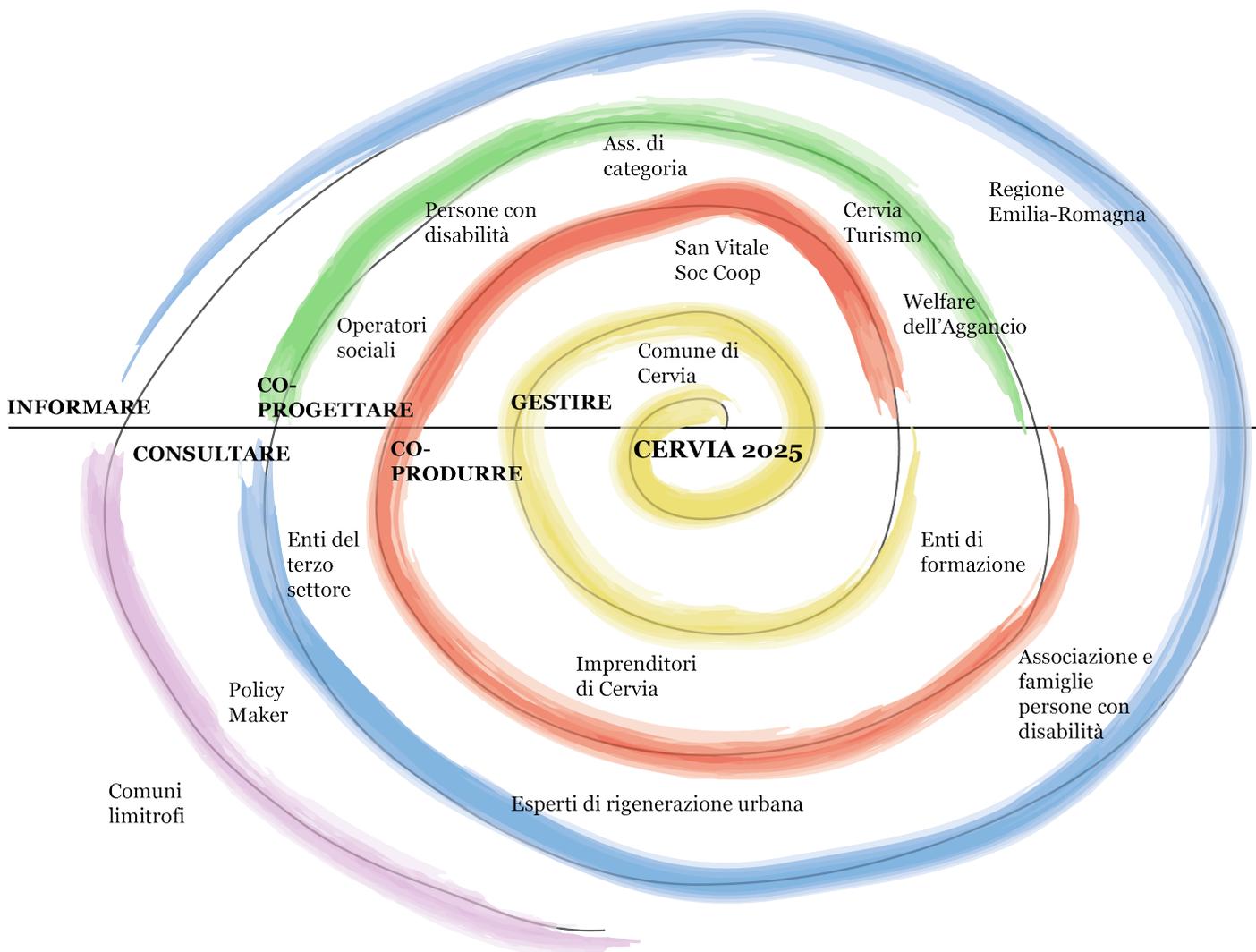
### **3.4. Il percorso verso il cambiamento**

Il percorso costruito attraverso interviste e incontri di coprogettazione ci ha portato a elaborare, seguendo la Teoria del Cambiamento, una visione di impatto (o cambiamento) per Cervia 2025. A questa abbiamo fatto seguire la visualizzazione di una mappa in cui identifichiamo gli attori che, con diversi gradi di coinvolgimento, possono aiutarci a generare questo cambiamento positivo. Infine, abbiamo ipotizzato una catena di produzione dell'impatto, in cui si parte dagli input, ovvero dalle risorse economiche, umane e strumentali da immettere nel processo per poi passare alle attività necessarie a realizzare gli output (nuovi prodotti o servizi) per arrivare infine ai risultati (outcome) che ci aspettiamo di rilevare sulle comunità di riferimento di Cerviability e, in particolare, sui beneficiari diretti.

## La visione di cambiamento: Cervia 2025

“Cervia 2025 è una città a misura di tutte le persone, valorizzate nelle loro differenze come potenzialità di crescita per il territorio. L’offerta turistica è diversificata e attrattiva, vettore di sviluppo sostenibile per l’ambiente, così come di benessere diffuso e lavoro di qualità per gli abitanti”.

### Gli attori del cambiamento



#### LEGENDA: La Mappa dei Pubblici

**INFORMARE:** Aumentare la consapevolezza di uno dei pubblici di riferimento che prima aveva un gap informativo, attraverso i mezzi più adatti per raggiungerlo.

**CONSULTARE:** Un processo di consultazione di uno o più pubblici di riferimento, in cui si chiede l’opinione su un determinato tema.

**COPROGETTARE:** co-progettare significa coinvolgere le persone nell’emersione dei bisogni e dei desideri che possano fungere da base per la definizione di un servizio

**COPRODURRE:** Il coinvolgimento si realizza anche nella produzione, dal punto di vista economico, delle risorse umane, delle risorse strumentali.

**GESTIRE:** Essere responsabili delle decisioni e dei risultati di queste ultime.

# Come possiamo raggiungere questo cambiamento? E quali sono i risultati attesi?

Cervia 2025 è una città a misura di tutte le persone, valorizzate nelle loro differenze come potenzialità di crescita per il territorio. L'offerta turistica è diversificata e attrattiva, vettore di sviluppo sostenibile per l'ambiente, così come di benessere diffuso e lavoro di qualità per gli abitanti.

INPUT

ATTIVITÀ

OUTPUT

OUTCOME

## Risorse umane

Operatori sociali, Imprenditori del territorio (turismo e sociale), Rappresentanti associazioni disabili, Architetti esperti di rigenerazione urbana, Rappresentanti della PA; Progettisti della formazione; Esperti comunicazione, Rappresentanti associazioni persone con disabilità

## Risorse strumentali

Spazi in disuso da rigenerare, Aule didattiche

## Risorse economiche

Investimenti per la riqualificazione delle strutture; Fondi per la formazione; Investimenti per campagne comunicazione; Sistema di incentivi per gli imprenditori che investono in strutture accessibili

> percorso di co-progettazione della formazione

> percorso di strutturazione campagna di comunicazione inclusiva

> raccolta idee e strutturazione percorsi turistici slow

> fundraising e progettazione (formazione, rigenerazione)

> studio di fattibilità e rigenerazione degli spazi in ottica di impresa inclusiva e formazione

> Potenziamento infrastrutture pubbliche e private in ottica di accessibilità

> avvio percorso "Cervia Bandiera Lilla"

> corso di formazione sul turismo lento e inclusivo con focus territoriale specifico

> nuovi percorsi turistici diversificati

> campagna di comunicazione e sensibilizzazione della cittadinanza

> nuove imprese inclusive in spazi rigenerati

> riconoscimento "Cervia Bandiera Lilla"

> aumento e diversificazione dell'offerta turistica (anche oltre la stagione estiva)

> aumento dell'offerta di posti di lavoro-percorsi di inserimento lavorativo di qualità per persone disabili

> diversificazione/aumento dei pubblici del turismo cervese

> aumento della consapevolezza sul tema inclusione e accessibilità da parte della cittadinanza

Cervia 2025

## **Considerazioni finali di contesto**

Si noterà che nel testo e nella roadmap non abbiamo voluto rimarcare il tema emergenza COVID, non perché non riconosciamo la criticità del contesto (in particolare per il settore turistico), ma perché ci auguriamo che il 2021 rappresenti un punto di svolta positivo in questo senso. Siamo quindi coscienti che, nel momento in cui scriviamo (novembre 2020), la situazione è particolarmente critica per gli operatori pubblici e privati. I feedback ricevuti dopo l'incontro di restituzione del 29 ottobre hanno infatti sottolineato, come fattore di svantaggio di cui prendiamo atto, questa contingenza sfavorevole. Ciò nonostante ci auguriamo che questa proposta partecipativa possa rappresentare un'occasione di rilancio per il territorio nel momento in cui le condizioni lo permetteranno.

Per questo auspichiamo l'organizzazione, non appena possibile, di una presentazione pubblica della proposta partecipata di Cerviability alla città, in cui coinvolgere attivamente - come consigliato dai partner di progetto - le persone con disabilità e le loro famiglie, così come gli imprenditori del territorio. Obiettivo ultimo è condividere la visione di città, raccogliere feedback sul processo e mettere a sistema energie e risorse disponibili, per iniziare un cammino comune.