

## Le metodologie

L'attività dello sportello, incrementata con il CALL CENTER Turismo Assistito, seguirà la modalità già sperimentata di diretto ricevimento ed ascolto in orari stabiliti delle richieste degli utenti. Tali richieste verranno raccolte su moduli predisposti ad hoc, sui quali verranno riportate, oltre alle segnalazioni o domande rivolte, anche la risposta fornita, l'operatore interessato ai successivi contatti sia con l'utente che con le strutture interessate al soddisfacimento della richiesta formulata. Tali schede rappresenteranno un primo censimento del tipo di esigenza da soddisfare oltre che delle condizioni oggettive, strutturali, normative ed economiche necessarie alla sua piena soddisfazione, agli ostacoli incontrati.

Ogni 15 giorni verrà effettuata un'analisi delle problematiche verificate, delle risposte e soluzioni indicate, al fine di arricchire e migliorare l'attività di informazione e tutela in progress. Per l'attività di ricerca e divulgazione di esperienze già maturate in materia di turismo assistito, verranno utilizzati anche mezzi multimediali.

## I principali risultati

Saranno messi a disposizione di Enti Pubblici ed associazioni interessate, al fine di favorire la creazione di servizi istituzionali e privati integrati, direttamente mirati ad agevolare e sostenere il turismo assistito, gli spostamenti residenziali e non dei soggetti che presentano condizioni fisiche, economiche e culturali di svantaggio nella libera fruizione di beni e servizi.

### Destinatari finali dell'intervento

i soggetti che per condizioni fisiche, economiche e culturali, presentano particolari difficoltà a muoversi in libera circolazione nello spazio, ad acquisire informazioni utili alla soddisfazione di elementari bisogni di svago, spostamenti sul territorio.

### Numero dei destinatari previsti

Non è possibile formulare un numero determinato di destinatari in quanto questo dipenderà dal numero di individui interessati raggiunto durante l'attività promozionale del CALL CENTER T.A., sia a livello locale con depliant, manifesti, locandine che tramite i mezzi telematici, radio, televisione, internet, giornali.

### Destinatari del corso di formazione per volontari addetti al CALL CENTER TA

Il corso è aperto a chiunque voglia impegnarsi in attività di volontariato mirato al turismo assistito in numero non superiore a 40. Avranno titolo di accesso preferenziale studenti delle scuole medie superiori e dell'Università, anziani, persone disabili e loro familiari.

## Aree di intervento

Lotta al disagio di soggetti svantaggiati

Creazione sviluppo di servizi territoriali rivolti in particolare ad accogliere turisti disabili, soggetti temporaneamente o permanentemente bisognosi di cure ed assistenze particolari. Sostegno all'inclusione sociale

Promozione della cultura dell'accessibilità libera a beni e servizi, in pieno godimento dei diritti di cittadinanza

## Ambito territoriale

Regione Toscana in via prioritaria ma con estensione graduale su tutto il territorio nazionale.

## Aspetti innovativi del progetto

Creazione di un punto di informazione mirata sui problemi legati all'accessibilità a beni e servizi, pubblici e privati fruiti da soggetti svantaggiati in desiderio di soddisfare esigenze turistiche e di svago. Modalità di comunicazione interattiva attraverso sito in Internet e sportello.

## Caratteristiche sperimentali e trasferibilità del modello

Il modello del Call Center Turismo Assistito può essere agevolmente riproposto ovunque ed anzi si auspica un incremento coordinato di tutti i centri che in tal senso verranno attivati in persecuzione degli obiettivi delineati.

## Reti di collegamento previste con altre organizzazioni

In via prioritaria verranno utilizzati i collegamenti già attivati con l'esecuzione del progetto S.O.S. CIVICO, quindi il CESVOT, l'I.P.S.S. Elsa Morante, le reti di solidarietà esistenti presso il quartiere 3 ed I del Comune di Firenze, Il Comune di Signa, alcuni centri anziani. Rimane sempre risorsa disponibile il collegamento esistente all'interno del coordinamento delle Associazioni del Codacons Toscana Liguria, ora Associazione NOVA ONLUS, incrementate nel tempo, nella attività svolta sul territorio con altre realtà affini, operanti a tutela di soggetti svantaggiati, utenti e consumatori in genere, oltre che a difesa del patrimonio ambientale e culturale. Per gli utenti sordo muti sarà richiesta la collaborazione del CESB che ha attivato il servizio di telefono ponte in DTS.

## Durata del progetto

l'esecuzione del progetto inizierà ad ottobre 2001 e vedrà la sua piena attività all'inizio del 2002. Si prevede una attività sperimentale non inferiore a 10 mesi.

## Tempi e fasi

una prima fase sarà dedicata al corso di formazione del volontariato addetto al CALL CENTER. Oltre alle lezioni teoriche sono previste visite guidate per il monitoraggio dei percorsi guidati, e ver una verifica- censimento delle barriere che impediscono la libera circolazione sul territorio in termini di turismo assistito. Parte della formazione sarà costituita anche da addestramento diretto presso lo sportello di difesa civica per l'attivazione del CALL CENTER Turismo Assistito ed alla costruzione delle pagine web destinate alla promozione del servizio, in un primo tempo allocate presso il sito [www.soscivico.it](http://www.soscivico.it) già esistente.