

RELAZIONE SINTETICA su
“PROCESSO di CREAZIONE REGISTRO e CERTIFICAZIONE _AITR (2008-2010)”
a cura di Paola Vairani

Questa relazione sintetica si pone l'obiettivo di riassumere il processo - non ancora concluso - verso una certificazione dei viaggi di Turismo Responsabile e verso la realizzazione del Registro degli Organizzatori di Viaggio di Aitr (Associazione Italiana Turismo Responsabile), realizzato negli anni 2008-2010 secondo le seguenti fasi:

- PRIMA FASE: due tour operator sono motori del riavvio al processo di creazione del Registro (2008)
- SECONDA FASE: il Seminario Aitr_Organizzatori di Viaggio (Milano, 20/21 novembre 2008)
- TERZA FASE: il lavoro della Task Force (2009)
- QUARTA FASE: fase di stallo e seminario sulla certificazione di Kate (2009/2010)
- QUINTA FASE: incarico a Paola Vairani (2010)

Vi sono sicuramente delle premesse storiche che hanno spinto l'Associazione a muoversi in questa direzione, (cfr. 2007, Renzo Garrone, *Turismo Responsabile*, cap. 10 e 12):

- dal 1999 AITR indice un Tavolo di lavoro sulla Certificazione, presieduto da Federico Ceratti di ACEA;
- nella primavera del 2001 l'Assemblea di Treviso ratifica l'incarico a Ceratti ed ACEA di lavorare sull'idea di un 'Monitoraggio' da affidare ai consumatori;
- nel giugno 2003 si firma un protocollo d'intesa con il socio ACEA per garantire la correttezza del trattamento dei dati e i meccanismi di funzionamento del sistema di Monitoraggio (facoltativo);
- nel 2004 pochissimi operatori aderiscono al sistema che viene presto abbandonato e nel maggio Ceratti si dimette scrivendo: “AITR deve decidere se vuole affrontare o meno il tema della Certificazione e questa decisione deve essere presa dagli operatori suoi soci. Se lo vogliono davvero devono costituirsi a parte e creare un organismo di certificazione, definendo delle regole (anche poche, ma chiare) che stabiliscano cosa sia Turismo Responsabile. Devono stabilire degli standard minimi certificabili”;
- nel dicembre 2005 l'Assemblea di Bologna delibera la creazione del registro degli OdV di Aitr come qui di seguito descritto a cura di Renzo Garrone “Il Registro del Turismo Responsabile italiano è l'Albo in cui vengono iscritti gli Operatori commerciali/ Organizzatori di Viaggi, Soggiorni e servizi turistici aderenti ad AITR, i quali:

1. Riconoscendosi nei principi delle Carte di AITR s'impegnano a **trasformare questi principi in Regole** comuni da rispettare
2. Si impegnano a raggruppare questo insieme di regole in un **Disciplinare**.
3. Sulla base di questo Disciplinare intendono, quale punto di arrivo di un percorso, utilizzare il **logo AITR** (con specifiche varianti di dicitura) come **Marchio di Qualità**.
4. Intendono fare questo muovendosi verso un sistema di controllo affidabile, fondato su verifiche periodiche, sulla base delle normative esistenti in ambito di certificazione, e del confronto con l'ambito europeo.
5. Intendono gestire il Registro sotto l'ombrello di AITR, ma demandando ad un gruppo di lavoro la stesura delle regole dello stesso
6. I soci sono invitati a far parte del gruppo di lavoro”.

Alla fine del 2007 sono quattro le motivazioni che spingono nuovamente verso la realizzazione del Registro:

1. la tutela del consumatore nell'acquisto di un Viaggio che risponda effettivamente alle caratteristiche e ai principi di TR;
2. rendere identificabili e riconoscibili le specificità del TR rispetto al turismo tradizionale, in una fase in cui il rischio di confusione nella comunicazione pubblica è particolarmente alto (nel 2008 una campagna governativa sulla “Certificazione di Turismo Responsabile”, nonostante l'intervento della Presidenza di AITR, promuove un'accezione del termine completamente differente rispetto a quella maturata e condivisa in AITR);
3. la tutela dei Tour Operator associati ad AITR che si impegnano effettivamente nella realizzazione di viaggi di TR, rispetto ad altri Tour Operator che, in questa fase, potrebbero utilizzare (o utilizzano) la dicitura TR esclusivamente per ragioni di marketing;
4. una maggiore chiarezza tra i soci AITR, con particolare riferimento ai Tour Operator, rispetto agli standard operativi minimi del Viaggio di TR.

PRIMA FASE: due tour operator - Viaggi Solidali con Enrico Marletto e Planet Viaggi con Paola Vairani - sono motori del riavvio al processo di creazione del Registro (2008)

OBIETTIVI DI LAVORO CHE SI ATTRIBUISCONO MARLETTO E VAIRANI

- (1.) produrre una lista di tutti i soci Aitr che organizzano viaggi, ed usare questa lista per il dibattito on line (attraverso il Censimento realizzato da Alessandra Ivul, in quel periodo in stage presso Aitr)
- (2.) inviare una un documento a tutti i censiti in cui
 - si presenta il lavoro
 - si riassumono le indicazioni delle Carte di Aitr e le criticità ad esse collegate, come base ragionata da cui far partire il dibattito on line
 - si richiede di fornire delle indicazioni sulle loro organizzazioni e materiali di lavoro
- (3.) animare un dibattito on line in previsione di un incontro durante FLCG (11 aprile 2008) dove definire una prima bozza condivisa dei parametri per definire l'organizzazione di un viaggio di turismo responsabile secondo Aitr
- (4.) realizzare un workshop approfondito di due giorni (20-21 novembre 2008) in cui realizzare, attraverso un lavoro partecipato, un documento ufficiale che riassume le indicazioni e i punti fondamentali condivisi da tutti gli organizzatori di viaggio per la realizzazione del Registro e il processo di certificazione dei viaggi.

(1.) REPORT SINTETICO_CENSIMENTO ORGANIZZATORI DI VIAGGIO AITR (a cura di Alessandra Ivul)

La base associativa di AITR è composta da 92 soci, di cui 7 stranieri che non sono stati contattati.

Quindi si è partiti da una **base associativa** coinvolgibile di **85 soggetti**.

Di questi: con 5 soggetti non c'è stato contatto (nessuna risposta, segreterie telefoniche); con altri 7, per motivi di diversa natura (referente TR all'estero o non reperibile) non c'è stata ancora conferma diretta del tipo di attività svolta; il caso di ARCI è da segnalare a parte, in quanto questo momento sta svolgendo una sorta di "analisi interna" sulle sue realtà che organizzano viaggi (impossibile quindi allo stato attuale compilare il questionario).

C'è da segnalare un diffuso interesse e senso di approvazione per questa iniziativa, alla quale la grande maggioranza dei contattati a risposto con cortesia ed anche entusiasmo.

Quindi dei **72 soggetti direttamente contattati** (85-5-7-1):

37_ hanno risposto alla chiamata, hanno parlato della loro attività e sono stati catalogati come non-organizzatori di viaggio. Sul report finale ci sarà traccia anche di questi.

29_ hanno contribuito con le loro risposte al questionario.

06_ realtà che organizzano viaggi, ma che non hanno ancora sostenuto il questionario.

Tra questi, i **35 Organizzatori di Viaggio** (29+6) si possono suddividere nei seguenti gruppi:

6_T.O. che fanno o totalmente o principalmente programmazione in Italia

10_T.O. che fanno principalmente programmazione Estero

12_Associazioni o ONG che organizzano viaggi per i loro soci

7_Associazioni o ONG che collaborano con T.O.

(2.) DOCUMENTO BASE PER IL DIBATTITO INTERNO

A. Perché definire degli indicatori

A partire dai principi e dalle indicazioni delle carte, abbiamo proposto un onesto lavoro di confronto sulle PRATICHE per individuare alcuni INDICATORI - pochi ma chiari e inderogabili - che definiscono l'organizzazione, la promozione e la vendita di viaggi di turismo responsabile secondo gli Organizzatori di Viaggio soci di Aitr.

Questi indicatori pertanto vorrebbero essere ciò che ci differenzia dai tour operator tradizionali e dagli organizzatori di altre proposte di viaggi di turismo responsabile/solidale/culturale.

Questi indicatori attraverso un processo di certificazione danno vita ad un registro di organizzatori di viaggio di aitr, che avrebbe un doppio significato di garanzia:

- per i viaggiatori: perché comprando un viaggio di un organizzatore di viaggio socio di aitr hanno la

garanzia di trovare uno “standard”

- per gli organizzatori di viaggio: poter essere individuati nel magma delle proposte di turismo solidale/responsabile secondo una linea comune di buone prassi

B. Prima proposta di Indicatori e 'problemi aperti' all'inizio del processo

- *Mediazione culturale* (la funzione è coperta a seconda della situazione da: mediatore culturale italiano; mediatore culturale locale che parla italiano; mediatore culturale locale più accompagnatore italiano per traduzione e riferimento organizzativo)
- *Scheda trasparente del prezzo* (per percentuali o per valori assoluti? Il senso della scheda di prezzo trasparente deve essere quello della certificazione delle ricadute economiche sul territorio che ospita, non deve diventare uno strumento per il viaggiatore per “controllare” le politiche di costruzione del prezzo da parte dell’organizzatore)
- *Informazione/Formazione*
 - Incontro pre-viaggio (di gruppo prima della partenza; personale prima della partenza per le partenze di coppia o per chi è impossibilitato a partecipare all’incontro di gruppo; per chi comunque è impossibilitato a partecipare invio materiali e colloquio telefonico prima della partenza)
 - Materiale informativo pre viaggio (sul paese: geografia, storia, cultura, problematiche politico-sociali; sul/sui partner; sull’itinerario...Quali di queste informazioni consideriamo necessarie e sufficienti? Quali opzionali?)
 - Questionario di valutazione post-viaggio
- *Verifica annuale delle attività dei partner* e utilizzo fondi derivanti dal turismo (problemi aperti: costo per verifiche dirette; richiedere materiali scritti...Proposta: relazione annuale del partner per la valutazione della ricaduta che i viaggi hanno avuto sulle loro attività, non solo dal punto di vista economico)
- *Quota di solidarietà* (obbligatoria? Alcuni T.O. sostengono che il concetto di quota di solidarietà sia fuorviante e riduttivo: più che di quota bisogna parlare di ricaduta economica sul territorio, certificata dalla scheda di prezzo, perchè il vero senso del viaggio è nell’acquisto di servizi dai partner; laddove non si possa acquistare un servizio allora si riconosce comunque un contributo al partner per il tempo che ci dedica durante il viaggio).
- *Rispetto delle leggi locali* (per chi organizza - copertura assicurativa, status adeguato; per chi accoglie – come ad es. i patentini di accompagnatori)

C. Prima proposta di funzionamento del Registro

- Iscrizione del singolo viaggio (e non dell’organizzatore in quanto tale) al registro
- Istituzione di una commissione di gestione del registro
- Iscrizione del viaggio attraverso autocertificazione e invio di determinati materiali
- Scheda sintetica di presentazione delle caratteristiche del viaggio, della sua storia e del partner locale che espliciti la motivazione dell’operatore per inserire il viaggio nella programmazione di viaggi di turismo responsabile *I partner locali sono molto diversi tra loro (ong; associazioni; gruppi informali; piccoli operatori locali; privati) come pure la storia della nascita di un determinato itinerario; è dunque a discrezione dell’operatore il riconoscimento dell’esistenza delle premesse per cui una proposta di viaggio possa essere definita “responsabile” e non invece riconducibile ad altre definizioni come: viaggio naturalistico; viaggio culturale; viaggio etnologico; viaggio avventura; etc.)*
- Periodicamente ogni operatore valuta la riconferma o la modifica dei propri viaggi iscritti nel registro attraverso un documento di autocertificazione che invia alla commissione

D. Materiali da inviare per la raccolta pratiche già in corso

- scheda di prezzo trasparente
- scheda di valutazione post-viaggio
- eventuali schede di valutazione partner locali o esempio di relazione
- esempi di materiale informativo pre-viaggio

SECONDA FASE: il Seminario Aitr_Organizzatori di Viaggio (Olinda - Milano, 20/21 novembre 2008)

A. PREMESSA METODOLOGICA:

Si ritiene indispensabile l'incarico ad un formatore per la gestione del gruppo nel suo percorso di confronto e decisione. Il percorso dovrà essere gestito con flessibilità, in relazione agli esiti progressivi dell'attività. La metodologia proposta prevede l'alternarsi di sessioni in plenaria e sessioni di approfondimento ed elaborazione in Gruppi di lavoro, uno dei quali sarà dedicato all'offerta di Turismo Responsabile in Italia.

B. PROGRAMMA:

Giovedì 20 novembre

10.30 *arrivi e sistemazioni*

11.00 – 13.00 Benvenuto di Maurizio Davolio – Presidente AITR

Introduzione di Enrico Marletto - Coordinatore del Tavolo T.O.: motivazioni e origini dell'incontro.

Presentazione di Roberta Villa - facilitatrice: la proposta di lavoro, l'articolazione delle due giornate e la metodologia.

Presentazione dei partecipanti all'incontro, confronto sulle aspettative, gli obiettivi e le condizioni per un lavoro comune produttivo.

13.00 – 14.15 *Pausa pranzo*

14.15 – 15.45 Prima sessione di approfondimento:

“Senso, valore aggiunto e caratteristiche generali del Registro”

Attività in gruppi di lavoro, restituzione e sintesi in plenaria).

15.45 – 16.00 *pausa caffè*

16.00 – 17.30 Introduzione dello schema di analisi e raccolta dati, a sostegno del confronto e del processo decisionale.

Seconda sessione di approfondimento: “Dai principi ai criteri: identificazione dei criteri distintivi del viaggio di Turismo Responsabile”

Gruppi di lavoro.

17.30 – 18.30 Sessione plenaria: restituzione delle elaborazioni dei Gruppi, confronto e sintesi.

Venerdì 21 novembre

9.00 – 9.30 Ripresa degli esiti delle sessioni precedente, valutazione intermedia.

9.30 – 11.00 Terza sessione di lavoro in gruppi “Dai criteri agli standard minimi operativi: identificazione delle pratiche fondamentali, degli strumenti e delle fonti documentali”

11.00 – 11.15 *Pausa caffè*

11.15 – 13.00 Restituzione dei gruppi di lavoro, confronto, dibattito e sintesi.

13.00 – 14.15 *Pausa pranzo*

14.15 – 16.15 Il “problema” degli indicatori e della valutazione. Confronto sulle scelte possibili.

16.15 – 17.30 Sintesi degli esiti del processo decisionale, identificazione delle eventuali questioni aperte, accordi di lavoro per il percorso futuro.

C. REPORT CONCLUSIVO (a cura di Roberta Villa)

Obiettivo seminario:

Impostare, attraverso un processo decisionale partecipato, la struttura, i contenuti e le ipotesi di utilizzo del Registro Viaggi di Turismo Responsabile di AITR, inteso come Marchio di qualità a garanzia dei consumatori.

Partecipazione:

Il Seminario, promosso e convocato dal Coordinamento del Tavolo Organizzatori di Viaggio di AITR, ha visto la partecipazione di 25 persone, rappresentative di 19 organizzazioni

Metodologia e programma:

Nell'impostazione del Seminario, sono state operate alcune scelte metodologiche di fondo:

- presenza di un facilitatore a supporto del processo decisionale
- utilizzo del metodo del consenso
- alternanza di sessioni plenarie e sessioni in sotto-gruppo
- divisione in due sotto-gruppi tematici per la produzione dei materiali: Viaggi estero e Viaggi Italia
- utilizzo di uno schema di lavoro per la costruzione del Registro

In particolare il processo decisionale si è articolato, come previsto dal programma del seminario su tre passaggi fondamentali:

- a) Confronto e condivisione intorno al senso e alle caratteristiche generali del Registro, a partire sia dall'ascolto delle aspettative dei partecipanti presenti al Seminario, sia da una ricostruzione storica delle ragioni che hanno portato AITR ad operare una scelta in questa direzione.
- b) Identificazione – a partire dai principi di riferimento del Turismo Responsabile - dei criteri identificativi dei Viaggi di TR, al fine di definirne gli standard minimi operativi.
- c) Traduzione dei criteri in azioni concrete e identificazione di possibili indicatori e punti di controllo e verifica (comprensivi della valutazione dei partecipanti al viaggio).

A conclusione dell'incontro, sono state identificate le questioni aperte e gli accordi di lavoro per il completamento di una prima bozza di Registro.

Il presente report riporta sinteticamente:

1. Esiti e le decisioni assunte dal gruppo dei partecipanti sulla struttura e caratteristiche generali del Registro
2. Gli esiti e le decisioni assunte dal gruppo dei partecipanti sui contenuti del Registro
3. Le questioni aperte
4. Gli accordi di lavoro

Gli esiti e le decisioni assunte dal gruppo dei partecipanti rispetto alla struttura e alle caratteristiche generali del Registro

La realizzazione del Registro risponde a quattro ordini di obiettivi:

- a) la tutela del consumatore nell'acquisto di un Viaggio che risponda effettivamente alle caratteristiche e ai principi di TR
- b) rendere identificabili e riconoscibili le specificità del TR rispetto al turismo tradizionale, in una fase in cui il rischio di confusione nella comunicazione pubblica è particolarmente alto.
- c) la tutela dei Tour Operator associati ad AITR che si impegnano effettivamente nella realizzazione di viaggi di TR, rispetto ad altri Tour Operator che, in questa fase, potrebbero utilizzare (o utilizzano) la dicitura TR esclusivamente per ragioni di marketing.
- d) Una maggiore chiarezza tra i soci AITR, con particolare riferimento ai Tour Operator, rispetto agli standard operativi minimi del Viaggio di TR.

- Il Registro si configura prioritariamente come “Marchio di qualità” per il prodotto-viaggio. Per la registrazione del Viaggio potranno essere inseriti anche alcuni requisiti dell'Organizzazione che lo promuove/realizza (ad esempio: la presenza di un Bilancio Sociale...)
- Al Registro possono essere iscritti esclusivamente i viaggi di TR promossi e realizzati da soci AITR.
- Tutti i soci AITR che organizzano viaggi definiti di TR (ovvero tutti i soci che non si muovono nella sola ottica di promozione culturale del Turismo Responsabile) sono vincolati a iscrivere i medesimi viaggi nel Registro, rispettando pertanto gli standard di qualità in esso contenuti.
- Il Registro si configura come forma di garanzia al consumatore della effettiva rispondenza del viaggio di TR a uno standard minimo di qualità. La singola organizzazione promotrice di viaggi potrà qualificare ulteriormente la propria offerta, in relazione alle proprie specificità.
- Il Registro, perché abbia un effettivo valore, deve prevedere una forma di controllo e verifica della effettiva rispondenza dei viaggi proposti agli standard previsti. Le caratteristiche del possibile sistema di controllo sono state oggetto di confronto, ma non si è al momento pervenuti ad una decisione definitiva in merito (vedi “Questioni aperte”)
- Il Registro dovrebbe il più possibile avere una struttura unica per i Viaggi Estero e per i Viaggi in Italia. In fase di confronto è emerso come la struttura potrebbe prevedere un'unica impostazione fino ai CRITERI identificativi, per poi consentire un'eventuale biforcazione tra Estero e Italia relativamente alle Azioni concrete e al Sistema di Indicatori.

Gli esiti e le decisioni assunte dal gruppo dei partecipanti rispetto ai contenuti del Registro

Per la costruzione del Registro, sono stati ripresi – e in parte ampliati o riformulati - i principi fondamentali contenuti nella Carta Viaggi Turismo Responsabile (fonte: sito AITR).

1. *Centralità della comunità ospitante e del suo diritto ad essere protagonista nello sviluppo turistico*

sul proprio territorio

2. *Incontro tra culture e rispetto delle diversità culturali.*
3. *Consapevolezza dei viaggiatori rispetto al proprio ruolo di consumatori del prodotto-viaggio e alle caratteristiche socio-economiche e culturali dei contesti di viaggio.*
4. *Economia solidale ed equità.*
5. *Riduzione al minimo degli impatti sociali e ambientali*
6. *Viaggiare slow / viaggiare lento.*

Relativamente alla formulazione dei principi sono state proposte alcune modifiche, rispetto alle quali la decisione è rimasta per ora aperta. In particolare, è stato proposto di trovare una riformulazione “in positivo” del principio 5, oppure di trasformarlo in “riduzione al minimo degli impatti turistici”. Si è inoltre ragionato sull’opportunità di utilizzare o meno il termine “slow” nel principio n.6.

Entrambi i sottogruppi (estero e Italia) hanno definito – a partire da questi principi - i criteri distintivi del Viaggio di TR. In merito a questo punto è opportuno segnalare come il confronto tra gli elaborati dei due gruppi abbia consentito di rilevare – seppur con le inevitabili differenze terminologiche – un sostanziale “allineamento” di contenuti. E’ prevedibile che emerga una maggiore differenziazione rispetto alle azioni concrete e agli indicatori. Per ragioni di tempo, il passaggio dai criteri alle azioni concrete e agli indicatori è stato sviluppato da entrambi i gruppi in modo parziale.

Si rimanda agli allegati 4 e 5 (Semi-lavorati dei gruppi di lavoro) per l’approfondimento dei contenuti emersi.

Questioni aperte

- La necessità di un logo per i Viaggi iscritti al Registro (corrispondente al “Marchio” di qualità) ha aperto un confronto più ampio rispetto al rapporto tra questo logo e quello “classico” di AITR, alle modalità di utilizzo di quest’ultimo da parte dei soci, ai criteri di appartenenza all’Associazione stessa.

In particolare sono stati sottolineati – da parte di alcuni presenti – gli eventuali rischi di confusione e di non chiarezza per i consumatori rispetto alla presenza dei due loghi. Non potendo in questa sede riportare la ricchezza e la varietà dei contributi e delle riflessioni emerse in merito a questo punto, chi scrive si limita a segnalare la necessità che tale dibattito venga affrontato in modo approfondito nelle sedi decisionali opportune, ovvero negli organismi di rappresentanza dell’Associazione stessa.

- Nell’affrontare il tema del sistema di controllo e verifica sono state esplorate diverse opzioni:

- a) la creazione di un Consorzio di Autocertificazione
- b) il ricorso ad un mix tra autovalutazione, valutazione dei consumatori e valutazione da parte di un Ente Terzo in convenzione (Associazione di Consumatori o Università)
- c) la costituzione di una Commissione interna.

In fase di dibattito sono state escluse l’autocertificazione della singola organizzazione (considerata troppo debole) e la Certificazione da parte di un Ente Certificatore (ipotesi troppo complessa e costosa). Si è rimandata la decisione a un ulteriore approfondimento delle possibili piste operative.

- Nel dibattito è emerso – come tema da approfondire – il nodo della “proprietà” del logo (o marchio) correlato al Registro.

- Dal confronto è emersa la necessità di una riflessione specifica rispetto all’accoglienza in Italia, ed in particolare rispetto al rapporto tra il Registro e le proposte di accoglienza in Italia promosse da organizzazioni socie di AITR.

Accordi di lavoro

Il gruppo dei partecipanti nella sua interezza ha dato mandato ad un gruppo di lavoro (task force) di:

- completare una prima bozza del Registro, a partire dai due semi-lavorati prodotti durante il Seminario.
- elaborare alcune proposte relative al sistema di controllo / verifica
- identificare le eventuali ulteriori questioni aperte (o questioni sulle quali non si dovesse trovare un accordo/consenso).

La Task Force si riunirà in data 9 dicembre 2008, con il supporto della facilitatrice del Seminario.

La Task Force invierà, immediatamente dopo essersi riunita, un documento con gli esiti del lavoro svolto a tutti i partecipanti al Seminario. Questi ultimi si impegnano a inviare dei feedback scritti con eventuali emendamenti o proposte.

La bozza e gli emendamenti verranno nuovamente discussi in data 20 dicembre 2008, in occasione del Forum per il decennale di AITR a Milano, in una sessione dedicata specificatamente al Progetto Registro.

La speranza sarebbe quella di arrivare ad una definizione del progetto entro la prossima edizione di Fa la Cosa Giusta Milano (marzo 2009) in modo da presentare in tale occasione il registro dei Viaggi di Turismo Responsabile a pubblico e stampa.

TERZA FASE: il lavoro della Task Force (2009)

A. MANDATO dell'Assemblea dei Organizzatori di Viaggio del Seminario di Olinda:

- realizzare una griglia di indicatori per la certificazione dei viaggi, a partire dai due semi-lavorati prodotti durante il Seminario.
- elaborare alcune proposte relative al sistema di controllo / verifica della certificazione
- elaborare una proposta di funzionamento/regolamento del registro
- identificare le eventuali ulteriori questioni aperte (o questioni sulle quali non si dovesse trovare un accordo/consenso)

B. COMPOSIZIONE TASK-FORCE:

Si costituisce un piccolo gruppo di lavoro che rappresenta gli organizzatori di viaggio (anche di tipologie diverse), ma nessun socio che in specifico si occupi di accoglienza in Italia:

- Enrico Marletto (Viaggi Solidali)
- Paola Vairani (Planet Viaggi)
- Renzo Garrone (Ram Viaggi)
- Luigi Lazzarini (La Boscaglia)
- Elisabetta Freuli (Wwf)

Al gruppo iniziale si unisce in seguito un socio di Aitr con specifica competenza in processi di certificazione, che apporta un notevole contributo nella strutturazione del materiale prodotto:

- Paolo Foglia (Icea)

C. DESCRIZIONE DELL'OPERATO DELLA TASK-FORCE:

- il lavoro è stato svolto sia attraverso il confronto per via telematica sia attraverso la realizzazione di diverse giornate di lavoro di gruppo. Tutto il lavoro e le spese di viaggio sono state sostenute dalle organizzazioni di riferimento.

- si sono realizzate diverse versioni della griglia degli indicatori, in cui è stata rilevata anche la necessità di includere su alcune parti declinassero:

- a) Obiettivi
- b) Scopo
- c) Campo di applicazione
- d) Termini e definizioni
- e) Elenco Fonti documentali

D. NODI APERTI/CRITICI INDIVIDUATI

- utilizzo logo: utilizzare quello esistente vs farne uno nuovo o declinare in maniera diversa quello già esistente

- certificazione: spese di certificazione; partecipazione di un ente certificatore vs autocertificazione; descrivere il percorso di certificazione del viaggio

- necessità di realizzare le schede delle tipologie di viaggio in deroga allo standard (es. viaggi a piedi o in barca a vela, oppure ospitalità Italia, etc.)

- stesura di un regolamento per l'adesione e l'appartenenza al Registro degli Organizzatori di Viaggio di Aitr

- interazione con eventuali certificazioni europee o di altri partner di Earth

QUARTA FASE: fase di stallo e seminario sulla certificazione di Kate (2009/2010)

A seguito di una fase di stallo del lavoro, da imputare soprattutto all'imponente lavoro sostenuto dalla task force - che ha gravato sugli operatori di viaggio coinvolti sia in termini di risorse umane che di costi coperti - il direttivo propone di approfondire il sistema di certificazione di Kate, organizzazione partner di Earth, durante l'assemblea di Torino del dicembre del 2009.

La certificazione, che si presenta come una certificazione d'impresa nello specifico per gli organizzatori di viaggio, non risulta interessante per gli operatori di Aitr che partecipano al seminario formativo, i quali confermano l'orientamento espresso collegialmente verso la certificazione dei viaggi e non delle organizzazioni e con parametri più inerenti nello specifico ai viaggi di turismo responsabile che seguono i criteri di realizzazione di Aitr. Ogni singolo socio rimane ovviamente libero di aderirvi.

QUINTA FASE: incarico a Paola Vairani (2010)

A. MANDATO del Direttivo di Aitr del 11 febbraio 2010:

- Riavviare il percorso condiviso da parte dei TO
- Completare la parte mancante
- Preparare una versione 0 per la stagione estiva 2010
- Elaborare una proposta di soluzione per i nodi critici

B. PIANO di LAVORO elaborato da Paola Vairani:

- riavviamento di un percorso che sia condiviso (con i singoli operatori di viaggio, con chi era presente al seminario di Olinda, con la "task force")
- stesura delle parti mancanti della griglia (definizioni, schede delle varie fonti documentali) in modo tale da arrivare ad un'effettiva "versione zero" da utilizzare in via sperimentale nella prossima stagione estiva
- elaborazione di una proposta completa per le procedure del processo di certificazione e il registro
- elaborazione di proposte di risoluzione dei nodi critici del processo

C. SCHEMA OBIETTIVI E DETTAGLIO DELLE ATTIVITA' PREVISTE

OBIETTIVO	ATTIVITA'	NOTE
PROCESSO DI IDEAZIONE E REALIZZAZIONE DEL REGISTRO PARTECIPATO E CONDIVISO	Verificare disponibilità/interesse del vecchio gruppo di lavoro	Disponibilità di Marletto e Garrone a revisionare materiale già elaborato, di Foglia a offrire una consulenza se necessario
	Preparare piano di lavoro	Mancata programmazione DA PARTE MIA dei tempi
	Preparare materiale/bozza già elaborato	v. specifica sulla documentazione
	Verifica con task force	
	Convocare giornata di lavoro e condivisione del materiale con i T.O	
	Stesura definitiva versione 0 da sperimentare	
	Sperimentazione viaggi estate 2010	
	Verifica sperimentazione e aggiustamenti	Non previsto dal mandato
	Avvio ufficiale registro Aitr	Non previsto dal mandato
	Formazione/Accompagnamento dei T.O alla certificazione	Non previsto dal mandato
ELABORAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	Raccolta materiali e studio	
	SEMPLIFICAZIONE GRIGLIA CRITERI	Non previsto dal mandato Anche se non previsto mi sembrava necessario cercare di semplificare la griglia nel linguaggio e nella struttura
	Griglia operatori da coinvolgere	Preparata la griglia, deve essere

		aggiornata e compilata con TUTTI gli organizzatori di viaggio e non solo i T.O.
	Definizione precisa delle fonti documentali	
	Realizzazione modelli fonti documentali	<p>Il mio obiettivo è strutturare schede semplici da compilare per la raccolta di dati sia qualitativi che quantitativi, in modo da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - offrire un metodo di lavoro per la raccolta dei dati condiviso da tutti gli operatori - permettere la verifica e la comparazione dei dati tra i diversi operatori - facilitare analisi statistiche sui viaggi (utili all'operatore e ad altri)
	Completare definizioni	
	Preparare proposta per processo certificazione viaggi	
	Realizzare bozza regolamento	
	Realizzare schede per le tipologie specifiche di viaggio	Non previsto dal mandato
	Preparare "manuali d'uso"	Non previsto dal mandato

D. RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI a novembre 2010
vedì materiali prodotti allegati:

Griglia_criteri_AITR_nov2010.doc
DETTAGLIO FONTI DOCUMENTALI da produrre.doc
FD1_SCHEDA VIAGGIO_eseempio.doc
FD3_PREZZO statistiche.xls
FD4_VALUTAZIONE_VIAGGIATORE.doc
FD8_PARTNER LOCALI_eseempio.doc
FD10_MINIMIZZAZIONE IMPATTO AMBIENTALEr.xls