

**SCUOLA INTERNAZIONALE SUPERIORE DI STUDI AVANZATI**



**MASTER IN COMUNICAZIONE DELLA SCIENZA**

**PROFILO DI UN NUOVO  
COMUNICATORE SCIENTIFICO:  
L'INTERPRETE AMBIENTALE**

Tesi di:  
**Nataša Stuper**

Relatore:  
**Paola Rodari**

**SISSA, Trieste, Febbraio 2011**

# INDICE

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>CAPITOLO I –Turismo come veicolo per costruire una cittadinanza scientifica</b>	<b>6</b>
1.1 Il turismo dei villaggi turistici	7
1.2 L’impegno ambientale dei tour operator	8
<b>CAPITOLO 2 - Dalla vacanza alla conoscenza: una nuova figura professionale, l’interprete ambientale</b>	<b>15</b>
2.1 Cosa significa interpretare?	15
2.2 Interpretazione ambientale Vs. Educazione ambientale	20
2.3 Chi è l’interprete ambientale?	23
2.4 L’oggetto da interpretare	24
<b>CAPITOLO 3 – In vacanza con la scienza</b>	<b>28</b>
3.1. La formazione: il Master in informatore scientifico della natura. Ambienti marini: Mediterraneo e tropici	28
3.2 Interpreti ambientali in azione	30
3.3 Gli strumenti	37
3.4 Chi è il turista?	40
3.5 Le attività	44
3.6 Rendersi visibili: le tecniche	47
3.7 Valutazione dell’offerta turistica	59
<b>CAPITOLO 4 – La mia esperienza</b>	<b>62</b>
4.1. Le motivazioni e la partenza	62
4.2 Le mie attività	65
4.3 Le tecniche di coinvolgimento	66



## **INTRODUZIONE**

Non ci sono dubbi: la maggioranza degli italiani in vacanza preferiscono scegliere un villaggio turistico. Relax e divertimento sono gli elementi più richiesti, ma conta anche vivere un'esperienza unica, un ricordo da conservare una volta rientrati.

Le mete più ricercate sono quelle in cui un tempo sorgevano paradisi naturali, ma in cui oggi trovano spazio solo grandi alberghi, di cui non si può negare abbiano un impatto ambientale enorme. Il turismo di massa purtroppo non ha sempre una sensibilità ambientale e sociale e non si può sempre pretendere dal turista di sapersi adattare e comportare. Per questo, nel quadro della comunicazione ambientale era emersa una figura professionale, che con le sue abilità e competenze da comunicatore scientifico ed esperto di turismo sostenibile agisca su un particolare tipo di pubblico: il turista. È l'interprete ambientale.

Lo scopo del lavoro discusso nelle seguenti pagine è riflettere sulle qualità ed abilità professionali di questi nuovi comunicatori scientifici e di valutare l'efficacia delle loro tecniche comunicative con il pubblico e il contributo che tale ruolo potrebbe avere sulla costruzione di una coscienza ambientale nel prossimo.

Il primo aspetto esplorato è il contesto turistico in cui si muoveva l'interprete ambientale e l'evoluzione della figura all'interno dell'azienda turistica analizzata. Grazie alla nascita di un modello di gestione ecologicamente più sostenibile e l'inserimento di un professionista che sottolinei il rispetto per l'ambiente offrendo diversi servizi al pubblico, l'azienda ha avuto modo di diventare così anche un marchio distintivo nel settore turistico.

Partendo da queste premesse, mi sono posta una serie di interrogativi sul ruolo dell'interprete ambientale. Ho scavato nelle origini della figura, concepita già alla fine dell'Ottocento nei parchi naturali degli Stati Uniti, è diffusasi principalmente nei Paesi anglosassoni e solo successivamente altrove. In Italia, tale figura ha fatto il suo

ingresso nell'ultimo ventennio, per merito di alcuni soggetti che si occupavano di divulgazione ambientale, comunicazione e formazione<sup>1</sup>.

Il lavoro prosegue con l'analisi della vicenda italiana in cui ha mosso i primi passi l'interprete ambientale. Il Master in informatore scientifico della natura ha formato per alcuni anni<sup>2</sup> professionisti nell'Interpretazione ambientale e divulgazione, che venivano inseriti in varie realtà turistiche, tra cui l'azienda I Viaggi del Ventaglio, di cui ho analizzato a fondo il ruolo e le attività degli interpreti ambientali. Nei capitoli che seguono viene, inoltre, presentata la mia esperienza come interprete ambientale, il punto di vista di altri interpreti ambientali e le problematiche emerse: quali erano le loro motivazioni, che li ha spinti a scegliere questa professione, quali erano i pubblici a cui comunicavano meglio, quale linguaggio e quali strategie venivano utilizzate, cosa hanno imparato lavorando come interpreti, ecc. Nel voler disegnare le caratteristiche di questa professione, si è proseguiti analizzando il parere degli esperti del turismo, che hanno lavorato per anni all'interno de I Viaggi del Ventaglio, gestendo diverse strutture, e la diffusione dell'immagine della figura dell'interprete ambientale all'interno dell'azienda stessa.

In questo nuovo contesto di divulgazione scientifica è stato fondamentale, quindi, capire a fondo le peculiarità di questo nuovo profilo e chiedersi, infine, se potrebbe avere un futuro nel settore turistico e nella comunicazione scientifica.

---

<sup>1</sup> Tra cui l'Associazione INEA (Associazione Italiana Interpreti Naturalistici)

<sup>2</sup> Il corso di studi venne chiuso nel 2008

## **CAPITOLO 1**

### **TURISMO COME VEICOLO PER COSTRUIRE UNA CITTADINANZA SCIENTIFICA**

È difficile paragonare il turismo odierno con i viaggi che venivano intrapresi fino alla fine del diciottesimo secolo. Un tempo il viaggio era una delle chiavi su cui si è costruita ed evoluta la civiltà umana: migrazioni, esplorazioni, e poi anche viaggi che avevano come obiettivo l'arricchimento culturale personale, in un mondo in cui altre forme di comunicazione erano assenti.

Oggi il turismo è un elemento fondamentale del nostro tempo libero; un optional, anche se vissuto come un'esigenza comune alla vita di ognuno. Il viaggio ha perso la sua connotazione culturale e antropologica, ma è in compenso diventato un fenomeno di massa.

Nello stesso tempo questa nuova forma di viaggiare ha cominciato a influire in modo sensibile anche sull'ambiente, deturpato da nuovi ritmi, abitudini e esigenze, non solo da parte del turista, ma di tutto il nuovo settore di servizi che è andato affermandosi.

Senza un adeguato controllo del turismo e delle infrastrutture di cui necessita, le ripercussioni sull'ambiente naturale possono essere devastanti. La natura "incontaminata" rappresenta il fattore di maggiore attrazione delle più famose località turistiche - le foreste tropicali, il mare caraibico, le savane africane ecc. Erosione del suolo, inquinamento, perdita di habitat naturali e biodiversità, uso eccessivo di risorse idriche ed energetiche non rinnovabili possono essere alcuni dei problemi da prendere urgentemente in considerazione. A livello globale, anche il cambiamento climatico avrà effetti sul turismo di massa (e viceversa).

Da un lato, infatti, il cambiamento climatico cambierà l'aspetto di molte mete turistiche. Dall'altro la stessa industria turistica è, attraverso l'uso del trasporto aereo e il consumo enorme di energia, un attore rilevante del cambiamento climatico.

Oggi sono cresciuti sia la sensibilità dell'opinione pubblica verso temi ambientali, sia i numeri dell'industria turistica, e il tema della sostenibilità è diventato di grande attualità all'interno del settore. In effetti, l'industria dei viaggi è talmente importante sul piano economico da "risultare la seconda voce mondiale di spesa dopo gli alimentari, da riuscire a contendere il primato, tra le voci commerciali, al petrolio e a superare con il proprio fatturato quello delle automobili, dell'acciaio, dell'elettronica e dell'agricoltura."<sup>3</sup>

L'industria del turismo dovrà ripensare ai propri criteri di sviluppo e gestione per non rischiare di svalutare la risorsa più preziosa su cui si basa, la natura, facendo perdere di attrattiva le destinazioni proposte.

## **1.1 IL TURISMO DEI VILLAGGI TURISTICI**

Sul finire degli anni Quaranta il "Club Méditerranée", una multinazionale francese, ha impostato una "formula" turistica che si è andata affermando in quasi tutto il mondo: il "Villaggio".

Il successo della formula "Villaggio" ha fatto sorgere in luoghi dalla natura incontaminata centinaia di strutture destinate a ospitare dalle 200 alle 3000 persone alla volta, creando così delle piccole organizzazioni sociali autonome e isolate dal più largo tessuto sociale dei paesi dove sono incastonate.

Ci sono molte ragioni che spingono i turisti a trascorrere una vacanza simile:

1. i Villaggi sorgono comunemente in zone belle e meno colpite dall'inquinamento ambientale;

---

<sup>3</sup> CRISTALDI L., SOMOZA A., *Il Turismo Responsabile*, Risorse didattiche Villaggio Volint, 2000.

2. il richiamo alla vita naturale e sportiva è sempre molto forte in una società caratterizzata dall'alienazione del lavoro e della difficoltà di comunicazione interpersonale;
3. la formula del “pacchetto tutto compreso” mette le famiglie al riparo da spiacevoli sorprese di spese e permette una pianificazione economica;
4. la varietà dei servizi di trasporto, di sport e animazione offerti dal Villaggio comporta un risparmio di tempo;
5. la nascita di “mini-club” all'interno dei Villaggi, con personale specializzato che si occupa per tutto il giorno dei bambini, ha permesso l'allargamento dell'offerta turistica anche alle coppie con figli piccoli, solitamente in difficoltà negli alberghi;
6. lo spazio delimitato del villaggio e il fatto di essere frequentato da persone della stessa estrazione sociale garantiscono sicurezza e permettono facili conoscenze tra pari.

Tutto all'interno del Villaggio turistico è costruito e pensato per far socializzare le persone e farle stare in gruppo. Tutto lo spazio è costruito *ad hoc* in modo che gli ospiti si sentano “a casa propria”, tanto che nella maggior parte dei casi il villaggio è del tutto svincolato dalla cultura locale e, spesso, la contamina.

## **1.2 L'IMPEGNO AMBIENTALE DEI TOUR OPERATOR**

Rendere “ecologica” l'intera catena dei tour operatori mondiali è un obiettivo molto complesso. Ma, d'altronde, essere “ecologici” è un imperativo (se non altro di immagine) condiviso anche nei settori commerciali, e anche all'interno di quello turistico è diventato un criterio di qualità<sup>4</sup>. Molte organizzazioni e compagnie turistiche hanno

---

<sup>4</sup> I VIAGGI DEL VENTAGLIO, *Interprete ambientale, una guida al ruolo*, versione aggiornata 2006.



fatto della sostenibilità il proprio vessillo. Altra cosa è quanto poi venga effettivamente messo in pratica.

Ne è esempio la catena alberghiera spagnola Sol Meliá, fondata nel 1956 a Palma de Mallorca e che oggi rappresenta la società alberghiera più grande del mondo, oltre ad essere leader assoluta nel mercato spagnolo sia per quanto riguarda il tempo libero come gli affari. Sol Meliá ha attualmente oltre 350 alberghi distribuiti in 30 paesi dei 4 continenti e 35 000 dipendenti, facendo della sostenibilità ambientale un importante fattore di marketing. In realtà non si conoscono dati precisi di quanto effettivamente l'azienda abbia realizzato a beneficio dell'ambiente<sup>5</sup>.

Secondo quanto sostiene Wolfgang Strasdas<sup>6</sup>, ci sono paesi che dimostrano come le cose possono andare diversamente, come nel caso del Costa Rica, dove anche il turismo di massa è subordinato all'etica e al rispetto per l'ambiente. Infatti, il Costa Rica è leader mondiale nell'ecoturismo, scegliendo, tra l'altro, come obiettivo, quello di diventare entro il 2021 a impatto zero. Esploso nel Paese negli anni Ottanta, il modello turistico del Costa Rica si basa sul concetto di attirare i visitatori mantenendo le risorse naturali così come sono, senza alterarle. Grazie a ciò, in pochi anni si è vissuto, infatti, un incredibile boom turistico che porta oggi un milione di visitatori all'anno, presentandosi come una destinazione rispettosa dell'ambiente. Il Ministero dell'ambiente ed energia del Costa Rica (MINAET)<sup>7</sup> assieme all'Istituto costarichense del turismo (ICT)<sup>8</sup> hanno basato così il loro sistema politico sulla tutela della biodiversità e delle risorse naturali, rifiutando investimenti industriali ed economici che potrebbero metterli a repentaglio.

---

<sup>5</sup> [www.solmelia.com/solNew/html/dsostenible/es/gestionMedioAmbiental.html](http://www.solmelia.com/solNew/html/dsostenible/es/gestionMedioAmbiental.html)

<sup>6</sup> Nato in Germania, è professore di Management del turismo sostenibile all'Università per lo Sviluppo Sostenibile, che si trova appena fuori Berlino. Ha lavorato nel settore del turismo per circa 20 anni, concentrandosi molto sulle questioni ambientali e l'ecoturismo. È consulente e formatore in materia di conservazione della natura, gestione delle aree protette e dello sviluppo rurale, in America Latina, in Africa, in Asia e nell'Europa dell'Est. Wolfgang è autore di numerosi studi in tema di turismo e ambiente, compresa la sua tesi di dottorato sulla gestione dell'ecoturismo in Messico e Belize.

<sup>7</sup> [www.minae.go.cr](http://www.minae.go.cr)

<sup>8</sup> Nato nel luglio 1955 (Legge n. 1917) come istituto statale autonomo, ha come obiettivo di gestire il flusso dei turisti all'interno del Paese, promuovere e gestire le attività legate al turismo, e monitorare le gestioni turistiche private. Tra le sue altre funzioni c'è quella della manutenzione di dei parchi naturali e la conservazione di aree protette.

«Abbiamo sempre creduto che il turismo sostenibile è un prerequisito per competere con successo, piuttosto che una risposta alla domanda», ha detto il Ministro del Turismo Carlos Ricardo Benavides, alla Seconda Conferenza Internazionale Pianeta, Persone e Pace, tenutasi dal 1 al 3 novembre a San Josè, in cui erano presenti numerosi esperti del turismo sostenibile. Il ministro ha evidenziato che «questo evento è servito a confermare che il Paese si muove nell’ottica della “responsabilità e sostenibilità” che sono da tempo pilastri della politica del governo per il turismo e in generale per l’economia nazionale, considerato anche che questo settore fornisce circa 2.000 milioni di dollari all’anno, quasi il 7% del prodotto interno lordo» .

Un altro esempio di corretta gestione ambientale è quanto dato dal villaggio Gran Dominicus (Repubblica Dominicana) di proprietà dell’azienda “I Viaggi del Ventaglio” (di cui se ne parlerà nel dettaglio in seguito) che nel 2004 ha ricevuto il Green Globe<sup>9</sup>, certificazione internazionale che richiede siano soddisfatti precisi requisiti:

- Fare una dichiarazione pubblica degli obiettivi e dei principi aziendali nell’ottica del rispetto ambientale;
- Ottemperare alla legislazione e regolamentazione ambientale ed ad altri requisiti sottoscritti dall’azienda;
- Minimizzare il consumo di energie non rinnovabili e di risorse d’acqua dolce, in particolare acqua potabile, la produzione di rifiuti e i relativi impatti ambientali;
- Minimizzare l’inquinamento di aria, acqua e rumore;
- Conservare la biodiversità locale e globale attraverso la protezione degli ecosistemi naturali, gli habitat delicati e le specie protette;
- Conservare il patrimonio culturale, contribuire all’economia locale e ad aumentare la qualità della vita delle comunità locali;

---

<sup>9</sup> <http://www.greenglobe.com/>

- Gestire le esigenze multiple in modo equo, assicurando che lo sviluppo non sia visivamente intrusivo e contribuire alla conservazione dell'ambiente e della cultura e regionale rendendo possibili le strategie di sviluppo locali e regionali;
- Stabilire sistemi, procedure, programmi e strutture di gestione per assicurare che le considerazioni ambientali siano completamente integrati nelle attività di business quotidiane;
- Proteggere e incorporare gli interessi di staff, ospiti, comunità ed altre entità nello sviluppo di obiettivi ambientali imparati da staff, ospiti e comunità siano messe in pratica a domicilio.

Tra tour operator e i responsabili del turismo dei paesi con la massima attrattività per il turismo ambientale era sempre più diffusa la convinzione che ci sia bisogno, per sopravvivere negli anni che verranno, di un modello di turismo sostenibile; le azioni isolate, anche se ben intenzionate, hanno un effetto limitato: era necessaria una riflessione condivisa.

Per questo motivo alcuni tour operator di diverse parti del mondo hanno dato vita, nel marzo 2000, alla TOI (*Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development*)<sup>10</sup>, con lo scopo di unire le forze e individuare le strategie e gli strumenti migliori per proseguire su questa strada.

I membri di questa iniziativa s'impegnano a perseguire la sostenibilità nell'operatività quotidiana e nella strategia aziendale.

L'iniziativa è sostenuta da tre organizzazioni intergovernative, che ne sono anche membri a pieno titolo: UNEP (Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente), UNESCO (Organizzazione delle Nazioni Unite per l'Educazione la Scienza e la Cultura) e OMT (Organizzazione Mondiale del Turismo).

I Viaggi del Ventaglio è entrato a far parte della TOI nel giugno 2000, e ha, come gli altri tour operator, sottoscritto la seguente dichiarazione di impegno:

---

<sup>10</sup> <http://www.toinitiative.org/>

«Siamo un gruppo di tour operator preoccupati dell’impatto che i nostri tour ed attività hanno sull’ambiente.

Ci impegniamo a sviluppare le nostre attività dando un contributo positivo all’ambiente naturale, sociale e culturale. Altresì riconosciamo e accettiamo la nostra responsabilità ad operare in modo tale da ridurre l’impatto ambientale, giovare alle comunità ospitanti, salvaguardare la sussistenza futura delle popolazioni locali e proteggere le destinazioni per consegnarle intatte alle generazioni future.

Per adempiere alle nostre responsabilità, abbiamo deciso di collaborare con l’UNEP (Programma delle Nazioni Unite per l’Ambiente), l’UNESCO (Organizzazione delle Nazioni Unite per l’Educazione, la Scienza e la Cultura) e l’OMT (Organizzazione Mondiale per il Turismo).

Pertanto, noi, Viaggi del Ventaglio ci impegniamo a:

- proteggere l’ambiente naturale e il patrimonio culturale;
- cooperare con comunità e popolazioni locali, assicurandoci che abbiano dei benefici dalla presenza dei nostri clienti e incoraggiando i nostri clienti a rispettare la realtà locale;
- conservare flora e fauna, aree protette e paesaggi;
- rispettare l’integrità delle culture locali e le loro istituzioni sociali;
- osservare le leggi e le regolamentazioni locali, nazionali ed internazionali;
- opporci e attivamente scoraggiare forme di turismo illegale, abusivo e di sfruttamento;
- lavorare in stretto contatto con partner commerciali, autorità locali, governi regionali e nazionali ed altre organizzazioni per raggiungere uno sviluppo turistico sostenibile;
- fornire informazioni sulle nostre iniziative atte a sviluppare ed incoraggiare uno sviluppo e ed una gestione sostenibile del turismo;
- comunicare i nostri progressi realizzati in questo impegno.

Siamo comunque consapevoli che non potremmo raggiungere l’obiettivo di uno sviluppo turistico sostenibile senza l’aiuto di tutti gli attori coinvolti, inclusi i nostri

clienti, e speriamo che, insieme, si possa creare una migliore esperienza turistica per tutti».

Per questo, nello stesso anno, i Viaggi del Ventaglio hanno incluso, nelle loro offerte ai clienti in vacanza in alcune destinazioni la presenza di un biologo marino. Alle Maldive, a Sharm El Sheikh, a Zanzibar, ecc. cioè tutti in tutti i luoghi dove principale attrazione è un mare di interesse biologico particolare, un esperto di biologia marina ha offerto al cliente informazioni di base sulla fauna e flora locale attraverso brevi lezioni e supportando attività come snorkelling e immersioni.

Nel 2001 da questa esperienza nasce il ruolo dell'interprete ambientale<sup>11</sup>, con l'obiettivo di sensibilizzare gli ospiti sull'ambiente circostante e sull'importanza di assumere un comportamento rispettoso verso ambiente e culture.

Questa figura doveva agire sul cliente per coinvolgerlo negli sforzi aziendali per un turismo sostenibile stimolando il mercato stesso a richiedere una vacanza più rispettosa dell'ambiente.

L'obiettivo era quello di far crescere nei clienti dei villaggi la consapevolezza della necessità di operare in modo sostenibile, senza farli diventare dei consumatori di ecoturismo, che, considerando i grandi numeri che muove un operatore come I Viaggi del Ventaglio, sarebbe stato controproducente e deleterio, dato che i cosiddetti ecoturisti in genere frequentano parchi e aree protette, molto delicate e con una capacità di carico limitata. Sarebbe il collasso. I clienti de I Viaggi del Ventaglio potevano, invece, dare un importante contributo a un turismo maggiormente sostenibile proprio in quanto consumatori di pacchetti "tutto compreso". Attraverso il suo intervento l'interprete ambientale contribuiva a fare del villaggio turistico una sede dove oltre a divertirsi si fa anche "educazione al turismo e all'ambiente". Si proponeva una nuova visione del mondo e di come fare turismo che poi poteva essere esportata altrove.

---

<sup>11</sup> La descrizione del progetto lanciato da I Viaggi del Ventaglio è presente in appendice

Le attività dell'interprete ambientale miravano a favorire una controtendenza negli elementi che caratterizzavano lo stile del villaggio: da un ambiente chiuso in se stesso e rassicurante verso la creazione di una clientela maggiormente aperto all'esterno, alla cultura della destinazione ed alla diversità.

L'obiettivo era di permettere anche ai turisti, che prediligono una vacanza stanziale dedicata al mare, di approfondire le loro conoscenze sulla destinazione durante il soggiorno.<sup>12</sup> Uno scopo che però in Italia, con I Viaggi del Ventaglio, non ha avuto seguito, come vedremo nei prossimi capitoli. Questo modo di approcciarsi all'ambiente, basato sulla ricerca dello stimolo dei propri interlocutori, verrà definito nel prossimo capitolo, attraverso un'analisi delle origini statunitensi della parola *interpretation* e il debutto degli interpreti come professione vera e propria.

---

<sup>12</sup> I VIAGGI DEL VENTAGLIO, *Interprete ambientale, una guida al ruolo*, versione aggiornata 2006.

## **CAPITOLO 2.**

### **DALLA VACANZA ALLA CONOSCENZA: UNA NUOVA FIGURA PROFESSIONALE, L'INTERPRETE AMBIENTALE**

#### **2.1 COSA SIGNIFICA INTERPRETARE?**

Prima di analizzare il ruolo dell'interprete ambientale nel contesto turistico vediamo di porci la seguente domanda: che cosa significa "interpretare"?

Di solito la parola interpretazione viene associata alla professione dell'interprete linguistico, cui attività principale è quella di tradurre un testo da una lingua in un'altra. Ma in sé, l'interpretazione può riferirsi a più concetti in ambiti diversi.

Lo è il caso della semiotica (la scienza dei segni), in cui, per esempio, grazie all'interpretazione di un segno si riesce a risalire al suo significato, strettamente vincolato dal contesto in il segno viene comunicato e alla cultura del sistema mittente-ricevente del messaggio.

L'approccio interpretativo viene inteso come a un'altro approccio alla comunicazione. Dopo aver accolto il messaggio, tramite l'interpretazione si vuole dare un significato alle cose, ordinarle e definire la relazione personale con esse e con i fatti accaduti nel tempo. E, nel caso dell'interpretazione ambientale, la collocazione storica di un fenomeno, è estremamente importante. Ma di questo parleremo in seguito. L'interpretazione è, quindi, un'attività quotidiana e istintiva, quasi una strategia di comprensione che si mette in atto quando non si capisce qualcosa, quando la risposta a una domanda non risulta immediata e unica.

L'atto di "tradurre qualcosa" nell'Interpretazione ambientale prevede una serie di attività in cui si converte il linguaggio tecnico delle scienze naturali o di discipline scientifiche simili, in termini e idee che le persone, che non sono scienziati, possano chiaramente comprendere. E questo dipende strettamente dal contesto in cui ci si trova a dover spiegare argomenti scientifici, poiché non sempre lo scambio comunicativo è identico e congruente. Questo tipo di comunicazione non si esaurisce quindi con

il messaggio che si vuole dare, ma l'interpretazione è legata intimamente agli umori soggettivi (sia del mittente che del ricevente) e dal tipo di contesto in cui tale messaggio viene trasmesso.

Nella divulgazione ambientale il vocabolo "interpretare" spesso veniva usato solo nell'ambito di programmi educativi e ricreativi organizzati all'interno di parchi forestali, mentre oggi assume uno spettro molto più ampio. Significa innanzitutto *comunicare* e saper riconoscere e spiegare le qualità di qualcosa o qualcuno. L'interpretazione ambientale viene usata, perciò, per descrivere *attività comunicative* utilizzate per sviluppare la comprensione e l'esperienza nell'ambito delle aree naturali protette, dei musei, dei siti storico-archeologici, acquari, mostre ecc.

Secondo Sam Ham<sup>13</sup> «con "l'Interpretazione ambientale" si rende l'ambiente e i suoi fenomeni comprensibili alle persone laiche – che siano contadini, politici o persone in visita a una foresta, a un parco o a un museo. È un nuovo approccio alla comunicazione che implica la traduzione del linguaggio tecnico delle scienze naturali e dei settori a esse collegati in un linguaggio con termini e idee facilmente comprensibili dai "non addetti ai lavori", in modo coinvolgente e interessante».

Secondo Giovanni Netto<sup>14</sup>, presidente dell'Associazione Italiana Interpreti Naturalistici ed Educatori Ambientali (INEA): «l'interpretazione ambientale è "scienza – arte - mestiere" della comunicazione, applicata alla conservazione del patrimonio naturale, storico e culturale, in cui l'obiettivo è quello della gestione e tutela del bene, attraverso un processo di fruizione basato sull'esperienza - rivelazione del visitatore, guidata da un Interprete ambientale».

---

<sup>13</sup> Dottore di ricerca all'Università dell'Idaho e con un Master of Science alla Washington State University, è il direttore dell'Istituto per la formazione internazionale e le attività all'aperto (Center for International Training and Outreach) della Facoltà di Risorse naturali dell'Università dell'Idaho, dove lavora come professore al Dipartimento delle risorse per il tempo libero e il turismo (Department of Resource Recreation and Tourism). Ha ricevuto numerosi premi e riconoscimenti, tra cui il riconoscimento dall'Associazione nazionale degli Interpreti, e nel 1992 dalla Commissione per l'educazione e la comunicazione dell'IUCN (Unione Internazionale per la Conservazione della Natura). Le ricerche di Sam Ham si focalizzano nell'ambito della formazione di guide ecoturistiche e l'educazione ambientale in America latina e in Asia. È autore di numerose pubblicazioni.

<sup>14</sup> presidente dell'associazione italiana Interpreti Naturalistici ed Educatori Ambientali (INEA), dal 1980 lavora nel campo della comunicazione per la conservazione, dapprima operando nel territorio del Parco nazionale del Circeo, successivamente conducendo esperienze di lavoro e perfezionamento in Europa e negli Stati Uniti. Dal 1991 è consulente del Parco Nazionale d'Abruzzo per il servizio educazione, interpretazione e comunicazione. Ha condotto numerosi stage di formazione in tutta Italia per operatori e tecnici di aree protette, insegnanti e appassionati. Ha partecipato a progetti di Educazione Ambientale e interpretazione, e di pianificazione e progettazione per aree protette, centri di educazione e musei.



A porre le basi di una vera e propria teoria dell'Interpretazione ambientale è stato Freeman Tilden<sup>15</sup> (1883-1980), considerato il padre: «L'interpretazione è un'attività educativa che ha come scopo quello di rivelare significati e correlazioni, attraverso l'uso di oggetti originali, esperienze dirette, mezzi illustrativi e non semplicemente con la comunicazione di un fatto». Tilden enunciò sei principi fondamentali dell'Interpretazione:

1. Qualunque interpretazione che non correla in qualche modo ciò che sta trattando con la personalità o l'esperienza dei visitatori sarà sterile.
2. L'informazione come tale non è interpretazione, l'interpretazione è rivelazione (*revelation*) basata sull'informazione, anche se ogni interpretazione comprende l'informazione.
3. L'interpretazione è un'arte che ne combina molte altre, qualunque sia l'argomento o il soggetto. Ogni arte è in qualche modo qualcosa di tangibile.
4. Lo scopo principale dell'interpretazione non è istruire ma provocare;
5. L'interpretazione deve considerare il tutto piuttosto che le parti, e deve rivolgersi alle persone nella loro completezza e non a un solo aspetto;
6. L'interpretazione per i ragazzi non deve essere una diluizione di quella per gli adulti, ma deve seguire un approccio diverso, e per questo deve dare origine a differenti programmi.

L'interpretazione ambientale vera e propria nasce circa quarant'anni fa nel contesto della valorizzazione dei parchi naturali nordamericani. All'inizio si è diffusa principalmente nei Paesi anglosassoni (Stati Uniti, Canada, Gran Bretagna, Nuova Zelanda, Australia), mentre dagli anni Ottanta l'Interpretazione ambientale ebbe un improvviso sviluppo, trasformandosi in una vera e propria attività professionale, colonizzando anche la Spagna e l'America latina. L'Heritage Interpretation o interpretazione del patrimonio culturale, come venne definita da Tilden nel suo libro *Interpreting our heritage* (1957), pone come obiettivo primario l'accessibilità e la comprensione del patrimonio naturale e culturale a un pubblico vasto, offrendo così un enorme contributo alla crescita e alla diffusione del turismo culturale<sup>16</sup> a prescindere da ogni livello culturale e sociale. L'Interpretazione ambientale offre al pubblico la pos-

---

<sup>15</sup> TILDEN, Freeman, *Interpreting our heritage*. University of North Carolina Press. Ed. Chapel Hill, 1957.

<sup>16</sup> Richards, 1997

sibilità di comprendere luoghi che prima erano inaccessibili perché di difficile comprensione e fruizione. Si tratta di rivelare il senso profondo di una realtà storica o di un paesaggio, partendo però sempre dall'investigazione scientifica del patrimonio, evitando cioè qualsiasi deformazione o banalizzazione. Secondo Tilden, se l'obiettivo primario dell'Interpretazione ambientale è quello di facilitare la comprensione dei luoghi, e se un'adeguata comprensione di un luogo favorisce la protezione e il rispetto dello stesso, allora si può parlare dell'Interpretazione ambientale come di un'attività "altruistica". Una coerente interpretazione dovrebbe, secondo Tilden, incentivare la protezione delle risorse e del patrimonio naturalistico e storico-culturale: «through interpretation, understanding; through understanding, appreciation; through appreciation, protection»<sup>17</sup>.

Interpretare il patrimonio significa quindi non limitarsi soltanto a proporre la sua comprensione, ma, attraverso la comprensione, promuovere la sua valorizzazione e tutela. Tilden sottolinea, inoltre, l'importanza della dimensione emozionale del pubblico. Una buona interpretazione, secondo Tilden, deve focalizzarsi sulle esperienze dirette del visitatore, perché, per essere utile, bisogna individuare l'elemento chiave per stimolare il suo interesse e per indurlo a muoversi a proprio agio nell'esplorazione del luogo, facilitando così l'acquisizione di nuovi input informativi.

Il concetto di *interpretare* viene usato anche nei contesti museali. È questo il caso degli ecomusei sparsi nei piccoli comuni di molte regioni, che prendono in considerazione come oggetto da interpretare, il territorio stesso e la sua comunità. L'ecomuseo rappresenta un modo per rappresentare e interpretare il territorio e la cultura locale, e destinato ad avvicinarsi molto ai visitatori, coinvolgendoli in prima persona. Il museo, quindi, assume una dimensione sociale, in cui la narrazione degli eventi del passato diventano un elemento fondamentale, in cui gli oggetti tangibili sono legati al territorio stesso. È questo è un allacciamento diretto con il concetto di Interpretazione ambientale di Tilden: un'attività che si avvicina al visitatore aiutandolo a svelare il significato del patrimonio naturale che lo circonda, attraverso diverse modalità comunicative su cui verrà costruita una narrazione.

---

<sup>17</sup> cit. Tilden, 1977, p. 38

Nell'interpretazione l'immaginazione è fondamentale, cioè l'interprete ambientale dovrebbe invitare il pubblico alla riflessione, utilizzando le nozioni scientifiche non solo per una mera informazione ma per incuriosire, sviluppare un apprendimento attivo e partecipativo, e per condurre il visitatore a porsi delle domande<sup>18</sup>.

Il catalano Jordi Pedró Werner<sup>19</sup> vede nell'interpretazione un metodo dinamico per promuovere e «dinamizzare» l'uso sociale del patrimonio culturale e naturale, che può essere vissuto come uno strumento di educazione, d'identificazione, di sviluppo sociale, economico e culturale.

Secondo Ashworth and Howard<sup>20</sup> «l'interpretazione si pone su un piano nettamente opposto rispetto al freddo rigore razionalista della museologia tradizionale: l'interpretazione del patrimonio mira a una ricerca del sentimento, delle sensazioni che nascono dall'esperienza di visita, alle aree in cui si è attuata una particolare valorizzazione. Attraverso l'interpretazione non si vuole semplificare o volgarizzare l'informazione, ma offrire un aiuto, un supporto per meglio comprendere gli aspetti fondamentali dei luoghi in questione».

Pedró Werner sintetizza alcuni obiettivi fondamentali (trattati anche da altri autori) da considerare quando si compie un lavoro di interpretazione del patrimonio. Secondo Werner l'interpretazione deve:

- intrattenere e cercare di stimolare una risposta positiva da parte dell'utente;
- essere attiva e partecipativa;
- provocare e stimolare «sensazioni intellettuali», affettive ed estetiche: curiosità, emotività, compartecipazione;
- essere basata sull'investigazione scientifica;

---

<sup>18</sup> Schouten, International Workshop "Heritage and Interpretation in Europe", 1999

<sup>19</sup> Esperto nell'interpretazione del patrimonio, museologia e turismo culturale. Da quindici anni è direttore della STOA ([www.stoa.es](http://www.stoa.es)), associazione di professionisti che si occupano di pianificazione territoriale e di comunicazione nell'ambito della museologia, turismo culturale ed ecologico.

<sup>20</sup> Ashworth G., Howard P., *European heritage, planning and management*, Intellect, Exeter, 1999

- essere costruita sulla conoscenza che le persone in visita hanno di un luogo;
- essere radicata nell'identità locale;
- scegliere le tecniche interpretative in funzione della potenziale fruizione per evitare di essere improduttiva;
- essere “onesta” e rifiutare qualsiasi tentazione di falsificare o manipolare le informazioni.

Il patrimonio tramite l'Interpretazione diventa in questo modo un “prodotto”, cioè un bene che risulta accessibile a un maggior numero di visitatori. Come detto in precedenza, si parte dal patrimonio per ottenere la conservazione e la valorizzazione dello stesso.

## **2.2 INTERPRETAZIONE AMBIENTALE VS EDUCAZIONE AMBIENTALE**

Quando in Europa hanno cominciato a diffondersi l'idea e le pratiche di Interpretazione ambientale, l'Educazione ambientale esisteva già da anni (l'espressione *environmental education* fu usata per la prima volta nel 1969 da William P. Stapp della School of Natural Resources and Environment (SNRE) dell'Università del Michigan), per questo i due approcci vennero spesso confusi e lo sono tuttora.

Ritengo perciò necessario soffermarmi e chiarire la differenza tra le due filosofie comunicative. L'interpretazione è nata all'interno di aree naturali protette, quindi in un contesto principalmente turistico – culturale - ricreativo. L'interprete ambientale, quindi, ha di fronte un contesto di visitatori non costretti, volontari, e in vacanza. E il suo obiettivo non sarà quello di “insegnare”, come avviene, invece, in un istituto scolastico, in cui l'attività principale dei docenti è mirata all'educazione.

L'educazione ambientale, infatti, nasce in un contesto istituzionalizzato. Tilden sostiene che «l'interpretazione è un processo di correlazione – provocazione – rivelazione, piuttosto che istruzione in senso stretto, o meglio, è un processo di sviluppo di attitudini positive al cambiamento del comportamento personale e collettivo verso il patrimonio ambientale, la sua tutela e godimento». C'è da dire che anche

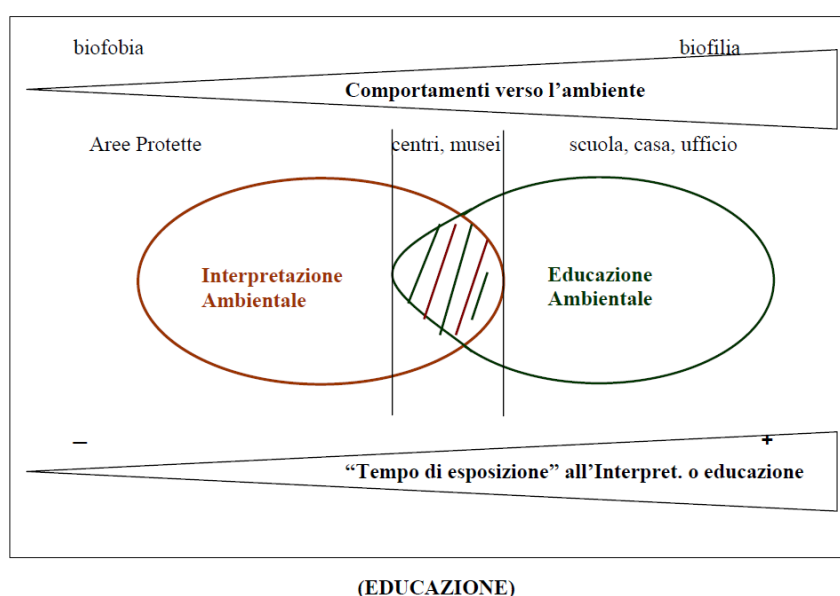
l'educazione ambientale tende a raggiungere quest'ultimo obiettivo, cercando, però, di sviluppare comportamenti positivi per la conservazione del patrimonio ambientale. E la sottile differenza si trova proprio qui: l'interpretazione ambientale produce attitudini positive al cambiamento di comportamenti, mentre l'educazione ambientale mira alla realizzazione del cambiamento di comportamenti.

In sintesi:

- l'educazione ambientale è informazione: descrive fatti;
- l'interpretazione rivela l'essenza del fatto, suscitando emozioni e sensazioni.

Spesso le persone, per motivi che nulla hanno a che vedere con la razionalità, respingono e rifiutano a priori qualsiasi esperienza se questa sembra condurre verso qualcosa di incerto o ignoto. L'approccio comunicativo utilizzato dall'interprete ambientale è indispensabile per creare attitudini positive al cambiamento del comportamento del pubblico, su cui in seguito va ad agire l'educazione ambientale, con lo scopo di costruire comportamenti positivi personali e collettivi.

È possibile rappresentare le differenti aree in cui agiscono Interpretazione ed Educazione ambientale e la loro zona di sovrapposizione nella seguente immagine<sup>21</sup>:



<sup>21</sup> NETTO G., *Interpretazione ambientale ed Educazione ambientale a confronto*, Camerino, articolo INEA ([www.inea.it](http://www.inea.it)), 2007. Come spiega Netto «tale schema è stato realizzato per sottolineare la ne-

Il riquadro “EDUCAZIONE” rappresenta l’ambito generale in cui rientrano sia l’educazione che l’interpretazione ambientale, mentre al suo interno a destra e sinistra sono collocati i due concetti in base alle loro attività, con un’area di sovrapposizione al centro. I due triangoli, invece, in alto e in basso, indicano rispettivamente il gradiente di comportamento delle persone (secondo la scala di Kellert nel suo libro “Biofilia”), che vanno dall’estremo sinistro con biofobia (completa estraneità alla natura), all’estremo destro con biofilia (sentimento profondo di appartenenza alla natura). Infine il triangolo in basso, rappresenta il lasso di tempo che una persona trascorre a stretto contatto con l’educazione e interpretazione ambientale: dal lato sinistro in cui il tempo è nullo al lato destro in cui il tempo è massimo. Infine abbiamo, al di sopra delle aree dove sono collocati i concetti di interpretazione ed educazione ambientale, i termini che identificano gli spazi fisici dove si svolgono le attività caratteristiche delle due modalità comunicative. L’educazione ambientale si svolge nel quotidiano, tra scuola, casa e ufficio, mentre l’interpretazione nelle aree protette. La zona di sovrapposizione invece è rappresentata dai musei, science center, mostre ecc.

Per capire meglio la differenza tra interpretazione e educazione possiamo prendere ad esempio l’ambiente universitario. In un contesto accademico il pubblico (gli studenti) è obbligato a seguire i corsi, si tratta cioè del cosiddetto “pubblico in cattività” (dall’inglese *captive audience*), che ha come obiettivo finale il raggiungimento di una ricompensa: il voto.

Un parco naturale, invece, è frequentato da turisti che non sono motivati alla visita e dal conseguimento di una ricompensa (nel caso degli studenti il raggiungimento di una qualifica accademica) e non sono, quindi, costretti a seguire delle lezioni anche se noiose. Il turista (che fa parte della *non captive audience*) è semplicemente in cerca di un’esperienza gratificante e non è obbligato a visitare un luogo ma si trova lì solo perché lo desidera. Nel caso di un interprete ambientale noioso e poco stimolante, il turista non produrrà lo stesso sforzo di attenzione e concentrazione come nel caso degli studenti che seguono una lezione. A differenza di un docente, l’interprete ambientale non può permettersi di avere un approccio comunicativo monotono e po-

---

cessità di far sì che l’interpretazione ed educazione ambientale siano connessi e lavorino in sequenza per produrre un processo il più possibile continuo nello spazio e nel tempo»

co interessante, perché corre il rischio di perdere clienti e di conseguenza anche le entrate economiche.

Sam Ham è riuscito a riassumere in quattro punti alcuni dei principi fondamentali su cui si basa l'interpretazione e che la differenziano dalle altre forme di trasferimento di informazioni. Questi sono:

1. L'interpretazione deve essere piacevole, cioè deve catturare l'attenzione del pubblico e intrattenerlo.
2. L'interpretazione deve essere rilevante, cioè personale - far capire al turista perché si trova in quel determinato luogo e perché fa quella determinata esperienza.
3. L'interpretazione deve essere organizzata, cioè non deve richiedere un enorme sforzo da parte del turista – se lo sforzo a mantenere l'attenzione aumenta, diminuisce l'attenzione del turista.
4. L'interpretazione deve avere un messaggio preciso per raggiungere il pubblico.

### **2.3 CHI È L'INTERPRETE AMBIENTALE?**

L'interprete ambientale è chi opera direttamente con il pubblico e utilizza tutti i programmi, strumenti e tecniche previste da un progetto comunicativo per raggiungere i propri obiettivi. Egli attribuisce un valore all'interpretazione in termini antropologici e psicologici<sup>22</sup>.

Possiamo quindi definirlo come una figura professionale con diverse sfaccettature: dal ruolo di progettista interpretativo alla guida - interprete.

L'Interprete ambientale, si è sviluppata negli Stati Uniti come attività professionalmente riconosciuta e qualificata nell'ambito dell'attività di gestione e presentazione del patrimonio, quando alcuni esperti hanno iniziato a offrire ai visitatori aneddoti, informazioni particolari e curiose per capire meglio la filosofia di vita, la cultura, il

---

<sup>22</sup> Boniface e Fowler, 1993

legame con il passato di un determinato luogo, in modo che i visitatori potessero quindi apprezzarlo veramente.

L'interprete non è un semplice traduttore o un portavoce di concetti che hanno attinenza con il luogo di visita, ma - secondo l'etimologia latina da cui il termine deriva - è un intermediario, un mediatore fra passato, presente e futuro, una sorta di "catalizzatore" nel processo di avvicinamento, di trasmissione e conservazione del patrimonio naturalistico e storico-culturale. Gli intenti dell'interprete ambientale sono essenzialmente quelli di informare intrattenendo, di offrire strumenti per una migliore comprensione, e di stimolare l'interesse verso l'argomento affrontato, offrendo nuove opportunità di apprendimento. L'interpretazione "provoca" idee e muove i visitatori verso una comprensione completamente nuova di ciò che si percepisce dall'esperienza della visita. Carter esprime questo concetto asserendo che «l'essenza dell'interpretazione non è raccontare alle persone tutto quello che c'è da sapere, ma catturare l'essenza di un luogo»<sup>23</sup>.

## **2.4 L'OGGETTO DA INTERPRETARE**

L'oggetto da interpretare assume un'importanza primaria perché è la risorsa da conservare, e rappresenta sia l'insieme delle informazioni su cui il processo comunicativo va a lavorare<sup>24</sup> sia il contesto della comunicazione stessa che un elemento integrante dell'esperienza del visitatore.

L'oggetto da interpretare può essere un parco naturale, una riserva, una mostra, un evento o un acquario o, come nel caso del turista di massa, principale focus di questa tesi, diventa l'ambiente naturale e culturale che circonda il visitatore.

Si può quindi capire come l'Interpretazione del patrimonio sia profondamente legata all'identità culturale e sociale delle persone e del territorio in cui si muovono. Solo grazie alla progressiva sensibilizzazione sociale l'Interpretazione potrà promuovere un turismo di qualità, culturale ed ecologico.

---

<sup>23</sup> cit. Carter, 1997, p. 24

<sup>24</sup> Giovanni Netto, 2002



L'Interpretazione di un territorio inizia sempre con un piano d'interpretazione: *interpretive planning*.

Questo rappresenta lo strumento usato per programmare e progettare attività in materia di fruizione e accoglienza del pubblico in una struttura (zoo, science center, parchi naturali, siti storici, ecc.) in cui viene utilizzata l'interpretazione per comunicare messaggi, informazioni ed esperienze. Il piano d'interpretazione, che basa sulla disciplina introdotta da Freeman Tilden negli anni Venti e adottata dai parchi nazionali americani, è un processo che unisce le esigenze di gestione con i bisogni e i desideri dei visitatori e determina, così, il modo più efficace per comunicare un messaggio a un pubblico mirato.

Il piano d'interpretazione si occupa di tutte quelle attività connesse a:

- La promozione del territorio dal punto di vista turistico-ricreativo e didattico
- La gestione e accoglienza del pubblico
- L'informazione ed educazione ambientale.

Nella pianificazione delle modalità educative e ricreative del territorio da parte degli ospiti, il piano di interpretazione ha le seguenti finalità:

- la progettazione e la realizzazione di strutture e infrastrutture
- l'individuazione di opportuni media per la comunicazione
- l'informazione e la divulgazione.

Per coinvolgere il visitatore in modo efficace e raggiungere questi obiettivi un piano interpretativo è costruito affrontando le seguenti questioni<sup>25</sup>:

---

<sup>25</sup> Interpretive planning, <http://www.snh.gov.uk/>: Scottish Natural Heritage, programma finanziato dal governo scozzese, con lo scopo di promuovere la tutela del patrimonio naturale e consentire una maggiore comprensione e consapevolezza verso lo sviluppo sostenibile.

1. Perché vuoi interpretare qualcosa?
2. Chi dovrebbe essere coinvolto nel processo interpretativo?
3. Cosa stai interpretando?
4. Chi sei tu per interpretare?
5. Messaggio: cosa vuoi comunicare?
6. Quali sono i tuoi obiettivi specifici?
7. Che media userai?
8. Come sarà la tua interpretazione da attuare?
9. Come sarà valutato?
10. Come sarà conservato?

Questa analisi mira a capire cosa occorre conservare e valorizzare e cosa invece può essere trascurato; quali attività si privilegiano e si sovvenzionano; quale messaggio del patrimonio (storico, scientifico, ideologico, emotivo) si intende dare al visitatore; a quale segmento di pubblico si deve dirigere l'offerta; che cosa si vuole recuperare o salvaguardare; come garantire la redditività degli investimenti.

Un piano d'interpretazione comprende una raccolta completa e gerarchizzata di temi interpretativi. Ciò include un tema principale, e poi sotto-temi e proposte di temi secondari. Prevede:

- una breve analisi del luogo dal punto di vista della comunicazione - immagine - fruizione, per definire la situazione di partenza e i punti forti e deboli del "sistema omogeneo" (efficacia, immagine, grafica, servizi, connessioni di sistema, sinergie ecc.);
- un inventario delle risorse interpretative del luogo (aspetti naturalistici, storici, strutture, attività ecc.);
- la definizione degli obiettivi e dei messaggi principali (temi interpretativi) dell'intero sistema: museo, eco-museo, mostra ecc.;

- la definizione dei principali siti di fruizione – esperienza sul luogo e del relativo piano prioritario d'interventi;
- la definizione degli obiettivi specifici e sviluppo progettuale di sistema dell'immagine e dei contenuti per la fruizione;
- la definizione dei messaggi secondari relativi ai singoli siti inventariati e ritenuti funzionali al piano (i luoghi di fruizione – esperienza);
- lo sviluppo progettuale di massima, per alcuni siti prioritari, dei media previsti (es. punti interpretativi, museo, sentiero naturalistico, centro interpretativo, laboratori ecc.), e dei relativi programmi di uso.
- la definizione di una strategia di valutazione e verifica dei risultati delle realizzazioni del piano, dal punto di vista della fruizione-comunicazione.

## **CAPITOLO 3.**

### **IN VACANZA CON LA SCIENZA**

#### **3.1. LA FORMAZIONE: IL MASTER IN INFORMATORE SCIENTIFICO DELLA NATURA. AMBIENTI MARINI: MEDITERRANEO E TROPICI**

Il turismo è un settore di grande rilievo per almeno due ragioni: perché fornisce uno strumento privilegiato per sensibilizzare il grande pubblico sulle questioni di rispetto dell'ambiente e del patrimonio storico e culturale, perché rappresenta una rilevante forza economica, sostenendo attività economiche innovative e tradizionali. Nel quadro dell'evoluzione culturale del settore si inseriscono tutta una serie di figure professionali, legate a nuovi criteri operativi, il cui fine ultimo è di promuovere un nuovo approccio alle vacanze.

Ai nuovi bisogni formativi ha risposto l'Università degli Studi di Milano Bicocca che dal 2004 alla sua ultima edizione, nel 2008, ha organizzato un corso di studi per formare operatori turistici esperti anche nella tutela ambientale e nella promozione di un nuovo modello di turismo. Il Master in "Informatore Scientifico della Natura (ISN) – ambienti marini: Mediterraneo e tropici"<sup>26</sup> era un corso di studi di primo livello che prevedeva tre mesi di lezioni teoriche e dodici settimane di stage, ed è stato pensato e proposto per formare professionisti che possano fare divulgazione scientifica in strutture turistiche, aree protette, centri di educazione ambientale, riviste e pubblicazioni naturalistiche.

Grazie alle competenze scientifico-professionali acquisite, l'informatore scientifico della natura poteva svolgere un importante ruolo nel campo dell'ecoturismo compatibile e della sensibilizzazione ambientale.

---

<sup>26</sup> patrocinato dal CoNISMa, Consorzio Nazionale InterUniversitario Scienze del Mare, e sostenuto da Viaggi del Ventaglio, HotelPlan, Universo Acqua, ASTOI e Gruppo IntesaSanpaolo.

La formazione interdisciplinare dell'ISN riguardava, infatti, non soltanto aspetti meramente scientifici (biologia marina, zoologia, geologia), ma affrontava anche temi socio-culturali (sociologia del turismo, comunicazione, archeologia subacquea).

**Comitato di Coordinamento**

- **Daniela Basso**  
Dip. di Scienze Geologiche e Geotecnologie  
Università di Milano-Bicocca
- **Francesca Banzoni**  
Sciences de la vie et de la terre Ecole Pratique des  
Hautes Etudes France
- **Ellen Bermann**  
Associazione Tour Operator Italiani
- **Carlo Nike Bianchi**  
Dip. per lo studio del Territorio e delle sue Risorse,  
Università di Genova
- **Cesare Corselli**  
Dip. di Scienze Geologiche e Geotecnologie,  
Università di Milano-Bicocca
- **Nicolò Costa**  
Dip. di Sociologia e Ricerca Sociale  
Università di Milano-Bicocca
- **Guido Martinotti**  
Dip. di Sociologia e Ricerca Sociale  
Università di Milano-Bicocca
- **Carla Morri**  
Dip. per lo studio del Territorio e delle sue Risorse  
Università di Genova
- **Chiara Saraceno**  
Associazione Tour Operator Italiani
- **Alessandra Toscano**  
Universo Acqua S.r.l. Monza (Mi)
- **Marco Vighi**  
Dip. Scienze dell'Ambiente e del Territorio  
Università di Milano-Bicocca
- **Aldo Zullini**  
Dip. di Biotecnologie e Bioscienze  
Università di Milano-Bicocca

**SITE Società Italiana Ecologia**

**CoNISMa**  
Consorzio Nazionale  
Interuniversitario  
per le Scienze del Mare

**ASTOI**  
ASSOCIAZIONE TOUR OPERATOR ITALIANI

**Ventaglio**

**UNIVERSO ACQUA**

**Hotelplan**  
VIAGGI INCONFERIBILI

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO BICOCCA**

Facoltà di Scienze Matematiche Fisiche Naturali  
Facoltà di Sociologia

**MASTER UNIVERSITARIO DI 1° LIVELLO  
INFORMATORE SCIENTIFICO  
DELLA NATURA  
(AMBIENTI MARINI:  
MEDITERRANEO E TROPICI)**

**BiBS**  
Dipartimento di Biotecnologie e Bioscienze

**Coordinatore**  
Paolo Galli  
Corso di Laurea  
Scienze Biologiche  
Università di Milano-Bicocca

Al termine del corso di studi, lo studente svolgeva uno stage, della durata di dodici settimane, sia in aree mediterranee che in quelle tropicali, presso tour operator (tra cui Viaggi del Ventaglio, HotelPlan e Universo Acqua<sup>27</sup>), enti preposti alla divulgazione scientifica, parchi, riserve naturali, associazioni che si occupano di tematiche ambientali, acquari pubblici, stazioni zoologiche. Le principali destinazioni per gli stage erano il Messico, il Santo Domingo, la Grecia, la Sardegna, il Kenya, il Tanzania, ecc. Gli stagisti venivano affiancati dagli interpreti ambientali già in loco, che li guidavano nei primi passi professionali. Al termine dello stage, lo studente discuteva

<sup>27</sup> Società che dal 1996 si occupa di educazione ambientale e turismo naturalistico e forma professionisti nel campo della divulgazione scientifica da inserire nelle strutture turistiche di diversi tour operator con cui la società collabora (Hotelplan, Turisanda eTClub). Sito web: [www.universoacqua.it](http://www.universoacqua.it)

una tesi, che verteva sul periodo trascorso all'interno del villaggio turistico e sull'esperienza vissuta.

#### Organizzazione del Corso:

Il master prevede:

- moduli didattici frontali (352 ore: 9.00-13.00, 14.00-16.00).
- Uno stage di 6 settimane.

#### Moduli didattici frontali:

- Biologia marina
- Zoologia marina del Mediterraneo
- Zoologia marina tropicale
- Ecologia marina del Mediterraneo I
- Ecologia marina del Mediterraneo II
- Ecologia Marina tropicale I
- Ecologia Marina tropicale II
- Ambiente fisico e geologia marina
- Archeologia subacquea
- Antropologia culturale
- Comunicazione
- Sociologia del Turismo marino

#### Stage:

Lo stage verrà svolto presso:

- centri dislocati nel Mediterraneo (Isola d'Elba, Sicilia, ecc.)
- Centri dislocati in ambienti tropicali (Mar Rosso, Maldive, Seychelles, Indonesia, Caraibi, ecc.)

Per poter accedere allo stage sarà indispensabile dimostrare prima dell'inizio dello stage di possedere un brevetto subacqueo.

#### Obiettivi:

Il master in Informatore Scientifico della Natura (ISN) ha tra i suoi obiettivi:

- la formazione di professionisti aventi conoscenze degli ambienti marini mediterranei e tropicali
- capacità comunicative e divulgative.
- L'ISN si porrà come riferimento nel campo dell'ecoturismo compatibile e nella sensibilizzazione ambientale.

Le competenze saranno indirizzate al pubblico non specificamente preparato, ma interessato ad approfondire la conoscenza e la percezione degli ecosistemi acquatici.

L'ISN si avvarrà da un lato delle nozioni di base apprese durante gli studi universitari e dall'altro degli elementi professionalizzanti e formativi acquisiti durante il Master. In particolare saranno affrontate tematiche legate all'ecologia, alla biologia marina, alla geologia marina, al turismo marino, all'archeologia subacquea, all'antropologia, alla sociologia del turismo marino ed infine alla comunicazione.

#### Sbocchi professionali

Gli sbocchi professionali d'elezione si identificano negli Enti e Società quali Tour Operator, Parchi, Riserve Naturali e Redazioni di Riviste di divulgazione ambientale che richiedono nel loro staff professionisti aventi conoscenze degli ambienti marini mediterranei e tropicali.

#### Accesso al master

Il Master è aperto ad un massimo di 30 studenti in possesso di uno dei seguenti titoli: Laurea di primo o di secondo livello, Laurea quadriennale o quinquennale ("vecchio ordinamento"). È previsto un colloquio di selezione dei candidati.

#### Costi:

La quota di partecipazione è di € 2.000 (da versarsi in 2 rate). Comprende la tassa di iscrizione e le spese di viaggio, vitto e alloggio inerenti lo stage.

Inizio del corso: 16/02/04

Data e sede della selezione: 09/02/04 presso Dip. di Biotecnologie e Bioscienze, Piazza della Scienza, 2. 20126 Milano

Termine presentazione domanda: 05/02/04

#### Per informazioni e richiesta ammissione:

Fax: 0264483450  
e-mail: isn@unimib.it  
Sito web: www.dbts.unimib.it/

## 3.2 INTERPRETI AMBIENTALI IN AZIONE

Agli studenti che terminavano il master, come già detto in precedenza, veniva assegnata una destinazione dove svolgere lo stage, e principalmente presso tour operator italiani, tra cui I Viaggi del Ventaglio, HotelPlan e Universo Acqua.

Nei prossimi paragrafi verrà ampiamente analizzato il lavoro svolto degli interpreti ambientali presso le strutture de "I Viaggi del Ventaglio", dal primo inserimento del ruolo nella realtà turistica, avvenuto nel 2001, alle ultime esperienze del 2008, prima che l'azienda abbandoni definitivamente la figura. C'è da dire che in altre realtà tu-

ristiche italiane, tra cui Universo Acqua e Hotel Plan Italia<sup>28</sup> (con quattro diversi marchi: Turisanda, TClub, HotelPlan e SecretLine), vengono proposte diverse figure scientifiche - geologi, naturalisti, antropologi, biologi marini, fotografi naturalisti, guide ambientali e subacquee, astronomi – che ricordano la figura dell'interprete ambientale, proponendo, in diverse destinazioni turistiche, attività scientifiche di intrattenimento. «La società di Universo Acqua, è stato sempre molto basato sulla biologia marina», spiega Ellen Bermann, «siccome nasceva da biologi marini. Per me, invece, era solamente un punto di partenza in cui integrare tutti gli altri aspetti, non solo quelli meramente naturalistici, ma anche la comprensione dell'ambiente circostante tramite una chiave di lettura sociologica o antropologica. Era necessario offrire una panoramica molto più completa, di cui le stesse realtà lo richiedevano. Per fare un esempio: in Africa non ci si può esimere dal considerare altri aspetti. Se si considerano solamente gli aspetti naturalistici si da comunque una lettura distorta in quanto manca un pezzo». L'interprete ambientale rappresentava, quindi, un comunicatore scientifico completo, in grado di offrire all'ospite un servizio a 360 gradi.

Ogni destinazione turistica aveva caratteristiche specifiche e, quindi, anche il lavoro dell'interprete ambientale si differenziava in base alla localizzazione geografica, alle tematiche ambientali legate al luogo e alle sue opportunità logistiche.

All'interno delle strutture de I Viaggi del Ventaglio c'erano, però, una serie di obiettivi e di programmi di base comuni a tutti gli interpreti ambientali:

- l'interprete deve rappresentare il punto di riferimento per l'ambiente naturale, sociale e culturale;
- deve promuovere e condurre attività d'informazione e sensibilizzazione verso gli ospiti al villaggio con particolare attenzione ai bambini, utilizzando modali-

---

<sup>28</sup> Molto impegnata nella promozione del turismo sostenibile, si è schierata a fianco di alcune società già impegnate in questo settore: LifeGate per lo sviluppo di due cataloghi a Impatto Zero (Mondi Lontani e TClub), Universo Acqua che procura gli esperti professionisti presenti nei TClub e i biologi marini presenti in Mar Rosso, alle Maldive e a Seychelles, e iPunto 3 incaricata di approfondire per gli ospiti TClub, con documentazione specifica, le caratteristiche ambientali dei paesi in cui soggiornano ([www.hotelplan.it](http://www.hotelplan.it)).

tà di comunicazione (teoriche, pratiche, ...) diversi diverse per pubblici diversi e con obiettivi diversi;

- deve collaborare con il resto del personale del villaggio per creare attività comuni (in particolare con l'animazione, il miniclub, il diving, ecc.);
- deve collaborare con lo staff responsabile del "Traffico ed Escursioni" e i rispettivi fornitori per inserire codici di condotta responsabili nelle escursioni e suggerire eventuali informazioni supplementari da fornire ai clienti;
- deve partecipare ospiti alle attività di informazione per gli ospiti e alle riunioni settimanali dei capi servizio;
- deve interagire con la gestione alberghiera dando suggerimenti per migliorare le prestazioni e la comunicazione ambientale dell'albergo;
- deve creare legami con le realtà locali (ONG, associazioni, aree protette, ecc.) per uno scambio di idee e conoscenze e per un eventuale sviluppo di iniziative per la valorizzazione e protezione del patrimonio naturale, culturale o paesaggistico dell'area, da affiancare alle attività escursionistiche proposte nel villaggio;
- deve organizzare e coordinare eventi ambientali, scientifici e culturali;
- deve raccogliere informazioni sulla situazione ambientale locale (attraverso interviste, ricerche personali, *check list* ecc.) e comunicarle alla sede;
- deve segnalare eventuali progetti e/o iniziative di sviluppo turistico e non, che presentano rischi per il patrimonio naturale, culturale, paesaggistico dell'area;
- deve sensibilizzare tutto il personale, preferibilmente nei momenti di bassa stagione e compatibilmente con le disponibilità, toccando argomenti inerenti lo sviluppo e il turismo sostenibili.



In base all'attrezzatura presente nel villaggio turistico e gli spazi che venivano offerti, gli interpreti ambientali dovevano costruirsi un proprio spazio di lavoro ottimale per poter interagire con il pubblico. In particolare, la figura doveva:

- crearsi uno spazio di visibilità in un punto strategico del villaggio (per esempio la spiaggia o il bar), allestendo un desk oppure un gazebo dove essere presente in alcuni orari della giornata, predisponendo anche materiale quali libri e cartelli;
- avere la possibilità di condividere un computer per elaborare programmi, testi e relazioni e avere accesso a Internet per fare ricerche;
- istituire un indirizzo e-mail oppure avere un riferimento presso altro utente.

Ogni interprete ambientale veniva dotato di materiale precedentemente acquisito (libri, dispense, ecc.) oppure preparato (schede tematiche plastificate, cd, poster, ecc.) che doveva essere ulteriormente integrato con altro materiale specifico reperibile nella destinazione (testi specifici, carte, documenti, interviste, ecc.). Il budget di spesa in loco gli veniva preventivamente comunicato prima della partenza dalla Divisione Turismo & Ambiente dell'azienda.

Nel luogo di destinazione l'Interprete ambientale cominciava a preparare cartelloni e bacheche per informare gli ospiti e spesso, per la parte artistica, aveva bisogno dell'ausilio dello scenografo. Il lavoro svolto veniva annotato quotidianamente sul libro di bordo e ogni settimana veniva spedito alla responsabile in sede il rapporto settimanale di lavoro, in base allo schema rappresentato di seguito, mentre alla fine della stagione veniva scritta una tesina in modo da creare uno strumento utile sia per l'azienda che ai successivi Interpreti ambientali.

**Esempio di schema del rapporto settimanale**

<b>Rapporto settimanale</b>	
<b>PROGRAMMA</b> (variazioni, problemi, ecc.)	
<b>OSPITI</b> (partecipazione, tipologia, commenti, osservazioni, ecc.)	
<b>RELAZIONI CON LO STAFF</b> (supporto, interazione, sinergie, ecc.)	
<b>GESTIONE ALBERGHIERA</b> (eventuali note su asciugamani, uso acqua, ecc.)	
<b>RAPPORTI CON ISTITUZIONI LOCALI</b>	
<b>VARIE</b> (segnalazioni ambientali vari: codici di comportamento, uso eccessivo di carta o plastica ecc.)	
<b>CONCLUSIONI</b> (autovalutazione complessiva, ecc.)	

## **LA PARTENZA E LA SETTIMANA DI AMBIENTAMENTO**

Una volta assegnata la destinazione, l'interprete ambientale doveva dedicare il proprio tempo a una solida preparazione: studiare il Paese in cui avrebbe passato i suoi prossimi sei mesi in tutte le sue forme per meglio inserirsi nel contesto che avrebbe trovato a destinazione.

A ogni interprete ambientale veniva consegnato del materiale informativo sulla destinazione e sulle potenziali tematiche contingenti, assieme alle informazioni trasmesse dai precedenti interpreti ambientali e diversi siti Internet. Dava, inoltre, un suo contributo, prima della partenza, per elaborare altro materiale comunicativo.

Arrivati a destinazione, la prima settimana di lavoro era dedicata alla conoscenza del villaggio e del nuovo contesto di lavoro. Risultava, quindi, necessario raccogliere molte informazioni sull'ambiente in cui era inserito il villaggio, osservare la conformazione del territorio, gli aspetti vegetazionali o quant'altro possa servire da spunto per le attività con i clienti. Molti interpreti ambientali prendevano contatti con diversi enti scientifici e ONG che operavano in loco, in alcuni casi facendo avviare dei veri e propri progetti. Fin da subito si è dimostrato importante conoscere lo staff e farsi conoscere, trasmettere la missione del ruolo e far capire che non rappresentano delle semplici "lezioni di biologia" ma la diffusione della conoscenza di un luogo, che permetta di sensibilizzare il maggior numero di persone al suo rispetto. In questo modo si crea una rete di validi collaboratori e si evitano attriti tra colleghi. Era perciò utile collaborare con gli altri settori, partecipando ad esempio agli spettacoli organizzati dall'animazione o accompagnando le escursioni, in modo da ottenere un reciproco beneficio. Questo garantisce anche una maggiore visibilità e una percezione più diversificata della figura.

## **COME COMUNICARE?**

L'informazione e le attività offerte cambiavano in base alla dimensione del villaggio e l'ambiente in cui questo era immerso. Nella maggior parte dei casi gli interpreti

ambientali mettevano a disposizione degli strumenti di comunicazione fissi per ogni struttura turistica che erano di fondamentale importanza per un primo approccio con il cliente. Ad esempio:

- un pannello con visualizzati gli orari e gli appuntamenti settimanali dell'interprete;
- bacheche e poster con informazioni dettagliate sulle attività proposte, informazioni ambientali sul luogo e tematiche ambientali in genere;
- desk sistemato in posizione strategica (es. bar, spiaggia, reception), che andava presidiato regolarmente in alcuni orari della giornata. Fungeva da punto informativo e metteva a disposizione agli ospiti i vari libri illustrati e materiale;
- le attività andavano ricordate agli ospiti prima del loro inizio tramite annunci al microfono (fatti dall'interprete stesso oppure tramite gli animatori) e con contatti in spiaggia.

### 3.3 GLI STRUMENTI

#### LA SCIENZA A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Al di là dei dettagli tecnici della interpretazione ambientale, legati al contesto lavorativo del villaggio turistico, presenteremo nei paragrafi che seguono le specificità del suo lavoro di comunicatore.

Lo scopo principale delle persone con cui si ha a che fare in un villaggio turistico è quello di “godersi la vacanza”, e molto spesso questo significa che l’atteggiamento è molto passivo e poco ricettivo verso nuove informazioni o attività. Questa passività (potremmo anche dire “pigrizia” e “diffidenza”) rende il turista di massa molto diverso dal viaggiatore di un tempo, che sapeva intraprendere lunghi e faticosi viaggi che spesso rappresentavano l’esperienza di una vita.

Oggi tutti possono andare ovunque, ma ovunque cercano principalmente una situazione caratterizzata dalla comodità, assieme alla sensibilità, cordialità, e disponibilità di chi ci lavora. Nel turismo di massa il turista non è più un viaggiatore educato, solitario e curioso di immergersi nella natura e cultura di un luogo in modo personale. Il visitatore diventa parte di una massa omogenea, una dimensione nuova in cui il “gruppo” è l’elemento fondamentale. Ed è per questo che l’interprete ambientale in questo contesto doveva cercare di capire o, meglio, di comprendere lo stato d’animo del turista inteso come gruppo; i suoi desideri, quello che apprezza, quello che detesta, le sue esigenze, le sue motivazioni, ecc., fungendo anche da mediatore delle interazioni tra uomo e ambiente e fra uomo e gruppo. Per questo si sentiva la necessità di acquisire una competenza nella gestione delle dinamiche di gruppo, nell’approccio comunicativo utilizzato, nelle modalità di trasmissione ed elaborazione delle informazioni, ecc. L’interprete ambientale doveva saper accogliere il turista, farlo sentire ospite e non oggetto di sfruttamento economico<sup>29</sup>. Per riuscire in tutto ciò occorreva attuare comportamenti che si basano sull’interesse, la capacità di empatia, l’attenzione verso gli altri, la gentilezza e l’accoglienza<sup>30</sup>. Saper accogliere il turista significava avere una certa competenza nell’individuare i suoi bisogni e nel conside-

---

<sup>29</sup> Contessa, 1995; Fragola, 1972; Traini, 1991

<sup>30</sup> Gattuso & Gattuso, 1990

arlo nella sua unicità di persona piuttosto che un numero. Infatti, la percezione dell'autenticità della propria esperienza turistica sembra essere un fattore determinante nella nascita del sentimento di soddisfazione legato alla vacanza<sup>31</sup>. Sono in molte le persone che raggiungono il grado più alto di soddisfazione solo quando ritengono di aver vissuto un'esperienza autentica e unica partecipando in maniera piena e spontanea alla vita del luogo<sup>32</sup>.

Le motivazioni che spingono una persona a fare turismo sono molteplici: il desiderio di relax e benessere, conoscere nuove persone, rafforzare i legami familiari o di amicizia, desiderio di "fuga", fare nuove esperienze, esibire il proprio status, per gioco (il "ludoturismo", la generazione Peter Pan), per arricchirsi culturalmente, per vedere posti belli, ecc.

Ma cosa spinge una persona a scegliere il villaggio turistico?

Principalmente perché il villaggio turistico si basa sul "pensiamo noi a tutto". Si mangia quando si vuole nell'arco delle ventiquattro ore, è possibile fare trekking, equitazione, sport nautici, immersione. Un'attenzione particolare è data al benessere, con saune e massaggi. Vengono organizzate escursioni guidate nei luoghi di interesse artistico e naturalistico. Le serate invece trascorrono con giochi, spettacoli, cinema e cabaret. Ai bambini più piccoli è offerto un servizio con pasti speciali, biberon e baby sitter. Nel villaggio turistico la preoccupazione è nulla. Al fine di attirare la maggior quantità di turisti, il paesaggio, le strutture ricettive, i ristoranti, i bar devono rappresentare la novità e l'esotico, ma allo stesso tempo non devono essere percepiti come troppo nuovi o "strani" perché farebbero sorgere nel turista ansie e preoccupazioni, richiamando solo una nicchia di viaggiatori "avventurosa". Per soddisfare il turista le destinazioni tendono infatti a offrire servizi che riproducono gli standard di consumo quotidiano del visitatore, che gli garantisce una sensazione di protezione e sicurezza.

I villaggi turistici sono meta di persone che vi si recano con lo scopo di rilassarsi e divertirsi. Molti clienti, tra l'altro, nemmeno s'immaginavano di trovare un servizio

---

<sup>31</sup> Fridgen, 1984

<sup>32</sup> Ryan, 1991

aggiuntivo all'interno della struttura, che potesse offrire informazioni e attività di tipo scientifico e culturale

Il comunicatore doveva tenere bene in mente la frase: **il cliente non ti cerca, sei tu che cerchi lui**. Molti clienti, infatti, non s'interessavano minimamente alle attività dell'interprete ambientale. Era necessario, quindi, partire dalla ricerca dello stimolo giusto per catturare l'attenzione del cliente, "prelvarlo" dalla spiaggia e farlo partecipare alle attività scientifiche quotidiane. Un altro fattore importante che andava considerato è quello del tempo. Ogni settimana (o ogni due settimane) l'interprete ambientale si trovava di fronte a persone nuove e diverse e le attività da proporre dovevano essere immediate e a misura del pubblico presente in quella determinata settimana. Già il primo giorno era fondamentale farsi conoscere e rendersi visibile il più possibile. Perdere qualche giorno di lavoro (soprattutto il primo) significava perdita di pubblico. Anche se i ritmi dei clienti che soggiornano in un villaggio turistico, erano pressoché lenti (ritmi di vacanza), quelli dell'interprete ambientale non lo erano per niente.

In 7 – 14 giorni l'interprete ambientale aveva il compito di costruire negli ospiti del villaggio una consapevolezza ambientale e scientifica tale da non rimanere confinata tra le quattro mura della struttura, ma diventare un bagaglio da portare a casa. Ogni settimana il lavoro iniziava da zero: proporsi a persone nuove, far conoscere la propria figura, stimolare le persone a interessarsi di scienza e ambiente, sensibilizzarli.

Orientativamente, e in media, la quantità di ospiti che si riusciva a coinvolgere settimanalmente nelle attività dell'Interprete ambientale fu di circa 150-180 su un totale di oltre 400- 500 presenze a settimana. Dal punto di vista quantitativo il settore Turismo e Ambiente rappresentava un settore di nicchia, che riusciva però a fidelizzare con efficacia una certa tipologia di ospiti che tendevano a seguire l'intero programma di attività dell'interprete ambientale durante la loro permanenza. Molti clienti sapevano scegliere la propria destinazione anche in base alla presenza o meno dell'interprete ambientale.

### 3.4 CHI È IL TURISTA?

Questa domanda può apparire semplice e di risposta immediata risposta quando si identifica il turista come un viaggiatore che si reca a visitare luoghi nei quali non vive abitualmente ed il turismo come l'arte del viaggiare per visitare questi luoghi. In realtà, non è così semplice. A livello internazionale, la definizione più diffusa del "turista" è quella di una persona che si trova fuori dalla sua abituale sede di residenza per un tempo minimo (in genere da uno a quattro giorni). Ma non è solo questo. Di fatto, come scrive Marcello Cesa-Bianchi<sup>33</sup> «Ogni scelta turistica è indice di una personale e sociale gestione del tempo libero, ma è anche motivata da soggettive esigenze. Ogni momento turistico è investito da una personale forte valenza emotiva, sociale ed economica. È giusto, dunque, che psicologi, tour operator, amministratori di diverse regioni, dirigenti di diverse aziende di turismo e termali, si confrontino sui temi della formazione e della informazione turistica, a favore di una piena fruizione delle risorse ambientali e turistiche».

È fondamentale che, chi lavora nel campo turistico, si ponga alcune domande:

- Il cliente-turista è soddisfatto del servizio offerto?
- Gli operatori turistici hanno una formazione adeguata?
- Cosa spinge un turista a scegliere una particolare destinazione rispetto ad altre?
- Posso influenzare le sue scelte? Se sì, in che modo?

Nel "manuale dell'Interprete ambientale" (in allegato) c'è un capitolo dedicato ad alcune esperienze degli interpreti ambientali con i più comuni comportamenti turista dei turisti, in cui si standardizza alcuni loro atteggiamenti, che risultavano inequivocabili per chi lavorava nel settore. «Una parte degli ospiti cui vi rivolgerete sarà poco o per nulla interessata ad argomenti di carattere naturalistico o ecologico», si legge tra le pagine del manuale. «Essa vuole esclusivamente riposare ed essere lasciata in pace. Qualche volta potrà mostrare atteggiamenti che possono risultarvi arroganti sia

---

<sup>33</sup> Vidi R., Traini A., *Psicologia del turismo. Turismo, salute, cultura*, 1990, Armando Editore.



nei vostri confronti che, soprattutto, verso quelli della popolazione locale. La maggioranza, invece, è facilmente coinvolgibile in attività, segue gli incontri, vi fa divertire e si diverte, vi massacra di domande e ha sempre visto qualcosa di incredibilmente atipico che con tutta la buona volontà non riuscireste mai a far rientrare in qualcosa di conosciuto o conoscibile. Poi c'è chi arriva ed è totalmente e piacevolmente sorpreso di trovare una figura come la vostra che spiega dove finiscono alcuni rifiuti, perché a Riccione i delfini si possono toccare mentre qui no, o perché la stella marina messa a seccare inevitabilmente puzza, o perché il mare ogni tanto sparisce lasciandoli all'asciutto. Queste persone che vi risulteranno "un po' impreparate", hanno però voglia di ascoltare, provare e si entusiasmano nell'apprendere cose nuove e interessanti. Infine, ci sono le persone con esperienza che però non si stancano di conoscere, che hanno tante cose da dire ed esperienze da raccontare e che vi daranno la possibilità di andare ad approfondire argomenti che magari stavate trascurando».

E c'è chi, invece, aveva simpaticamente stilato uno schema di rappresentazione delle varie tipologie di ospiti:

**Ospite "Piero Angela"** - è l'ospite che non va pregato, né va cercato, perché sarà lui a trovare voi nel giro di due ore dall'arrivo. Si metterà in lista per ogni vostra singola attività, anche per quelle doppie, sarà la vostra ombra e il vostro tormento. Tipicamente è un ospite che non si perde una puntata di Quark, che registra tutte le puntate di Geo, che conosce a memoria tutti i documentari della National Geographic. È un ospite che pende dalle vostre labbra, ma è estremamente pericoloso perché lui le cose già le sa, già le ha sentite, e tende a assumere il ruolo di interprete ambientale in prima linea. È un ottimo alleato, un grande pubblicizzatore, ma va saputo gestire perché rischia di mandare a pallino tutta una spiegazione con le sue continue domande e obiezioni.

**Ospite "lucertola"** - è l'ospite che magari sarebbe anche interessato, perché in fondo la natura gli piace, però soffre di una fortissima attrazione magnetica verso la sdraio. Il Sole lo inchioda, non conosce altra posizione tranne quella orizzontale, il suo migliore amico è l'olio abbronzante, ed è perennemente abbronzato. Questo tipo di o-

spite non è irraggiungibile, anzi, basta ricordare che “se Maometto non va ai monti, i monti andranno da Maometto”. Basta avvicinarlo sotto l’ombrellone, iniziare a parlargli, e sarà vostro. Magari non verrà a tutte le attività, ma alla chiacchierata scientifica in spiaggia sì, purché sia al Sole.

**Ospite “puro e duro”**- si riconosce immediatamente appena scende dall’aereo: due bicipiti che sembrano quattro cosce tornite, petto possente, addominali a tartaruga, con scritto in fronte “passo cinque ore al giorno in palestra”. È accompagnato tipicamente da una donna, anch’essa “pura e dura”, che lo possa seguire nelle sue attività o a un’ospite “lucertola” che lui possa lasciare e ritrovare in un punto preciso, lo sdraio. Questo genere di ospite s’iscriverà subito a tutti i tornei e corsi sportivi, a tutte le attività agonistiche, dalla canoa, al pallavolo e al tennis, per finire con l’aerobica, mentre nel tempo libero si dedicherà al nuoto, alla corsa e contemporaneamente al calcetto.

Questa “specie” è avvicinabile con molta fatica, ma ci sarà sempre almeno una attività che gli interessa.

**Ospite “bambino”**: Questo tipo di ospite ha la maggior parte delle volte un’età compresa tra i 5 e i 10 anni, ma a volte se ne trovano anche di molto più grandi. È la persona che osserva il mondo con gli occhi sbarrati, pieni di meraviglia, che riesci a incantare mostrandogli una stella marina e conquistare con un gamberetto. È il tipo di pubblico che si chiede sempre il perché e il cos’è delle cose. È un ospite che da estreme soddisfazioni ma al quale stare dietro è molto faticoso. Una tipica chiacchierata con l’ospite “bambino” avviene così:

**Ospite (O)**: «Senti... ho visto un pesce a forma di pesce e tutto colorato».

**Interprete Ambientale (IA)**: «Sì... una *Donzella pavonina*».

**O**: «Aaaah... e perché è colorata?».

**IA**: «Perché in realtà è un pesce tropic...»

**O**: «Dai che bello... e come ci è arrivato?»

**IA**: «Sai quando hanno aperto...»

**O**: «GUARDAAAA (indicando un’esuvia di granchio): è morto!»

**IA:** «No tranquillo, è solo un vestito vecchio perché i granchi fanno la mu...»

**O:** «Aaah, si, si, come il mio coniglio che perde il pelo?»

**IA:** «bè... si... come il coniglio...»

Non c'è bisogno di andare a cercare questo ospite, arriva da sé, e da tantissime soddisfazioni. In molti villaggi è cospicua la presenza di bambini, di tutte le fasce di età. È di grande soddisfazione lavorare con loro, anche se difficilmente sarà come fare un intervento di educazione ambientale in una scuola o in un'aula didattica come certamente immaginate.

**Ospite “*Australospitecus venatorius*”:** è il peggio del peggio, è la disperazione fatta persona, il pescatore per sfizio, lo sfruttatore della natura. Passa la mattinata con la canna da pesca al molo, il pomeriggio raccoglie e mangia ricci e patelle, e si vanta con il resto degli ospiti per aver raccolto e ucciso un polpo. Compreso il vostro ruolo, questo tipo di ospite verrà a raccontarvi le sue prodezze e lo farà apposta aspettandosi una reazione isterica. Sono individui estremamente difficili con cui lavorare e non verranno ad alcuna attività ambientale. Con queste persone non c'è altro da fare che mentire spudoratamente e dire che vi sono leggi ferree che tutelano gli animali, e che i turisti non possono assolutamente pescare se non con i permessi della capitaneria di porto. In genere l'*Australospitecus* è molto rispettoso delle leggi, e la cosa funziona, ma non sempre. Tenete presente che è comunque una persona spiacevole, orgoglioso di se e convinto di star nel giusto perché “la natura è fatta affinché noi la sfruttiamo” e che mai riusciremo a cambiargli la testa.

**Ospite “pentola di fagioli”:** è riconoscibile a partire dalla prima sera in villaggio perché inizia a sfoderare fin da subito la sua arte, consolidata in anni di pratica, ovvero il borbottio e il lamento. La sua attività giornaliera non è godersi la vacanza, ma osservare attentamente ogni piccola cosa gli possa dare spunto per una lamentela, come per esempio:

Perché le camere sono così alte/piccole/azzurre?

Perché l'acqua è così fredda/calda/tiepida/bagnata?

Perché il tempo è così caldo/freddo/nuvoloso/limpido? Mi da fastidio quella nuvola proprio lì!

Perché sulle scale ci sono gli aghi di pino? (e scusa se sei in una pineta)

Perché sulla gita in barca non servite l'ammazzacaffè?

Questo tipo di ospite spesso partecipa alle attività dell'interprete ambientale ma è spesso ingestibile perché passa i momenti di trasferimento a lamentarsi, e perché durante l'attività si lamenterà di tutto. Bisogna solamente avere tanta pazienza.

È molto evidente che la comunicazione poteva così essere calibrata su diversi livelli a seconda delle caratteristiche delle singole persone. Questo perché non tutti percepivano i messaggi allo stesso modo: esistevano persone maggiormente "uditive" per cui amavano ascoltare chiacchierate e conferenze, mentre i "visivi" sentivano la necessità di seguire l'interprete ambientale durante le escursioni e volevano vedere belle immagini, mentre i più "emozionali" e "giocosi", invece, volevano ricevere il messaggio tramite scenette, giochi o quiz.

Il visitatore si poneva sempre domande cruciali, che dovevano essere ben chiare all'interprete, e cioè: perché sono qui? Cosa succede qui?

Come detto in precedenza, il visitatore era un fruitore non costretto, esso partecipava ad attività di interpretazione perché voleva trascorrere dei momenti gradevoli e arricchirsi di esperienze e emozioni.

### **3.5 LE ATTIVITÀ**

A parlare di scienza si iniziava fin dalla giornata dell'arrivo degli ospiti. Molti interpreti ambientali si rendevano a disposizione del pubblico per trasferimenti in pullman dall'aeroporto al villaggio e questo diventava un ottimo strumento per catturare da subito l'interesse dei clienti. Dalla mia analisi risulta, infatti, che gli interpreti ambientali che avevano maggior successo tra il pubblico erano quelli che avevano effettuato il trasferimento dei clienti dall'aeroporto al villaggio. Questo si è dimostrato d'altronde molto utile nei casi in cui gli interpreti ambientali lavoravano in paesi del Terzo mondo, specialmente in Kenya, in Brasile o in Tanzania.

Appena scesi dall'aereo, la maggior parte dei clienti italiani dimostrava insicurezza, diffidenza e, spesso, disprezzo, verso tutto quello che li circondava, probabilmente spinti da timore e disagio verso un ambiente nuovo e dagli standard di vita completamente diversi da quelli occidentali. L'interprete ambientale (ma anche i rappresentanti degli altri settori), che si presentava fin da subito come un profondo conoscitore del Paese ospite, diventava un punto di riferimento e segno di sicurezza per molti clienti. Questo era un fattore molto importante nell'ambito dell'Interpretazione ambientale, poiché il lato emozionale dell'esperienza non poteva mai essere separato da quello cognitivo. Per cui il contesto sociale influiva moltissimo sul processo di apprendimento del pubblico.

**Arrivati nella struttura, i clienti erano invitati a partecipare al briefing informativo**, effettuato una volta a settimana durante la giornata dell'arrivo clienti degli ospiti (in alcuni casi, dove gli arrivi dei clienti erano più frequenti, il briefing veniva svolto anche più volte a settimana).

Durante il briefing ogni caposettore, tra cui anche l'interprete Ambientale, esponeva e discuteva i punti fondamentali del suo ruolo e delle sue attività. Il briefing si svolgeva in teatro, e la quantità di persone presenti dipendeva dalla capienza del villaggio (da 200 a 1000 persone). La presenza dell'interprete ambientale a questo appuntamento era fondamentale, vista la possibilità di coprire fin da subito un'ampia gamma di pubblico e farsi conoscere.

Gli argomenti principali, che venivano affrontati durante il briefing, erano i seguenti:

- Presentazione della figura dell'Interprete Ambientale, ruolo della divisione Turismo e Ambiente all'interno dell'azienda, scopo e obiettivi generali;
- Presentazione delle attività: appuntamenti pomeridiani e serali, affiancamento nelle escursioni, progetti in corso, ecc.;

- Richiesta di collaborazione da parte degli ospiti nel rispetto e sensibilizzazione ambientale: elenco di alcune norme ambientali principali da rispettare (rispetto per la fauna e flora locale, consigli per un corretto risparmio energetico all'interno della struttura);
- Invito a poter conoscere gli ospiti il giorno seguente in spiaggia e a partecipare all'incontro più prossimo e augurio di buona vacanza.

Sia nel briefing, che nelle altre modalità di approccio con il pubblico, ampio spazio di presentazione veniva dato ovviamente all'animazione, settore preponderante e di punta all'interno di un villaggio turistico, e su cui si basa tutta la filosofia dell'azienda, per cui, nella maggior parte dei villaggi turistici analizzati, l'interprete ambientale saliva sul palco per ultimo, e doveva rispettare il tempo massimo di sette minuti (o meno) a disposizione per presentarsi. La scelta dell'ordine di "uscite" sul palco sembrava, quindi, dipendere da cause "economiche", cioè si avvantaggiavano prima i servizi che portano introiti e poi gli altri.

Gli animatori erano il "mezzo di comunicazione" e il punto di riferimento centrale per gli ospiti; era fondamentale quindi integrare le attività dell'interprete ambientale con quelle dell'animazione. Molto spesso, gli interpreti ambientali, consideravano deleteria e svantaggiosa la collaborazione del settore Turismo e Ambiente con quello dell'animazione. L'interprete ambientale, visto il ruolo ricoperto di mediatore culturale, preferiva porsi al pubblico indossando una maschera più seria, agli antipodi del ruolo dell'animatore, figura di intrattenimento e spettacolo. Mi rendo conto però, analizzando i lavori della maggior parte degli Interpreti ambientali, che quelli che riscontravano maggior successo tra il pubblico (lo dimostravano anche le schede di gradimento compilate dai clienti), erano proprio gli interpreti ambientali che riuscivano a porsi in maniera molto più morbida e meno accademica di fronte al pubblico, partecipando, quindi, anche agli spettacoli organizzati dal settore dell'animazione. Si legge, infatti, dal manuale dell'interprete ambientale: «L'interazione con il reparto animazione è molto stretta e importante. Le nostre attività non devono intralciare quelle del reparto dell'animazione, ma essere di arricchimento e aiuto. È utile fare un

briefing agli animatori in modo che abbiano delle conoscenze base qualora si trovassero nella posizione di dover esaudire una minima richiesta di informazioni da parte degli ospiti. La collaborazione è utile altresì per individuare nuovi strumenti di comunicazione anche per i temi ambientali che possono essere maggiormente coinvolgenti per il classico ospite di villaggio (giochi, scenette, quiz, spettacoli a tema, ecc.)».

Il sostegno degli animatori si dimostrava, quindi, estremamente importante. Gli animatori, già dal briefing, introducevano la figura in modo ironico, spesso attirando l'attenzione del cliente con sottofondi musicali a tema o proponendo appellativi simpatici al posto del classico "interprete ambientale", nome che risultava spesso scomodo al cliente. Infatti, il pubblico preferiva rivolgersi all'interprete chiamandolo "madre natura", "pesciologo", "biologo marino" o "scenziato".

### **3.6 RENDERSI VISIBILI: LE TECNICHE**

I mezzi di comunicazione creati e utilizzati dagli interpreti ambientali erano molteplici. In alcune (poche) strutture turistiche, come per esempio sull'isola di Boa Vista a Capoverde, fu creato un ufficio per facilitare l'interazione



tra l'interprete ambientale e il pubblico, in cui i clienti potevano recarsi per ricevere informazioni, prendere in prestito materiale scientifico, segnalare eventuali anomalie o comportamenti non corretti o per iscriversi alle attività proposte.



In molte altre realtà, invece, l'interprete era costretto a inventarsi una postazione quotidiana fissa per accogliere il pubblico.

In vari punti strategici della struttura alberghiera venivano affissi dei pannelli informativi e poster, e distribuite brochure create dall'interprete ambientale, per richiamare l'attenzione dei clienti e interessarsi alle attività proposte.

Per offrire una maggior visibilità, ogni interprete allestiva i punti informativi "Scienza e Ambiente" per il pubblico, con l'obiettivo di offrire varie informazioni scientifiche. Maggiore visibilità e particolare accento veniva dato al turismo sostenibile e alle azioni di politica ambientale, ma anche alle buone pratiche di tutela ambientale durante il soggiorno. Inoltre, veniva offerta una serie di informazioni sugli aspetti flori-





stici, faunistici, nonché culturali della zona, con diverso materiale a disposizione (libri, brochure, schede plastificate, ecc.).

Tutto il materiale offerto al pubblico poneva l'attenzione su due grandi temi fondamentali:

1. L'iniziativa del settore Turismo e Ambiente all'interno dell'azienda, con informazioni standard per ogni struttura;
2. Informazioni e curiosità scientifiche e ambientali della zona in cui soggiorna.

## **LA SCIENZA VA IN SPIAGGIA**

Per aumentare la propria visibilità, l'Interprete ambientale doveva essere molto dinamico nel suo lavoro e perciò era necessario seguire gli spostamenti e le postazioni degli animatori, perennemente presenti (spesso in maniera ossessiva) in tutta la struttura. Fondamentale era quindi la presenza dell'Interprete ambientale in mezzo agli ombrelloni in spiaggia. Insolito? Per niente. La filosofia della nascita di tutti i villaggi turistici del mondo si basano sulla presenza della spiaggia e, infatti, la maggior parte delle strutture sorgono lungo spiagge tropicali, in passato incontaminate. Per l'interprete ambientale la spiaggia era una delle principali aree strategiche per poter comunicare con il cliente.

Spesso venivano organizzate vere e proprie attività scientifiche in collaborazione con l'animazione, giochi, quiz o passeggiate, anche se nella maggior parte delle volte lo scopo principale era quello di farsi conoscere, presentare il proprio ruolo, le attività e studiare la psicologia del cliente. La modalità era quella di una semplice "chiacchierata" scientifica. Questo modo di porsi con il pubblico era ben accetto, anche perché dava una veste diversa all'interprete ambientale, spesso troppo rigido e poco interessato a collaborare con gli animatori.

Le chiacchierate scientifiche proseguivano anche nei momenti conviviali degli ospiti: colazione, pranzo, aperitivo e cena. In queste occasioni l'interprete poteva discutere di scienza e ambiente in maniera molto informale e leggera. La maggior parte delle domande (tante) poste dai clienti in queste occasioni riguardavano essenzialmente flora e fauna della zona e curiosità sul ruolo dell'interprete, visto sempre come una figura di prestigio e da cui poter sempre apprendere qualcosa. Devo dire che personalmente non ho mai avuto grossi problemi o riscontrato clienti la cui mia presenza al tavolo poteva dare fastidio. A differenza del rapporto animatore-cliente, basato sul divertimento e la spensieratezza, l'interprete ambientale viene spesso vissuto con distacco, come una figura di elevata qualifica, con cui dover SEMPRE intavolare discorsi legati alla scienza. Raramente ho notato scioltezza da parte dei clienti nel momento in cui erano invitati a partecipare alle attività scientifiche, e spesso assumevano atteggiamenti diversi in base alle situazioni più o meno "serie". Il pubblico aveva difficoltà nel cercare di fondere il ruolo di comunicatore scientifico, proprio dell'interprete ambientale con il ruolo dell'animatore.-

Analizzare la psicologia del cliente che si ha di fronte era, perciò, fondamentale per poter portare al meglio il lavoro di divulgazione. E in pochi mesi il saper riconoscere il pensiero, la cultura e gli atteggiamenti di un ospite era diventato molto semplice, tanto che molte delle domande e atteggiamenti erano prevedibili e grazie a questo ci si poteva adattare.

## **DESTINAZIONE SCIENZA**

La presenza dell'interprete ambientale durante le escursioni organizzate era un'altra delle modalità in cui poter presentare le proprie attività scientifiche . Appena inseriti nella struttura turistica ogni interprete ambientale "testava" ogni escursione organizzata per capire l'effettiva necessaria presenza del ruolo, soprattutto nelle escursioni di carattere naturalistico. Veniva analizzato l'ambiente circostante, per poterne ricavare spunti e riflessioni di carattere scientifico. Molte zone erano particolarmente interessanti dal punto di vista faunistico e floristico, e una sola guida turistica non preparata non sarebbe risultata sufficiente, soprattutto per quei clienti che vogliono approfondire numerosi degli aspetti scientifici che potessero emergere. Nascevano

così molte collaborazioni con gli enti scientifici, parchi naturali, musei e Università, che tra l'altro diventavano un'ottima fonte di informazioni.

Spesso capitava (come nel mio caso) che l'interprete ambientale proponesse nuove escursioni quando valutava un'area particolarmente interessante dal punto di vista scientifico. A Capo Verde, dove si trovano numerosi siti di nidificazione della tartaruga comune (*Caretta caretta*), furono organizzate, assieme ai ricercatori dell'Università di Madrid, escursioni notturne per osservare i biologi in azione nel periodo di schiusa delle uova per poter sensibilizzare i clienti. A Zanzibar, invece, durante l'appuntamento settimanale con l'escursione dedicata all'avvistamento dei delfini, ho avuto modo di collaborare con l'Università di Stone Town offrendo agli ospiti molte attività e informazioni in più,.

L'interprete ambientale che partecipa alle escursioni rappresenta, quindi, non soltanto una semplice guida naturalistica che racconta gli aspetti ambientali ai clienti ma, grazie all'esperienza da comunicatore, fa partecipare attivamente il pubblico in varie attività scientifiche che si possono realizzare in loco.

## **SLIDESHOW SERALE**

Una o due volte a settimana, a seconda della disponibilità, rispettando gli appuntamenti settimanali previsti dagli altri settori, la maggior parte degli interpreti ambientali organizzavano diverse serate scientifiche. L'appuntamento era di solito previsto per il dopo cena, prima del consueto spettacolo d'animazione, oppure prima di cena, durante l'orario aperitivo. L'appuntamento proposto ricordava molto la modalità degli Science Café: discutere di scienza (e non solo) in un'atmosfera informale utilizzando un linguaggio divulgativo. Si parlava principalmente di ambiente, turismo sostenibile, inquinamento, riscaldamento globale, ricerca scientifica in Africa, nonché i grandi problemi che la affliggono, e tutta una serie di argomenti inerenti a problemi ambientali che hanno una ricaduta sulla cittadinanza. Di solito la serata veniva condotta soltanto dall'interprete ambientale, anche se in molti casi al centro della serata c'era l'intervento di uno scienziato.

Gli incontri serali erano diventati uno strumento promozionale estremamente utile per la struttura alberghiera e per i diversi settori che vi lavorano. L'interprete ambientale stava diventando uno strumento strategico per fare marketing e aumentare le vendite. Valorizzando l'ambiente in cui soggiornava il cliente, aumentava la vendita delle escursioni.

I temi da affrontare durante le serate scientifiche non erano mai fissi, ma venivano modificati in base agli interessi e la preparazione scientifica dell'interprete ambientale, mentre alcune volte il tema veniva concordato con il cliente, assecondando le sue esigenze e curiosità. Gli interventi, con uso di slide proiettate su schermo, durava non più di mezz'ora, e l'atmosfera con il pubblico era sempre piacevole, gli ospiti dimostravano parecchio interesse e partecipavano volentieri con domande e curiosità.

Dai report della maggior parte degli interpreti ambientali risulta che questa attività riscuoteva sempre un grande successo di pubblico, anche come numero di partecipanti, vista anche la posizione strategica in cui veniva condotta (zona ristorante, teatro o piano bar), in quanto passaggio obbligatorio dei clienti.

Nelle giornate piovose, quando non era impossibile recarsi in spiaggia o far partire alcune escursioni, l'interprete ambientale proponeva diverse attività per intrattenere e stimolare gli ospiti, spesso con l'aiuto dell'animazione. Oltre alle solite chiacchierate scientifiche in zona piano bar, molti interpreti proponevano la visione di documentari scientifici, giochi e quiz scientifici per bambini e adulti, e approfondimenti su diversi temi d'interesse scientifico.

## **ANNUNCI AL MICROFONO**

Acquisire dimestichezza con il microfono era fondamentale, non solamente durante le serate diapositive o le chiacchierate scientifiche, ma anche per promuovere le proprie attività durante la giornata. Molti Interpreti non possedevano questa abilità, a differenza degli animatori, per cui i consigli di quest'ultimo erano graditi. Spesso, erano gli stessi animatori a promuovere le attività dell'Interprete ambientale. Gli annunci al

microfono venivano effettuati più volte al giorno, in dipendenza del numero degli appuntamenti, e comunque, sempre quindici minuti prima dell'attività prevista, visto che numerosi clienti se ne dimenticavano.

## **SCIENZA E AMBIENTE A MISURA DI BAMBINO**

Le animazioni scientifiche e le attività di interpretazione organizzate per un pubblico più giovane erano quelle che riscuotevano in assoluto il maggior successo. Le attività venivano organizzate in collaborazione con il BMJ (baby, mini, junior) club.

«Stimolare le fasce d'età più piccole era, non solo estremamente gratificante, ma rappresentava spesso il punto di partenza per aumentare una consapevolezza ambientale anche negli adulti», racconta un interprete ambientale. «I bambini assorbivano nozioni come spugne e si prestavano a qualsiasi attività proposta, senza alcuna difficoltà».

Gli argomenti trattati erano gli stessi degli adulti, ma ovviamente venivano filtrati per renderli accessibili ad un pubblico più giovane. Le attività proposte in ogni villaggio turistico analizzato erano numerose e tutte diverse, e davano a ogni interprete ambientale la possibilità di dare sfogo alla propria creatività, che riconduceva sempre ad un ottimo prodotto di comunicazione scientifica.

«Devo ammettere che il lavoro con i bambini è quello che mi ha sempre dato maggiori soddisfazioni», spiega un interprete ambientale. «Nei bambini notavo grande capacità di apprendimento, una memoria incredibile ed enorme curiosità. E questo in modo costante durante l'intera stagione. La mia preoccupazione principale era quella di dover mantenere viva la loro attenzione per un'ora intera. E invece devo ammettere che non ho mai avuto problemi (tranne i piccolissimi di quattro anni che dimostravano qualche segno di cedimento)».

Alcuni dei giochi e quiz creati dagli interpreti ambientali si trovano nel manuale dell'interprete ambientale in allegato a questa tesi. Alcune attività presenti nel manuale sono le seguenti:

### **CACCIA ALLE RISORSE (dai 6 anni)**

**Scopo:** capire le diverse necessità degli organismi marini

**Svolgimento:**

Si dividono i bambini in due gruppi, ad esempio quello dei delfini e quello delle tartarughe marine, e ogni gruppo lavora in una parte diversa del villaggio o della spiaggia: si consegnano a ogni gruppo cartellini uguali con nomi di elementi del mare, di parti del corpo delle due specie, di caratteristiche ambientali marine, di rifiuti che si possono trovare in mare..., ogni gruppo deve rappresentare i nomi sui cartellini con disegni o con qualcosa di materiale che assomigli e disporre il tutto nel suo territorio. Quando i due gruppi sono pronti si scambiano i territori e cercano le cose che interessano o appartengono alla loro specie; si confronta poi quanto raccolto dai due gruppi, si commenta quello scelto e quello scartato, le cose in comune tra i due, cosa non serve a nessuno...

### **TWISTER (dai 4 anni)**

**Scopo:** capire le relazioni nell'ecosistema

**Materiale:** tappeto con immagini, sacchetto con biglietti da estrarre

**Svolgimento:**

- Si dispone un grande tappeto per terra fatto da tante immagini accostate di animali, piante, eventi atmosferici, luoghi.
- Si gioca a squadre: gioca un partecipante per squadra a turno.
- Si estrae da un sacchetto la parte del corpo da mettere sul tappeto (mano destra-sinistra, piede destro-sinistro): al primo giro ognuno può mettere l'arto dove vuole; al secondo turno bisogna mettere l'arto su una fi gura che abbia qualche relazione con quella scelta in precedenza spiegandola: quelli della stessa squadra possono suggerire;
- Quando il componente di una squadra cade o non sa più come muoversi entra un compagno
- Vince la squadra che rimane con un componente sul tappeto.

### **RUMORI NOTTURNI (dai 6 anni)**

**Scopo:** conoscere la vita notturna

**Materiale:** cassette da registrare e registratori

**Svolgimento:**

- in serata si porta un registratore a pile nella pineta e uno in riva al mare, si lasciano accesi a registrare nella notte.
- Al mattino si recuperano e si dà una cassetta a un gruppo e una a un altro: ognuno deve ascoltarla, capire chi fa i suoni che si sentono e rappresentare il tutto all'altra squadra tenendo i rumori di sottofondo.

### **RAGNATELA (dai 5 anni)**

**Scopo:** conoscere i ragni

**Materiale:** filo bianco, colla, carta

**Svolgimento:**

- Si portano i bambini a fare un giro nella pineta e li si invita a osservare le ragnatele senza danneggiarle; si consegna filo e colla e a gruppi di tre costruiscono una ragnatela; si testano le varie ragnatele con sagome di insetti lanciati e si sceglie la migliore; si parla di come i ragni possono fare per costruirle,...

### **A) GIOCO: QUIZ**

Ogni squadra dovrà rispondere a delle domande sull'ambiente marino, a risposta multipla. Chi indovina vince 1 punto, se dà anche la spiegazione corretta + 2p.

### **B) GIOCO: MIMI**

Un bambino di ogni squadra dovrà mimare l'animale marino che gli dirò (stelle marine, pesce chirurgo, squalo tigre, squalo martello, pesce palla, squalo balena...). La squadra ha 2-3 minuti di tempo per indovinare, altrimenti il turno passa alla squadra successiva. Ogni volta che si indovina 1 punto.

Al termine si verifica qual é la squadra che ha totalizzato piu punti (segnati di volta in volta su un foglio) e la si proclama PALADINA DELL'AMBIENTE, spiegandole i suoi compiti!

### ES. DOMANDE PER QUIZ-BIMBI:

- 1) I 2/3 della Terra sono coperti totalmente da:
  - a) Continenti
  - b) Mari
  - c) Uomini
  - d) Piante
- 2) Il mare più grande é:
  - a) Oceano Pacifico
  - b) Mare Mediterraneo
  - c) Oceano Atlantico
  - d) Mar dei Caraibi
- 3) Il pesce più grande che vive nei mari é:
  - a) La balenottera azzurra
  - b) Il pescecane
  - c) Lo squalo balena
  - d) Il drago marino
- 4) La balena é:
  - a) Un rettile
  - b) Un pesce
  - c) Un mammifero
  - d) Un anfibio
- 5) I mammiferi marini sono diversi dai pesci perché:
  - a) Respirano dall'acqua con le branchie
  - b) Respirano l'aria con i polmoni
  - c) Sono più grandi
  - d) Nuotano meno veloci
- 6) I coralli sono:
  - a) Rocce
  - b) Piante
  - c) Animali
  - d) Oggetti venduti come souvenir
- 7) Vivono più animali e alghe:
  - a) Nei mari profondi
  - b) Vicino alla riva
  - c) Nelle barriere coralline
  - d) Negli acquari
- 8) I pezzi di coralli e le conchiglie che troviamo sulla spiaggia non si possono portar via perché:
  - a) Rompendosi piano piano riformano la sabbia
  - b) Offrono rifugio ad altri animali, come i paguri
  - c) Sono protette dalla legge e fanno multe alla dogana
  - d) Tutte le risposte precedenti
- 9) Le stelle di mare non si possono tirar fuori dall'acqua perché:
  - a) Soffrono il caldo e si bruciano con il sole
  - b) Hanno sempre bisogno di bere
  - c) Respirano solo se immerse nell'acqua
  - d) Non é vero che non si possono tirar fuori!
- 10) Le tartarughe marine sono in pericolo di estinzione perché:
  - a) Fanno meno uova
  - b) Le cacciano per la loro corazza e per la loro carne
  - c) sono diventate più deboli e si ammalano facilmente
  - d) tutte le risposte precedenti

## MOSTRA FOTOGRAFICA NATURALISTICA

«È l'attività che più di tutte ha contribuito alla mia visibilità», racconta un interprete ambientale. «Invitavo gli ospiti a fotografare soggetti naturalistici dei più disparati e a darmi poi le foto che, messe in una presentazione da proiettare in teatro, venivano

mostrate ad un pubblico molto vasto. Le foto erano commentate da me, con il microfono, che illustravo il tipo di animale o pianta e alcune delle loro più interessanti caratteristiche. L'idea iniziale era di creare anche una piccola giuria ed eleggere la foto più bella e così premiare il partecipante con dei gadget».

In effetti, quando si va in vacanza, non si può partire lasciando a casa la macchina fotografica, siccome è il principale strumento che permette di proteggere le emozioni e ricordi vissuti durante la vacanza. Organizzare, quindi, un concorso di fotografia naturalistica tra gli ospiti del villaggio, era un modo divertente ed educativo per fare divulgazione scientifica e sensibilizzare il pubblico.

Anche durante la mia permanenza a Zanzibar, ho organizzato attività del genere in molte occasioni. In particolare, durante l'escursione "Safari Blue", dedicata interamente all'osservazione di specie marine, tra cui principalmente i cetacei, si invitava al pubblico a scattare le foto agli animali che si potevano avvistare. L'escursione si svolgeva all'interno dell'area protetta di Menay Bay, dove vengono condotti studi scientifici sulla Susa indopacifica (*Sousa chinensis*), specie di delfino che frequenta queste acque. L'Istituto di Scienze Marine dell'Università di Dar Es Salaam da anni si dedica allo studio della distribuzione e abbondanza di questa specie al largo dell'isola di Zanzibar, con particolare riferimento allo studio dell'impatto turistico sulla popolazione di questa specie di cetacei. Un grosso contributo arriva anche da Zoonomia<sup>34</sup>, associazione di Bologna con lo scopo di contribuire alla conservazione della biodiversità. L'associazione è attiva, non solo nel campo della ricerca scientifica, ma anche nella divulgazione con progetti e servizi strutturati su tre fronti principali: ricerca sui cetacei, in mare e in ambiente controllato, supporto alla formazione di giovani esperti del settore tramite l'organizzazione di corsi specialistici per studenti universitari, organizzazione di corsi e conferenze a carattere divulgativo sugli ambienti acquatici. Uno di questi progetti prevede un periodo di ricerca sull'isola di Zanzibar.

---

<sup>34</sup> [www.zoonomia.it](http://www.zoonomia.it)



Nella baia di Menay i ricercatori dell'Istituto di Scienze marine (Institute of Marine Sciences<sup>35</sup>) di Stone Town, effettuano continui censimenti della popolazione della Susa indopacifica, per cui si poteva promuovere il progetto coinvolgendo gli ospiti. Una delle tecniche per monitorare le popolazioni di delfini è quello della foto identificazione che, grazie alle foto scattate, aiuta gli studiosi a riconoscere gli individui presenti in una determinata area. Ai clienti veniva chiesto di “colpire” i cetacei avvistati dalla barca con la macchina fotografica, e successivamente, con calma, selezionare le foto più dettagliate, in cui si riconoscevano con facilità dei particolari fondamentali per identificare la specie in questione. Le fotografie venivano poi proiettate in teatro su uno schermo e analizzate assieme agli ospiti, in modo da realizzare una “carta d'identità” per ogni singolo individuo, offrendo informazioni sull'anatomia dell'animale, sull'habitat in cui vive, sui fenomeni migratori, sulle sue abitudini sociali e sugli studi specifici sia di carattere comportamentale che di carattere biologico. Questa attività ha riscosso un enorme successo, sia perché si dava la possibilità al turista di diventare lui stesso ricercatore, sia perché si aveva l'opportunità di creare una forte sensibilizzazione sui problemi riguardanti i cetacei.

## **COLLABORAZIONI SCIENTIFICHE ESTERNE**

Crearsi una rete di contatti con enti scientifici locali e organizzazioni che si occupassero di educazione ambientale, era fondamentale per conoscere a fondo gli aspetti ambientali del Paese da valorizzare e tutte le dinamiche scientifiche in corso. Gli scienziati si dimostravano sempre entusiasti di poter contribuire alla diffusione delle loro ricerche e partecipare ad attività di divulgazione all'interno delle strutture alberghiere.

Nascevano così una serie di collaborazioni tra la struttura alberghiera de I Viaggi del Ventaglio e diversi enti. Nel villaggio di Playa Maroma, in Messico, l'Interprete ambientale, in collaborazione con il CEA (Centro Ecologico Akumal<sup>36</sup>), ha avviato una serie di incontri dedicati al tema del recupero delle specie marine messicane. Invitan-

---

<sup>35</sup> [www.ims.udsm.ac.tz](http://www.ims.udsm.ac.tz)

<sup>36</sup> [www.ceakumal.org](http://www.ceakumal.org)

do due ricercatori del CEA, si intavolavano così chiacchierate scientifiche assieme agli ospiti, che poteva assumere sia la forma della solita “chiacchierata da bar”, oppure poteva venir svolta in teatro, proiettando una serie di immagini a cui seguivano delle spiegazioni scientifiche. Su richiesta dei clienti, assieme ai biologi marini, furono organizzate anche escursioni per poter osservare da vicino le tartarughe marine.

Lo stesso è successo in collaborazione con la fondazione Bahia Principe<sup>37</sup>, associazione messicana che promuove la ricerca scientifica tramite la divulgazione, corsi e seminari per specialisti e docenti.

Nella Repubblica Dominicana, particolare rilevanza ha avuto la collaborazione con la fondazione Reefball<sup>38</sup>, un’ONG rivolta al recupero dell’ambiente marino.

## **SCHEDE DI GRADIMENTO**

Come in ogni struttura turistica, alla fine della vacanza veniva fatta compilare al cliente una scheda di gradimento, in cui, tra tutti i servizi offerti dalla struttura alberghiera, venivano richiesti pareri anche sul servizio offerto dall’Interprete ambientale. Analizzando i report di fine stagione della maggior parte degli Interpreti ambientali, ho sempre potuto notare un indice di soddisfazione piuttosto elevato alla fine di ogni settimana, che si aggirava sugli 80 - 90 %. La percentuale aumentava in caso di strutture alberghiere piccole, mentre per quelle in cui la capienza superava le 500 presenze a settimana, il lavoro dell’Interprete ambientale diventava più difficoltoso, vista l’impossibilità di rendersi visibile a tutti. Perciò in molte strutture il lavoro veniva svolto da due interpreti ambientali.

---

<sup>37</sup> [www.eco-bahia.org](http://www.eco-bahia.org)

<sup>38</sup> [www.reefball.org](http://www.reefball.org)

### 3.7 VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA

Nell'ambito dell'Interpretazione ambientale sono state effettuate indagini e studi per valutare l'efficacia dell'approccio comunicativo sul comportamento dei visitatori e sulla loro modalità di fruizione all'interno di aree naturali protette, mentre nessun studio è stato effettuato nel contesto dei villaggi turistici. Come già detto in precedenza, lo scopo dell'interpretazione ambientale è quello di indurre il visitatore ad assumere attitudini positive verso l'ambiente che lo circonda, con l'obiettivo di portarlo a ridurre gli impatti ambientali. Ovviamente le esperienze basate sulla natura, soprattutto in aree naturali protette, rappresentano una parte importante del settore turistico e portano significativi vantaggi alle regioni in cui si verifica. Le offerte di un villaggio turistico fanno leva sull'ambiente in cui è immerso il villaggio stesso, spesso a poca distanza di aree naturali protette. Per questo i piani di sviluppo di turistico in una determinata zona devono obbligatoriamente prendere in considerazione progetti di tutela e conservazione naturale.

L'Interpretazione ambientale deve essere quindi una componente fondamentale quando si parla di strategie di gestione delle aree naturali. In combinazione con altri strumenti di gestione e regolamentazione, l'immagine diffusa dell'Interpretazione ambientale è quello di un ruolo che riesce a influenzare le credenze, gli atteggiamenti e le conoscenze del turista, ma allo stesso tempo diventa un mezzo di intrattenimento, uno strumento che favorisce l'aumento delle visite ad un luogo e che porta ad una maggiore soddisfazione nei visitatori.

I gestori dei vari siti d'interpretazione possono utilizzare una vasta gamma di supporti e di tecniche comunicative. Wearing e Neil<sup>39</sup> hanno dimostrato che alcuni mezzi di comunicazione interpretativa hanno maggiore intensità rispetto ad altri, e più intensa è l'interpretazione presumibilmente ci sarà una maggiore probabilità di influenzare il visitatore. Per esempio, l'interpretazione interpersonale (che include tutte le interazioni faccia a faccia tra il visitatore e l'interprete ambientale, e si

---

<sup>39</sup> Wearing, S., Neil, J., *Ecotourism: Impacts, Potentials and Possibilities*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1999.

esprime tramite visite guidate, attività di animazione, presentazioni formali, ecc.) generalmente ha una maggior influenza rispetto all'interpretazione non personale che, invece, comprende tutte le altre forme di comunicazione (depliant, computer, touch screen, oggetti, ecc.) che non comporta una interazione personale tra il visitatore e chi ci lavora.

Wearing e Neil notarono che la comunicazione interpersonale è in grado di rispondere meglio ai diversi contesti e diverse esigenze di pubblico ed è quindi potenzialmente in grado di esercitare una maggiore influenza sul visitatore.

Al contrario, l'interpretazione non personale è essenzialmente statica e la comunicazione è di tipo unidirezionale. I mezzi di comunicazione non personali hanno quindi meno probabilità di influenzare i visitatori, data la minore intensità d'interazione, ma sicuramente sono un metodo meno costoso di comunicazione. Esiste un legame tra interpretazione e influenza comportamentale, basata sulla misura in cui i visitatori si identificano con il materiale interpretativo offerto, e quanto vengano stimolati a riflettere sui temi presentati, e questo a sua volta può influenzare le credenze, gli atteggiamenti e, in definitiva il comportamento<sup>40</sup>.

Uno studio interessante è stato portato a termine da Jennifer K. Munro e Angus Morrison-Saunders<sup>41</sup>, assieme a Michael Hughes<sup>42</sup>. Nello studio i ricercatori australiani hanno filtrato, tramite banche dati elettroniche (quali ProQuest, Science Direct, Swetswise, Informit e Wiley Interscience) tutti gli *evaluation studies* eseguiti sull'interpretazione ambientale all'interno di zone turistiche e parchi naturali protetti con lo scopo di verificare la validità dell'approccio, e per sapere che metodo interpretativo risultava più efficace rispetto ad un altro. Nella ricerca sono stati esclusi gli studi di valutazione nell'ambito dell'istruzione più formalizzata e valutazione d'interpretazione museale, in quanto l'obiettivo era quello di comprendere l'esperienza di interpretazione in una prospettiva di gestione delle

---

<sup>40</sup> Ham, S., *Can interpretation really make a difference? Answers to four questions from cognitive and behavioral psychology*. Interpreting World Heritage Conference, Vancouver, Canada. 25–29 March 2007.

<sup>41</sup> School of Environmental Science, Murdoch University, Australia

<sup>42</sup> Curtin Sustainable Tourism Centre, Curtin University of Technology, Perth, Western Australia

risorse naturali dell'area. Paragonando ventuno programmi diversi di interpretazione ambientale, ed i loro risultati ottenuti con i visitatori, i ricercatori hanno potuto stabilire se i programmi proposti potevano effettivamente influenzare o meno positivamente le attitudini ambientali e/o i comportamenti dei visitatori.

È interessante notare che, anche se la ricerca degli studi di valutazione da analizzare è stata condotta su base internazionale, la maggior parte degli *evaluation studies* provenivano dall'Australia (dodici studi), seguita da Stati Uniti (quattro studi), Inghilterra (due studi), Nuova Zelanda (due studi) e le Isole Vergini (due studi).

## **CAPITOLO 4**

### **LA MIA ESPERIENZA**

#### **4.1. LE MOTIVAZIONI E LA PARTENZA**

Per poter analizzare a fondo la figura dell'interprete ambientale è stata essenziale la mia esperienza lavorativa per i Viaggi del Ventaglio.

La mia passione per l'ecoturismo è iniziata ancor prima di incontrare il lavoro di interprete ambientale. Già durante il periodo trascorso all'Università, quando ero studente di scienze naturali, mi interessavo di ecoturismo in cui vedevo una nuova modalità di vedere, capire e sentire la natura. Questo anche grazie ad uno dei miei professori universitari, che diventò il mio relatore della tesi, e al suo corso di Museologia, focalizzato molto sul concetto di "museo a cielo aperto", in cui arte e storia si può fondere con scienza e ambiente. Durante il periodo della mia tesi di laurea ho lavorato molto sullo sviluppo di un percorso naturalistico destinato a una serie di visitatori – turisti curiosi di conoscere una zona turistica anche sotto altri aspetti. All'epoca non conoscevo ancora l'interpretazione ambientale e le sue basi, però la modalità con cui venne costruito il percorso si avvicina molto a quello inteso da Freeman Tilden.

La mia esperienza come interprete ambientale inizia, invece, pochi mesi dopo la laurea in scienze naturali, nel 2006. Avevo saputo di questa possibilità lavorativa navigando semplicemente in Internet e essendo all'epoca molto aggiornata sul tema dell'ecoturismo. Spinta dalla voglia di poter finalmente coniugare la mia formazione accademica con la passione verso il turismo e i viaggi, ho avuto un colloquio individuale con la responsabile degli interpreti ambientali, Ellen Bermann.

Superato il colloquio, mi è stata assegnata la destinazione in cui avrei svolto lo stage di prova di tre mesi: Zanzibar. Una destinazione per me all'epoca sconosciuta, oltre

che lontana, e per cui ho dovuto dedicare due settimane di studio prima della partenza. Le cose da imparare erano molte: storia, cultura, caratteristiche geomorfologiche, flora e fauna e tutta una serie di informazioni che potevano soddisfare la curiosità del turista. Poi, la partenza.

Durante le prime due settimane di permanenza a Zanzibar, sono stata affiancata da Ellen Bermann, con cui ho esplorato tutta l'isola, testato le escursioni e analizzato il lavoro dell'interprete ambientale precedente. Le prime settimane mi muovevo in borghese, dovendo prima acquisire familiarità sia con la struttura alberghiera che con le sue dinamiche interne. Trascorsi i quindici giorni di adattamento, e indossata la "divisa" da interprete ambientale, ho iniziato a muovermi all'interno della struttura promuovendo le prime attività.

I primi giorni dal mio arrivo sono stati difficili. L'ambiente universitario mi aveva abituato a lavorare in maniera individuale o con persone i cui interessi e discorsi raramente si discostavano dall'ambito scientifico. Il problema era forte e fondamentalmente di comunicazione, dover imparare a trasmettere tutto il mio interesse e la mia passione a delle persone assolutamente estranee ai miei argomenti.

Questo si traduceva in una prima difficoltà, poi facilmente superata, di cambiare la forma dei miei dialoghi per rendere le mie parole più accessibili a chi di conoscenza scientifica non ne avesse, nonché il mio porsi nei confronti degli ospiti a volte troppo professionale e quindi freddo, costituiva un muro nei confronti degli interessati più timidi e restii a fare domande.

Per arrivare poi al problema più grosso, non quello che mi chiedeva di soddisfare la curiosità altrui, bensì quello di crearla.

Il problema era di dover coinvolgere la gente nella scoperta e nello studio di una terra che si trovava appena fuori dalle loro comode stanze, fargli capire dell'opportunità che avevano di saltare i filtri dei media per arricchirsi direttamente alla sorgente della conoscenza di luoghi i cui standard di vita sono tanto lontani dai nostri da spaventarci.

Essendo io la prima a trovarsi in una fase di transazione e cambiamenti, l'ostinarsi a ignorare di gran parte degli ospiti e del resto dello staff con cui lavoravo, era il che di

più disarmante potessi incontrare durante questo tentativo di cambiare le loro scienze.

Ma ben presto queste difficoltà furono superate. Mi sono subito resa conto che spesso possedere una laurea e utilizzare un linguaggio troppo tecnico diventava molto svantaggioso. L'esser posto su una sociale diversa e venir visto come qualcuno che per forza si mette su un piedistallo, era molto scoraggiante. In me c'era la voglia di imparare, di soddisfare le domande e le esigenze del pubblico, acquisire tecniche comunicative diverse e mettersi in gioco. E il ruolo ricoperto, ma soprattutto, le dinamiche in cui ero inserita, me lo permettevano. Ogni settimana ho potuto mettermi in gioco come meglio credevo, sperimentando attività nuove, coinvolgendo il pubblico in modo diverso e indossando maschere differenti. Per me era fantastico. Ho avuto completa disponibilità nel gestire le mie attività, gli orari e le modalità con cui presentare un argomento al pubblico. Spesso mi sentivo padrona di quello che facevo. E che con il tempo funzionava sempre più.

Trascorsi i tre mesi di stage, mi è stato assegnato il ruolo di interprete ambientale a tutti gli effetti. Dopo esser rientrata per due settimane in Croazia, mi era stata assegnata una nuova destinazione: Capo Verde. A Capo Verde il mio ruolo era essenzialmente formativo. La mia responsabile, Ellen Bermann mi ha valutato idonea per l'inserimento di uno stagista all'interno della struttura alberghiera presente a Boa Vista, nell'arcipelago capoverdiano. Il mio compito, oltre a lavorare come interprete ambientale e gestire le attività scientifiche quotidiane, era quello di seguire e "insegnare" al nuovo arrivato le tecniche dell'interpretazione ambientale e, vista la sua profonda carenza in campo scientifico (con una laurea economica), esplorare assieme a lui il territorio dell'isola e offrirgli una base scientifica che possa in futuro aiutarlo a svolgere meglio il lavoro di interprete ambientale.

La mia permanenza a Capo Verde era piuttosto limitata, visto che dopo soli tre mesi, fui nuovamente rispedita a Zanzibar, dove ho trascorso ulteriori sei mesi, per rimettere in piedi le attività iniziate durante il mio periodo di stage (la mia permanenza a Capo Verde coincideva con la chiusura annuale del villaggio in concomitanza con la lunga stagione delle piogge).



## 4.2 LE MIE ATTIVITÀ

La mia settimana lavorativa iniziava i mercoledì, in coincidenza con i primi voli da Milano e Roma. Ho preferito gestire fin da subito anche il trasferimento dall'aeroporto al villaggio, vista la possibilità di rendermi più visibile.

Per un naturalista l'isola di Zanzibar è un paradiso. È estremamente ricca di specie floristiche e faunistiche e per questo le prime settimane sono state piuttosto intense cercando di impostare l'enorme mole di lavoro che mi si mostrava davanti. Era essenziale esplorare TUTTA l'isola, conoscerne ogni dettaglio naturalistico per non trovarsi poi impreparati di fronte agli ospiti. L'attrazione principale di Zanzibar è la sua barriera corallina, che per me rappresentava un'opportunità unica per poter approfondire le mie conoscenze scientifiche e offrirle poi al pubblico. Escursioni, serate a tema, incontri in spiaggia, quiz per bambini – sono alcune delle tante attività che si potevano dedicare a questo argomento. In particolare, vista l'incredibile escursione di marea (di 3-4 metri) a cui è sottoposta la costa dell'isola, si potevano realizzare laboratori didattici a cielo aperto. Calcolando gli orari e le date delle escursioni di marea, potevo organizzare le attività e con una giusta promozione, coinvolgere un'enorme quantità di pubblico (da quaranta a oltre cento adesioni). L'oceano Indiano, durante la bassa marea, faceva emergere moltissime specie vegetali e animali, offrendo così all'ospite la possibilità di vederle e toccarle da vicino. Era un'attività che sapeva durare da due a quattro ore, in dipendenza dalla curiosità degli ospiti e la quantità di specie viste. Visto il suo enorme successo, e soprattutto se aderivano molte persone, all'attività partecipavano anche alcuni animatori.

L'attenzione del pubblico durante le mie attività era sempre vivace e il numero di adesioni sempre alto. Percepivo la curiosità delle persone, la soddisfazione nel notare la mia presenza durante alcune escursioni e il coinvolgimento durante le “chiacchierate” naturalistiche. Infatti, durante i miei due appuntamenti settimanali fissi con lo slide show, della durata di mezz'ora, l'interesse era sempre alto.

I temi trattati erano diversi e preferivo spaziare un po' su tutto piuttosto che concentrarmi su un argomento nel dettaglio.

### 4.3 LE TECNICHE DI COINVOLGIMENTO

Come già discusso nei precedenti capitoli, bisogna sempre tener conto che gli ospiti sono in vacanza e che l'obiettivo principale di chi lavora in un villaggio turistico è: far sorridere e divertire il pubblico. Per questo anche l'interprete ambientale era obbligato a tenere bene in mente questa regola. Personalmente ho seguito molto i canali di comunicazione verbali e non verbali utilizzati dagli animatori: la gestualità, il linguaggio, il tono di voce, il sapersi muovere sul palco, l'uso delle maschere ecc. Alcuni animatori conosciuti durante la mia esperienza possiedono un livello di empatia eccezionale. E questi erano i segreti vincenti per poter poi lavorare con i clienti, che prendevano molto in considerazione il linguaggio del corpo del proprio interlocutore. Chiaramente ognuno ha un proprio stile personale di comunicazione ma reputo che saper utilizzare in modo coinvolgente tutti e cinque i sensi sia fondamentale, soprattutto nell'ambito dell'interpretazione ambientale. Infatti, le attività che proponevo non erano semplici spiegazioni scientifiche ma esperienze emotivamente vissute, coinvolgendo il visitatore in ogni suo aspetto. E in questo contesto la narrazione era ed è essenziale. L'importante è far sentire i visitatori partecipi di quello di cui si sta raccontando e fargli essere consapevoli dei danni o benefici della loro presenza.

Con il tempo ho imparato a osservare con attenzione i visi e le espressioni della gente che già all'arrivo mi facevano capire cosa si aspettavano da questa vacanza. E anche se molte volte le mie proposte hanno ricevuto tanti rifiuti, tanti argomenti intavolati erano chiacchiere più che dialoghi ma l'aver scoperto quanto è fondamentale il mio ruolo nel difficile tentativo di avvicinare realtà tanto divergenti, dà importanza e motivazione ai miei sforzi donandomi quella soddisfazione che all'inizio del mio soggiorno sembrava quasi impossibile da raggiungere, insieme alla forza e all'umiltà necessaria a fronteggiare il ripetersi delle domande e l'esistenza di lacune per me inconcepibili.

Grazie a questa esperienza e alle difficoltà affrontate nello scontro con realtà sconosciute e da me spesso poco tollerate, è migliorata la mia capacità di relazione con la gente, nonché la mia apertura al confronto.

## 5. I VIAGGI DEL VENTAGLIO - UN CASO DI STUDIO

### 5.1 INSERIMENTO DEL CONCETTO DI AMBIENTE NELL'IDENTITÀ AZIENDALE

Vista l'accresciuta sensibilità verso i temi ambientali degli ultimi anni, molti tour operator mondiali si sono visti costretti ad aggiornarsi e a introdurre nuove strategie di promozione delle loro strutture turistiche che seguano una precisa politica ambientale e che dimostrino di rispettare e preservare l'ambiente nel luogo in cui sorgono. Nel 2007 gli italiani che hanno scelto un viaggio caratterizzato dalla sostenibilità ambientale sono stati circa 50 mila, e secondo l'Unep<sup>43</sup>, agenzia Onu per la tutela dell'ambiente, a livello internazionale sta crescendo l'attenzione verso il turismo sostenibile: oggi quasi il 70% dei viaggiatori "classici" sa almeno di che cosa si tratta.

Secondo l'Unep «Esistono segnali incoraggianti in termini di offerta di mercato», si legge nel sito di *green passport*<sup>44</sup>, «e cresce il numero di turisti interessati alla qualità dell'ambiente nelle loro destinazioni e alla sua tutela».

L'azienda "I viaggi del Ventaglio" era<sup>45</sup> uno dei soci dell'AITR<sup>46</sup> (Associazione Italiana Turismo Responsabile), società che promuove iniziative di solidarietà e di sostegno al turismo responsabile coordinando le attività tra i suoi soci, tra cui Wwf e Legambiente, ed è stata la prima azienda in Italia a creare un progetto concreto di sviluppo sostenibile da inserire nelle sue strutture. Sebbene molti tour operator hanno dato il loro contributo ai programmi ambientali, inserendo nei loro cataloghi turistici consigli e codici di condotta per adeguarsi allo stile di vita dei Paesi visitati, I viaggi del Ventaglio ha fatto molto di più, proponendo un comunicatore ambientale in ogni villaggio turistico.

---

<sup>43</sup> [www.unep.org](http://www.unep.org)

<sup>44</sup> [www.unep.fr/greenpassport](http://www.unep.fr/greenpassport)

<sup>45</sup> La storica compagnia turistica è fallita a metà luglio 2010, dopo 34 anni di attività, per volere del tribunale di Milano visto l'enorme buco finanziario di oltre 200 milioni di euro.

<sup>46</sup> [www.aitr.org](http://www.aitr.org)

Come ci racconta la fondatrice della figura dell'Interprete ambientale e della divisione Turismo e Ambiente all'interno dell'azienda, Ellen Bermann<sup>47</sup>, «l'azienda ha investito molto sull'enfatizzazione dell'immagine aziendale. La Ventaglio ha acquisito, nell'immaginario di molte persone, l'immagine di un'azienda responsabile e attenta, e tutto grazie a un efficace passaparola. Non è mai stata fatta una gran pubblicità istituzionale che volesse rafforzare la figura dell'interprete ambientale». Ellen Bermann, come responsabile aziendale del settore Turismo e Ambiente, impartiva tutte le direttive per definire l'identità dell'interprete ambientale e coordinava il lavoro di tutti gli Interpreti presenti nei villaggi turistici dell'azienda.

## **5.2 LA COSTRUZIONE DELL'IMMAGINE DELL'INTERPRETE AMBIENTALE**

La figura dell'interprete ambientale, come già detto in precedenza, è stata lanciata per la prima volta, dalla divisione Turismo e Ambiente de I Viaggi del Ventaglio, nel giugno 2001 presso uno dei villaggi turistici presenti nel Mar Rosso. Come spiega Nicole Rovere (per anni impegnata nella divisione turismo e ambiente del Ventaclub del Mar Rosso) in un articolo pubblicato sul Corriere della Sera: «in quello specifico contesto l'interprete ambientale era impegnato a comunicare agli ospiti tutte le problematiche che sono strettamente legate all'ambiente marino e alla conservazione della barriera corallina».

«Ma non finisce qui», continua Rovere, «perché ambiente è anche cultura, strutture sociali, tradizioni e condizioni di vita delle persone che vivono nelle località in cui sorgono i villaggi. Ecco che il compito dell'interprete ambientale si complica fino a divenire un ponte tra la realtà locale, quella del villaggio e quella dei turisti che vogliono essere sempre di più coinvolti nel mondo che li circonda. In questo lavoro, l'interprete ambientale non è solo ma riceve l'appoggio dell'intero staff del villaggio,

---

<sup>47</sup> Italo-tedesca, laureata in Scienze Geologiche, ha fatto della sostenibilità la sua mission personale e professionale. Opera principalmente come consulente in ambito turistico, seguendo progetti mirati al turismo sostenibile e all'ecoturismo. È particolarmente interessata alla dimensione del cambiamento culturale che sta alla base di tutte le ipotesi di decrescita e stili di vita sostenibili e ai metodi di facilitazione. Ha collaborato come docente con diverse Università Italiane e altri istituti di formazione.

con cui organizza attività, e riceve anche l'appoggio degli enti locali interessati sempre più a farsi conoscere e apprezzare».

Ines Palena, giovane laureata in Scienze Ambientali, era uno degli Interpreti ambientali del Venta Club: «Penso che uno dei requisiti fondamentali di questo lavoro sia la capacità di comunicare. Dai bambini fino agli adulti, la figura punta a far conoscere l'ambiente che ci circonda e i problemi da cui è afflitto, e suggerisce codici di comportamento responsabili che aiutino a preservare questo patrimonio». Alcuni requisiti sono indispensabili per svolgere questa professione: studi o esperienze nel campo dell'ecologia e dell'educazione ambientale, buona conoscenza di almeno due lingue tra inglese, spagnolo e francese, notevole flessibilità e disponibilità a soggiorni di almeno sei mesi.

### 5.3 CREAZIONE DELL'IDENTITÀ

Per costruire l'immagine dell'Interprete ambientale era necessario proporre anche un **nome** facile da pronunciare, ma soprattutto da ricordare. Questo nome è stato derivato dal concetto di Interpretazione ambientale, che abbiamo presentato nei capitoli precedenti. Dal nome si è passati al **logo**,



un modo per rappresentare l'intero set-

tore in modo univoco e riconoscibile. Il logo veniva aggiunto ogni volta che compariva il nome sia dell'interprete ambientale che della divisione Turismo e Ambiente. Era presente in ogni attività dell'interprete ambientale, dagli strumenti utilizzati, alla persona stessa. In seguito è stato anche realizzato uno **slogan**: "Solo quello che conosciamo possiamo amare solo quello che amiamo siamo disposti a proteggere", che veniva sempre inserito nelle presentazioni, brochure e poster



realizzati dall'interprete ambientale.

Per poter avvicinarsi al pubblico distinguendosi dal resto dello staff presente nella struttura, sono state realizzate anche **magliette**, che dovevano venir indossate da ogni interprete ambientale durante l'orario di lavoro. In tutti i cataloghi pubblicati dalla Ventaglio, e distribuiti nella maggior parte delle agenzie turistiche d'Italia veniva pubblicizzata la figura dell'interprete ambientale. Una pagina era interamente dedicata alla presentazione del ruolo e del settore Turismo e Ambiente, mentre per singolo villaggio veniva evidenziata, dove ce n'era, la presenza della figura e del servizio offerto.



**Turismo Sostenibile**  
La meta più bella? La salvaguardia dell'ambiente

**Tour operator e viaggiatori uniti per l'ambiente.**  
Oggi è bello viaggiare perché ci sono veri paradisi naturali da raggiungere. E per mantenerli integri serve la volontà di tutti. Ventaglio si impegna a ridurre l'impatto ambientale di ogni attività, con particolare attenzione non solo a flora e fauna, ma anche alla cultura locale. E un programma supportato dalle Nazioni Unite e coinvolge tutti i marchi del Gruppo Ventaglio. Ma anche il viaggiatore può fare molto. Alcuni esempi? Non sprecare l'acqua, non eccedere con detersivi e detersivi, risparmiare energia, rispettare la natura e le popolazioni ospitanti. Non sono obblighi, ma gesti di civiltà e di amore che vanno a favore dei bellissimo luoghi che ci ospitano. Noi del Gruppo Ventaglio facciamo così e siamo certi che chi ci sceglie ci seguirà. Nei luoghi più belli per mantenerli sempre così.

**Interprete Ambientale:**  
L'interprete ambientale, presente all'interno di alcuni villaggi VentaClub, propone attività e iniziative per accrescere la conoscenza e la consapevolezza della destinazione visitata e arricchire così la tua esperienza di viaggio.

E-mail: [ambiente@ventaglio.com](mailto:ambiente@ventaglio.com)  
[www.ventaglio.com/turismosostenibile.html](http://www.ventaglio.com/turismosostenibile.html)

aderisce al codice di condotta  
Epat contro lo sfruttamento sessuale dei minori nel turismo.

TOUR OPERATORS INITIATIVE  
FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT

ambiente

Come strumento per pubblicizzare la figura veniva usato anche il sito Internet de I Viaggi del Ventaglio (oggi non più attivo), dove veniva dato ampio spazio alla figura.<sup>48</sup>

#### **5.4 COSA SI ASPETTAVA IL CLIENTE DALLA FIGURA**

Molti turisti sceglievano le proprie destinazioni in base alla presenza o meno dell'Interprete ambientale e, grazie a questo, anche le loro aspettative erano molto chiare.

Cosa si aspettava un turista dall'interprete ambientale? Bé, di certo una sorta di tutto-ologo, che sapesse rispondere a ogni domanda e curiosità (anche quelle senza senso) e si rendesse disponibile per tutto l'arco della sua vacanza. Però, allo stesso tempo, vista l'atmosfera tipica da villaggio, si aspettava anche qualcuno con le capacità tipiche di un bravo animatore: il saper comunicare, sorridere e divertire. Infatti solarità e allegria, oltre che una preparazione scientifica molto solida, erano gli strumenti principali per rispondere in modo efficace ai bisogni dei turisti.

Non si dovevano mai assumere atteggiamenti troppo accademici, che avrebbero allontanato il cliente dall'atmosfera rilassante e giocosa del villaggio. «Uno dei problemi principali era quello delle distanze che si creavano», racconta Ellen Bermann. «Io facevo in modo di riaccorciare quanto più possibile la distanza tra chi ascolta e chi parla, in modo da costituire una sorta di simbiosi comunicativa. Solamente il fatto di definirsi "Dottore in..." risultava controproducente, perché dava l'impressione di non essere abbastanza accessibili. Era come mettersi su un piedistallo, inducendo un atteggiamento di soggezione per cui l'ospite aveva a volte semplicemente il timore di andare a chiedere qualcosa. Il far sentire stupidi chi ti ascolta è una cosa che ha degli effetti veramente negativi. Si deve invece avere anche una certa dose di umiltà. Lo stesso interprete ambientale aveva, grazie all'interazione con il turista, l'opportunità di andare ad approfondire e capire meglio molti aspetti. A volte siamo esaltati dal fatto che abbiamo studiato, fatto l'università, finito il master, a tal punto che si sente di

---

<sup>48</sup> Ho fotografato la pagina web con i dati sull'interprete ambientale, prima della definitiva chiusura del sito. La figura è presente in appendice.

avere uno status più elevato... Ma chi l'ha detto? Bisognerebbe evitare di dare così tanta importanza all'apparenza dimenticando quello che è l'essenza della persona e il valore della persona stessa».

Era quindi fondamentale avere un atteggiamento rilassato (ma non troppo) e allo stesso tempo sempre autorevole, per non perdere credibilità e professionalità, mentre si affrontavano argomenti anche difficili. Le modalità di svolgimento delle attività scientifiche erano importanti, anche in base all'orario dell'ospite. L'orario serale era più adatto a organizzare incontri in teatro o al piano bar, con proiezioni di diapositive e discussioni di argomenti scientifici diversi. Durante la giornata, invece, anche a causa della calura tropicale, era il momento ideale per organizzare giochi, quiz scientifici o escursioni, attività con un tono più "leggero" e allegro.

Saper soddisfare le attese della clientela era la cosa più importante. «Bisognava sviluppare minime doti da psicologo», racconta Bermann, «saper capire come ascolta la persona che hai di fronte e saper adattare te stesso e il tuo modo di agire e comunicare a diversi livelli, secondo le esigenze dell'altro. Ci sono persone che magari sono più visive, altre che sono più uditive, altre ancora che sentono il bisogno di fare esperienze più pratiche. Queste cose uno le deve riconoscere e saperle applicare in modo molto istrionico».

Ed è proprio per questi motivi che, ogni settimana, si potevano progettare, programmare e realizzare attività scientifico-ricreative sempre diverse: un lavoro estremamente versatile e pieno di nuovi stimoli. Ogni settimana, in base alla clientela, l'identità dell'interprete ambientale mutava e si trasformava assumendo dimensioni ogni volta diverse e con mille sfaccettature. Era necessario saper riconoscere e in seguito stimolare le potenzialità dei clienti e, di conseguenza adattare il proprio atteggiamento, la propria dialettica e le attività proposte, che diventavano così ludiche, espressive, relazionali o fisiche. Questo richiedeva, oltre a un immenso spirito creativo e una grande dose di intraprendenza, grande capacità di resistenza alle tensioni e alla fatica, un grande autocontrollo per poter essere sempre disponibile, accogliente e recettivo. In base anche alle modalità in cui venivano proposte le attività scientifiche,



o semplicemente lo stato d'animo dell'Interprete ambientale, anche il messaggio trasmesso acquisiva una dimensione e una forza diversa. E questo induce una diversa interpretazione.

## **5.5 TRAGUARDI DELL'AZIENDA NEL TURISMO SOSTENIBILE**

Dell'impegno continuo che l'azienda "I Viaggi del Ventaglio" ha voluto dimostrare nel promuovere un turismo di tipo sostenibile hanno fatto parte diversi programmi internazionali, a cui l'azienda stessa ha partecipato grazie a un rafforzamento nella comunicazione esterna. La struttura "Gran Dominicus", situata in Santo Domingo, dopo aver partecipato al programma EWT (*Environmental Walk-throughs Project*), che stabiliva una serie di procedure per valutare e avvisare le aziende turistiche quali sono le aree in cui è possibile realizzare dei risparmi sui costi e migliorare la gestione ambientale, ha ottenuto nel novembre 2001 il premio Green Globe<sup>49</sup>, certificazione ambientale basata sul sistema ISO 14 000. Nello stesso anno, per il villaggio Bagamoyo, in Calabria, è stata eseguita un'analisi ambientale preliminare, mentre la struttura Playa Maroma in Messico, è stata progettata e costruita in modo da minimizzare e controllare gli effetti ambientali negativi.

### **Cos'è il Green Globe?**

È un programma di certificazione ambientale e sociale rivolto a tutte le strutture alberghiere del Mondo. Dopo la candidatura, Green Globe analizza, e valuta le prestazioni dell'hotel in base a 8 ambiti diversi (l'attuazione di una politica di sviluppo sostenibile, il consumo dell'acqua, il consumo energetico, la gestione dei rifiuti, il consumo di carta, l'uso di pesticidi, l'uso di prodotti per la manutenzione e l'igiene, l'impegno nei confronti delle comunità locali).

Partendo dall'analisi delle prestazioni, l'hotel intraprende un piano di azioni e pratiche adeguate per migliorare i punti deboli e raggiungere gli obiettivi stabiliti da Green Globe. Se tali azioni consentono di migliorare le prestazioni dell'hotel e rispondere alle esigenze di Green Globe, l'hotel ottiene la certificazione da auditor esterni e indipendenti.

---

<sup>49</sup> [www.greenglobe.com](http://www.greenglobe.com)

Green è stato creato dal **WTTC (Worldwide Tourism and Travel Council)** e si basa sui principi sanciti dall'Agenda 21 per lo sviluppo responsabile, approvata da 182 capi di Stato e di governo in occasione del vertice mondiale delle Nazioni Unite per la Terra di Rio de Janeiro nel 1992.

È certo che tutte le iniziative, progetti avviati e i traguardi raggiunti non sarebbero stati possibili senza l'intervento costante di una figura come quella dell'interprete ambientale, che si è dimostrata, quindi, essenziale nel contesto turistico analizzato.

## CAPITOLO 6

### INTERVISTE E QUESTIONARI

#### 6.1 COSA NE PENSANO GLI INTERPRETI AMBIENTALI?

Caliamoci ora nei panni di chi ha scelto di fare un'esperienza come interprete ambientale per l'azienda "I Viaggi del Ventaglio". Come descrivono gli interpreti ambientali questa professione?

Per esplorare l'auto-percezione di questa nuova figura professionale ho realizzato delle interviste semi-strutturate.

Ho intervistato otto ragazzi (quattro maschi e quattro femmine) che lavoravano per I Viaggi del Ventaglio come interpreti ambientali. Ellen Bermann, fondatrice della figura dell'interprete ambientale, mi ha aiutato nella scelta dei soggetti da intervistare. Nella loro selezione ho preso in considerazione l'esperienza acquisita nel ruolo da interprete ambientale, i luoghi in cui l'interprete ha lavorato, il successo raggiunto con il pubblico e il periodo di tempo passato all'interno dell'azienda (da pochi mesi a qualche anno).

Le interviste sono state realizzate via email.

Le domande in totale erano ventitre, divise in tre gruppi.

Nella prima parte *Formazione e training dell'Interprete ambientale* ho voluto individuare la provenienza formativa degli intervistati, le motivazioni che li hanno spinti a scegliere questo lavoro e il tipo di formazione che hanno ricevuto.

Nel secondo blocco di domande *Interprete ambientale e comunicazione scientifica* l'obiettivo ho voluto capire la consapevolezza degli interpreti della "mission" ufficiale del ruolo e il rapporto sia con il pubblico che con il personale.

Il terzo blocco di domande *Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?* si riferisce all'effettiva utilità delle figura nel settore turistico mettendo in evidenza i metodi comunicativi di maggior successo tra il pubblico e le eventuali difficoltà riscontrate. Ho chiesto, inoltre, all'interprete ambientale la sua posizione lavorativa attuale. Infine, nell'ultimo gruppo di domande *L'impatto sul territorio* ho analizzato l'impronta che il ruolo potesse avere sia sulla destinazione che sul turista.

Le domande poste erano le seguenti:

#### **Formazione e training dell'Interprete ambientale**

1. Che formazione hai?
2. Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?
3. Perché hai scelto di fare l'Interprete ambientale?
4. Per quanto tempo hai lavorato come Interprete ambientale e dove?
5. Che tipo di training hai seguito?

#### **Interprete ambientale e comunicazione scientifica**

1. Reputi importante la presenza dell'Interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?
2. Quale pensi possa essere il ruolo dell'Interprete ambientale?
3. Pensi che la presenza dell'Interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?
4. Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?
5. Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?
6. Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?
7. Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?
8. Come viene visto l'Interprete ambientale dallo staff degli altri settori?
9. Come viene visto l'Interprete ambientale da parte del pubblico?
10. Qual è l'immagine che dà l'azienda a questa figura?

#### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

11. Pensi che l'esperienza da Interprete ambientale ti sia stata utile?
12. Cosa hai imparato lavorando come Interprete ambientale?
13. Quali sono state le difficoltà maggiori?
14. Che attività ti piaceva condurre maggiormente?
15. Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?
16. Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?
17. Con che nome ti identificavano i clienti?
18. Che lavoro fai oggi?

### **L'impatto sul territorio**

19. Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?
20. Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?
21. Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?
22. Quali benefici ha portato il tuo ruolo sul luogo dove lavoravi?
23. Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?

## **6.2 I RISULTATI**

### **LA FORMAZIONE**

Alla domanda *Che formazione hai?* la maggioranza degli interpreti ambientali intervistati ha una formazione accademica di tipo scientifico; in particolar modo emergono lauree in scienze naturali o in biologia marina. In effetti, questo rispecchia anche la preponderanza delle attività naturalistiche legate all'ambiente marino:

*«Tanto la mia preparazione accademica, quanto la mia passione e la straordinaria ricchezza sottomarina del luogo in cui mi trovavo, hanno indirizzato le mie “chiacchierate” scientifiche verso la descrizione degli ecosistemi marini tropicali, del comportamento dei pesci di barriera, delle caratteristiche ecologiche e morfologiche di quei poveri animali scambiati per rocce che sono i coralli, ma anche dei mammiferi e di pesci più grandi e che ” attraggono le masse “ come gli squali».*

*«[...] Secondo il paese ospitante preparavo delle conferenze con diversi argomenti, offrendo una visione a 360 gradi: cultura, arte, antropologia, storia, rapporti interpersonali, geografia, religione, sciamanesimo, botanica, biologia, fisica, geologia [...] ».*

*«Le passeggiate e lo snorkeling, quindi tutto ciò “che era più tangibile era visto più di buon occhio».*

*«Essendo specializzato in biologia marina, mi occupavo principalmente di argomenti legati al mare, anche se comunque cercavo sempre di spaziare in tutti i campi possibili. Solitamente nei miei incontri mi occupavo di ambiente, animali terrestri e marini, cultura locale e astronomia».*

*«Credo che per via della particolarità dell'attività e visto che nel nostro paese non avviene praticamente mai, l'attività che ha sempre dato maggior riscontro è stata la serata sotto le stelle».*

Solo un'interprete ambientale su otto, invece, ha conseguito il master in informatore scientifico della natura alla Bicocca di Milano, di cui si è parlato nel terzo capitolo. Questo indica che il diploma di master non era necessariamente un requisito necessario per diventare interprete ambientale. E tantomeno lo era il training. «Esistono due percorsi: essere seguiti da qualcuno in villaggio o non esserlo.», racconta Ellen Bermann. «Ed entrambi hanno dei pro e dei contro. Essere seguiti significava acquisire maggior sicurezza e apprendimento diretto da qualcuno, però dall'altra parte si aveva meno autonomia di fare di testa propria. Se, invece, s'inizia a lavorare in autonomia, seguendo solamente le istruzioni date a tavolino e seguite poi a distanza, le cose erano diverse. A parte lo shock culturale all'arrivo, la necessità ti porta a metterti in gioco fin da subito e apprendi facendo. Soprattutto ci si prende delle responsabilità su quello che si fa. Per questo c'erano persone più o meno idonee a iniziare a lavorare da soli. Alcuni non li avrei mai mandati in autonomia, avrei sempre cercato modalità di affiancamento. In altri casi, invece, avevo fiducia e mi sentivo di dare completa autonomia».

Il fatto che il periodo di affiancamento non fosse sempre necessario è confermato anche da alcuni degli intervistati:

*«Nel 2003 l'interprete ambientale non seguiva nessun tipo di training. Per fare l'interprete ambientale bastava avere una laurea in biologia o scienze naturali ed*

*avere maturato delle precedenti esperienze lavorative in campo ambientale. Nella stagione 2001/2002 avevo lavorato come naturalista presso alcuni centri di educazione ambientale negli Stati Uniti, che mi sono stati d'aiuto per svolgere poi il lavoro di interprete ambientale. Infatti, mi sono ispirato all'esperienza statunitense riproponendo il modello americano e riadattandolo al contesto del villaggio turistico».*

## **LE MOTIVAZIONI ALLA SCELTA PROFESSIONALE**

Perché scegliere di fare l'interprete ambientale? Quella che è stata la mia esperienza personale viene confermata dalla maggioranza degli intervistati. Il lavoro da interprete ambientale si come un lavoro estremamente dinamico che offriva l'opportunità di viaggiare e stare a contatto con culture e ambienti naturali che diventavano automaticamente la tua sorgente di informazioni per "fare" educazione ambientale. Tra l'altro, l'ambiente di lavoro offerto nel caso de "I Viaggi del Ventaglio" era estremamente attraente, e in cui c'era l'opportunità di diventare parte attiva nella promozione di un turismo sostenibile. Per questo gli intervistati reputavano *indispensabile* la presenza dell'interprete ambientale all'interno delle strutture turistiche, sia come servizio aggiuntivo al turista sia per far leva su un turismo più responsabile e attento all'ambiente.

Non mancavano però anche pareri discordi con la maggioranza:

*«Idealmente sarebbe importante, la verità è che riesce ad esserlo solo dove staff, ospiti e struttura glielo consentono. Il che accade raramente. Il più delle volte l'interprete ambientale diventa una mera sottocategoria di animatore il cui ruolo è sollazzare gli ospiti più curiosi con "simpaticherie" biologiche».*

Gli altri intervistati però, nella maggior parte dei casi, ritenevano che la presenza dell'interprete ambientale in un villaggio turistico potesse influenzare positivamente l'atteggiamento generale del turista in vacanza e mitigare alcuni comportamenti dannosi all'ambiente. La maggior parte dei candidati sosteneva che un feedback positivo

dalla clientela dipendeva strettamente da come si poneva l'interprete stesso con gli ospiti:

*«Tale risultato dipende da tutta una serie di fattori, in cui il lato caratteriale dell'interprete ambientale è importante. Si deve cercare di essere gioiosi, divertenti, decisi, intraprendenti, socievoli e affatto timidi o, ancor peggio, acquisire un atteggiamento accademico».*

*«[...]a patto che l'Interprete ambientale non si ponga come un tutore della legge e motivi sempre i consigli che dà».*

*«[...]può avere una grande influenza se l'interprete in questione è bravo, altrimenti passa inosservato o risulta addirittura fastidioso».*

*«Assolutamente sì, ne sono convinto al 100%».*

C'è chi, invece, aveva un parere completamente diverso:

*«[...]Chi è attento alla sostenibilità lo è che ci sia o no un interprete ambientale. Se una persona possiede una coscienza ecologica, basta un cartello con alcune raccomandazioni per ottenere dei risultati, chi invece se ne frega continua a fregarsene, interprete ambientale o meno».*

## **CATTURARE L'ATTENZIONE DEL PUBBLICO**

Nei processi di scelta delle attività scientifiche da proporre alla clientela turistica, l'interprete ambientale, come già spiegato nel terzo capitolo, deve esercitarsi a capire e riconoscere quali possano essere i desideri del turista per presentargli lo stimolo giusto e catturare la sua curiosità.

Ma alla fine, prevedere il comportamento dei “consumatori” è molto prevedibile. Le interviste, infatti, dimostrano che gli atteggiamenti e gli interessi della clientela erano



pressoché standard nella maggioranza dei casi, senza obbligare all'interprete di sforzarsi più di tanto per riconoscere le abitudini di chi si aveva di fronte.

*«Diciamo che con il tempo diventava davvero facile e naturale capire cosa offrire a chi. Sembra triste dirlo, ma pur con l'enorme diversità che li distingue, gli essere umani sono estremamente simili; e nei villaggi turistici ho visto avvicinarsi, ma anche ripetersi molte categorie umane, come tante piccole maschere - ognuna a rappresentare un tipo particolare di persona già visto in precedenza».*

*«[...] dopo le prime due settimane di esperienza si scopre che gli ospiti sono praticamente tutti uguali e inquadrabili in ben poche categorie generali».*

*«[...] lavorando con i grandi numeri ci si trovava spesso a rispondere alle stesse domande e a ripetere le stesse cose».*

*«[...] riuscivo sempre a “sintonizzarmi” con gli ospiti e capire le loro esigenze nelle prime due settimane di permanenza in un nuovo luogo di lavoro, e non ho mai trovato eccessive particolarità nei turisti, per cui era piuttosto facile capire cosa volessero da ciascun luogo. La stessa cosa vale per il loro comportamento, che è sempre stato piuttosto prevedibile».*

Continuando a cercare opinioni sul pubblico e su come vengono adattate e promosse le attività scientifiche, gli interpreti ambientali sembravano saper distinguere benissimo il target di pubblico a cui ci si rivolge e creare attività *ad hoc*:

*«Le attività venivano studiate attentamente al fine di renderle il più pratiche possibili. Il linguaggio utilizzato in occasione degli incontri doveva essere semplice e alla portata di tutti. Utilizzavo diversi strumenti (panelli illustrati, grafici ecc.) e la durata degli incontri non era mai superiore ai novanta minuti. Talvolta per far comprendere meglio gli argomenti venivano realizzate attività ludiche che aiutavano gli utenti a capire meglio la parte teorica».*

*«All'inizio non è stato facile portare le mie conoscenze ad un piano più semplice e intuitivo, in modo che tutti potessero comprendere senza necessitare di una laurea in biologia. Durante gli anni universitari è costato lavoro e fatica acquisire un linguaggio scientifico e pertinente, chiamare le cose con il loro nome ed essere tecnici e precisi. [...] Ho poi capito quanto gratificante fosse poter divulgare parte del mio bagaglio di conoscenze, in un modo tale da renderle adatte a diversi livelli di pubblico. Potevo mettermi nei loro panni e capire come avrei dovuto descrivere qualcosa affinché risultasse completamente comprensibile e allo stesso tempo interessante e non banalizzato. Le più alte gratificazioni le ho spesso avute con i bambini, grazie anche all'aiuto di Nemo e altri personaggi dei cartoni animati [...]»*

*«Basta utilizzare un linguaggio scientificamente corretto ma semplificato. Per dire: "la biologia spiegata a mia nonna". È tutto quello che serve. Se poi ci si mettono in mezzo piccoli aneddoti divertenti o storie di vita vissuta, coinvolgendo l'ospite in prima persona, e rimandando a esperienze che anche lui potrebbe aver fatto, tutto diventa ancora più facile».*

*« [...] se mi trovavo di fronte poche persone cercavo di adattare gli argomenti secondo il loro livello culturale. Nel caso di una conferenza per un pubblico più numeroso, la modalità variava mentre la svolgevo cercando di capire le esigenze del pubblico [...]».*

*«Poiché il livello di conoscenze medio degli ospiti è molto basso, la trattazione avveniva con parole semplici, senza parlare di dettagli troppo tecnici, cercando di trovare aneddoti curiosi che potessero restare impressi nel pubblico. Talvolta c'era la possibilità di approfondire gli argomenti con pochi ospiti preparati o più curiosi».*

## I RAPPORTI CON IL PUBBLICO E GLI ALTRI SETTORI

L'interprete ambientale, a differenza degli animatori, era l'unico rappresentante del suo settore, e per riuscire a tenere in piedi tutte le sue attività nell'arco della stagione, doveva cercare di dare un'immagine positiva di sé e collaborare il più possibile sia con il settore dell'animazione che con l'ufficio Traffico e Escursioni<sup>50</sup>:

*«Personalmente ho sempre avuto ottimi rapporti con l'ufficio traffico ed escursioni, e con il Centro immersioni subacquee. [...] Gli operatori di questi settori sostenevano e promuovevano le attività dell'interprete ambientale in quanto ogni giorno si dovevano scontrare con comportamenti non sostenibili verso l'ambiente e le realtà locali. All'inizio della mia esperienza qualche problema non è mancato con uno dei settori che fa da padrone nei villaggi: l'animazione. In più di una situazione ho avuto l'impressione che gli operatori di tale settore vedessero "minacciati" i loro spazi. Solo nelle mie ultime esperienze la collaborazione con l'animazione ha portato alla realizzazione di attività comuni».*

*«Credo che questo possa variare da villaggio a villaggio. Io ad esempio mi sono trovata bene con alcuni settori e malissimo con altri, però avendo modo di parlare con altri interpreti ambientali nello stesso periodo ho notato che le vicende erano opposte o semplicemente diverse dalle mie [...]».*

E c'è chi invece ha avuto esperienze demoralizzanti:

*«L'interprete ambientale viene visto come una palla al piede, siccome è uno che mediamente lavora meno degli animatori e prende uno stipendio più alto. Questo è già abbastanza per crearsi inimicizie tra i membri degli altri settori. Per evitare ciò, durante la mia prima stagione ho fatto letteralmente il doppio lavoro: interprete ambientale di giorno e animatrice la sera, partecipando a tutti gli spettacoli, e quindi a tutte le prove e a tutte le attività dell'animazione [...] ».*

---

<sup>50</sup> Settore che coordina i trasferimenti e le escursioni organizzate.

In generale però, l'interprete ambientale veniva comunque spesso vissuto come una figura superflua e come "quello che fa meno e guadagna di più", soprattutto rispetto al settore dell'animazione:

*«In alcuni casi si creavano situazioni di conflitto con l'animazione. Se trovavi un capo animatore vanesio, cui dava fastidio il successo delle conferenze serali, si creava un clima di competizione e invidia. Se invece trovavi un capo animatore intelligente da accorgersi che erano due settori che potevano compensarsi tra loro, il villaggio turistico acquistava un valore di servizio immenso. In ogni caso, tra tutti i settori, l'interprete ambientale veniva visto come una persona che lavora di meno perché a differenza degli altri, non possedeva ritmi e stress degli altri che lavorano in un villaggio turistico [...] ».*

*« [...] a volte viene visto come uno che toglie pubblico e spazi all'animazione e crea problemi agli altri settori che non hanno interesse nella sostenibilità ambientale. Altre volte (e per me è stata la maggior parte delle volte) come una risorsa in più, che offre un servizio diverso ed è utile per prevenire una serie di comportamenti errati degli ospiti».*

Le opinioni degli intervistati erano divise anche per quanto riguardano le domande sulla percezione del pubblico. C'è chi pensava fosse una figura fondamentale e chi invece la riteneva monotona e inutile:

*«Personalmente ho avuto sempre un ottimo riscontro da parte degli ospiti delle diverse strutture turistiche. Gli ospiti sono curiosi di conoscere la realtà del luogo che visitano e l'interprete ambientale rappresentava una connessione tra il mondo "perfetto" del villaggio e la realtà locale».*

*«Dipendeva dalla tipologia degli ospiti: per alcuni era una figura noiosa e petulante, da ignorare o sbeffeggiare, mentre per altri diventava un mentore da seguire, un intrattenitore di livello più elevato della semplice animazione [...]».*

*«Quando ho iniziato a lavorare, il pubblico ancora non sapeva cosa fosse un interprete ambientale [...] ed era difficile far capire che non ero un'animatrice. Appena compreso questo, c'è chi lo reputava un ruolo utile e interessante, e chi invece semplicemente se ne fregava».*

Non mancava chi abbinava al villaggio turistico degli stereotipi e poneva il proprio ruolo su un piedistallo:

*«All'inizio veniva percepito come una figura noiosa - e secondo me il motivo era dovuto all'impreparazione di alcuni interpreti. [...] In genere il livello culturale sia dei dipendenti che lavorano nei villaggi turistici che della clientela è molto basso, con alcune eccezioni. Secondo me la scelta del villaggio turistico è direttamente proporzionale al livello culturale di una persona, in quanto chi vuole una vacanza all inclusive non desidera cercare/ pensare/confrontare/rischiare e perciò l'interprete ambientale spesso rischia di apparire come l'unico intelligente e noioso del gruppo [...]».*

Chiedendo agli animatori di parlare dello sforzo aziendale per veicolare l'immagine dell'interprete ambientale, ne è emersa una generale delusione:

*«Inizialmente veniva trascurata e sottovalutata perché ritenuta poco adatta in un contesto come il villaggio turistico dove gli ospiti sono più predisposti alle attività di intrattenimento proposte da altri settori, come quello dell'animazione. Nel corso del tempo anche gli altri settori si sono dovuti ricredere e la figura si è affermata grazie anche al supporto/riscontro positivo da parte degli ospiti».*

*«Immagine? Quale immagine? Voglio dire, se all'epoca dovevo spiegare a tutti "chi io fossi", evidentemente l'azienda non dava chissà che immagine [...] ».*

*«Sul catalogo de I Viaggi del Ventaglio veniva dato spazio alla figura dell'interprete ambientale, di certo non solo per filantropia: la presenza di un interprete ambientale*

*è di certo una buona pubblicità e un modo per colpire l'opinione pubblica sempre più sensibile alle tematiche ambientali».*

*«Essendo una figura nata in tempi molto recenti e non essendosi mai consolidata, l'azienda non ha mai saputo valorizzarla al massimo, e c'è da dire che, in effetti, non sempre gli elementi proposti dall'azienda si sono poi rivelati adeguati. Avrei suggerito di sottolineare di più l'importanza della figura, più che altro perché spesso gli ospiti arrivavano senza nemmeno sapere che ci fosse un interprete ambientale o cosa fosse».*

## **LE PERCEZIONI DALLA PROPRIA ESPERIENZA**

Le interviste poi si sono focalizzate su una serie di domande cruciali e su ciò che riguardava gli interpreti ambientali più da vicino: utilità dell'esperienza vissuta e le prospettive lavorative attuali.

*«Questa esperienza mi ha permesso di crescere professionalmente e personalmente, soprattutto perché ho imparato a relazionarmi con il pubblico, a volte anche di grande dimensioni e la capacità acquisita di saperlo gestire è sicuramente un'esperienza preziosa per il futuro».*

*«[...] Mi ha dato l'opportunità di vedere posti nuovi, rapportarmi con persone diverse (300-500 persone a settimana) e fare molta pratica nel campo della divulgazione [...]».*

*« [...] a livello personale mi è servita molto, soprattutto perché mi ha fatto crescere come persona e ho imparato a relazionarmi con il pubblico. [...] Al di fuori del settore, come riga sul curriculum, per me è valsa meno di nulla».*

*«Ho imparato a relazionarmi con il pubblico, a spiegare concetti complicati con parole semplici [...] ».*

*«Ho appreso innumerevoli nozioni di biologia, geografia e tecniche d'immersione e snorkeling, il lavoro di gruppo coordinato o in autonomia, la gestione di un settore alberghiero, e gestire gruppi».*

*«Prima di tutto l'umiltà. È un pregio che non possiedo. Ogni settimana inizi con non essere nessuno e ti devi far ascoltare da un pubblico che vuole divertirsi e non pensare, e molto spesso la maggior parte delle persone non sa chi sei, cosa fai nel villaggio e che ruolo puoi avere [...] ».*

*«Ho acquisito maggiore competenze in fatto di sostenibilità/ tutela ambientale e culturale».*

Molti interpreti ambientali però, hanno riscontrato parecchie difficoltà nel gestire le proprie attività:

*«[...] Essere uno solo per villaggio, quando il villaggio tiene 500-600 persone è un po' riduttivo, poiché gli ospiti non leggono gli avvisi e non prestano attenzione agli annunci, per cui non si presentano all'attività perché non si ricordano, e molti restano delusi perché avrebbero voluto partecipare».*

*«Ho ritenuto difficile inserirsi in un contesto già rodato (il villaggio turistico) come figura nuova e ritagliarsi i propri spazi».*

*«Parlare sul palco con il microfono in mano».*

*«Inizialmente il mio ruolo veniva considerato inutile e perciò è stato indispensabile lavorare sui colleghi al fine di far capire l'importanza della tutela ambientale e cul-*

*turale nelle destinazioni turistiche. Altra difficoltà è stata la scarsità di mezzi a disposizione e la mancanza di un budget da utilizzare nell'acquisto di strumenti da impiegare nelle diverse attività [...] ».*

## **IL PUBBLICO**

Spostando le domande sul pubblico, vediamo qual è il target di pubblico con cui l'interprete ambientale aveva a che fare.

*«Dipendeva un po' dal tipo di villaggio, dal periodo dell'anno e anche dalle settimane. Però mi sono sempre reso conto che solitamente la tipologia di pubblico più frequente era composta da coppie di tutte le età e famiglie».*

*«Molto eterogenea per ceto sociale, cultura e interessi».*

*«In genere le persone che mi si avvicinavano erano di cultura medio alta, ma spesso anche le persone semplici aderivano, con domande che spesso mettevano alla prova le mie conoscenze. Anche questo è un ottimo aspetto del lavoro nei villaggi. Spesso si da tutto per scontato e, invece, in questo lavoro, rimetti in discussione abitudini di pensiero, soprattutto perché non hai sovrastrutture culturali e le persone semplici vanno al nocciolo del ragionamento e t'insegnano ad avere un po' di umiltà».*

*«Soprattutto adulti di varie età, ma mi è capitato di avere anche un gruppo di bambini particolarmente appassionati. In generale non ho quasi mai seguito ragazzi/giovani».*

*«Ogni tipologia, dagli ignoranti cronici, maleducati e privi di qualsivoglia senso civile, oltre che di sensibilità ambientale, a persone colte, rispettose di ogni essere e al corrente di importanti tematiche attuali riguardanti animali o ecosistemi a rischio. C'erano inoltre anche persone non ugualmente al corrente, ma desiderose di imparare e mettersi in gioco [...]».*

*«Ogni tipo di clientela, dal vecchietto al bambino, dall'operaio al laureato».*



In questa tesi si parla ampiamente dell'origine del concetto d'interpretazione ambientale da cui nasce la figura stessa. Ma come veniva identificato il ruolo da parte del pubblico?

*«[...] Devo far notare che il nome interprete ambientale non era facile da memorizzare per gli ospiti [...], di solito quando venivo citato con il mio nome, ero o “il biologo” o “l’ambientalista”».*

*«Mi sono sempre presentato esclusivamente come interprete ambientale ma, soprattutto grazie all’animazione, i soprannomi erano vari - pesciologo, padre natura, ecc. Spesso il nome veniva addirittura deformato da parte degli ospiti: biologo, ambientalista e similari fino alle degenerazioni come operatore ambientale. A mio avviso la dicitura “interprete ambientale” è difficile da capire per l’ospite medio che frequenta i villaggi. In ogni caso non mi sono mai offeso e non ho mai vietato all’animazione di chiamarmi “pesciologo”, poiché certe volte è servito a rendere più “familiare” la figura».*

*« [...] il classico nome è stato “la pesciologa”, il che è tremendamente deleterio per l’immagine di una figura che dovrebbe esser vista con molta più professionalità».*

*«Samaka, che in arabo vuol dire pesce (almeno per quanto mi hanno detto i miei amici egiziani, che così mi avevano soprannominata) oppure con il mio nome seguito dalla qualifica di biologa marina».*

*«La pesciologa».*

*«Biologo/Naturalista/Padre Natura».*

È interessante notare che l'appellativo di “pesciologo” era presente in tutte le esperienze degli interpreti ambientali. Nonostante che per qualche interprete ambientale poteva essere molto riduttivo essere definito così, per il pubblico invece questo non

lo era. Infatti, nel pubblico si creava un senso di fiducia e avvicinamento con la figura, diminuendo così le distanze accademiche che si spesso si creavano tra interprete ambientale e pubblico. Il nome di “pesciologo” è anche sostanzialmente dovuto, come già discusso, all’enorme impronta marina che ha questo ruolo sulle dinamiche di tutti i villaggi turistici, strettamente legati all’ambiente marino.

## **BENEFICI ALLA REALTÀ LOCALE**

Per arricchire il proprio programma e instaurare progetti di collaborazione con le tante realtà scientifiche locali, ho chiesto agli interpreti ambientali se hanno avuto modo, durante le loro stagioni lavorative, di avviare qualche attività specifica.

*«Purtroppo solo con l’ente di gestione del parco di Ras Mohamed a Sharm el Sheik senza però dar luogo a nessuna collaborazione».*

*«Nella maggior parte dei casi avevo rapporti con le Università, dove ho anche insegnato. In Kenya e Brasile ero entrata in contatto con diverse associazioni e fondazioni, soprattutto per partecipare a progetti di sostenibilità, ma anche per insegnare (orfanotrofi / case accoglienza/favelas) [...] ».*

Alcune domande, inoltre, rivolte agli intervistati, erano focalizzate sull’impatto che ha avuto la figura sulla destinazione e sull’atteggiamento del turista.

*«Maggiore sensibilizzazione ambientale»*

*«Ha cambiato il modo di vivere la vacanza delle persone».*

*«Sicuramente molti ospiti si erano appassionati, in effetti ho avuto molte soddisfazioni [...] comunque son sempre state le persone già predisposte a dare un buon riscontro. Le altre han continuato per la loro strada [...] Sarò pessimista ma di benefici a lungo termine non penso ve ne siano stati [...]».*

*«Credo di aver fatto la differenza per una ristretta cerchia di turisti presenti, ma ho capito che non si può sempre partire con l'idea di cambiare il mondo ed essere delusi se poi l'impresa fallisce [...] Gli ospiti sono stati coinvolti in progetti importanti di sviluppo locale contribuendo con donazioni alla realizzazione di progetti di sviluppo sociale e tutela ambientale promossi sia da organizzazioni volontarie che governative».*

## **GLI INTERPRETI AMBIENTALI OGGI**

Alla domanda *Che lavoro fai oggi?* è interessante leggere come la maggior parte degli interpreti ambientali, terminata la loro esperienza a I Viaggi del Ventaglio, hanno continuato la propria carriera nell'ambito dell'educazione ambientale coniugandolo con il settore turistico.

*«Oggi lavoro sempre nel ramo turistico. In sostanza faccio ancora l'interprete ambientale ma per altre compagnie turistiche [...] Lavoro, inoltre, come guida naturalistica e accompagno particolari escursioni a contatto con l'ambiente».*

*«Organizzo e tengo corsi e laboratori di scienze per studenti e docenti come esperto esterno, in collaborazione con varie scuole della Campania».*

*«Attualmente lavoro in un villaggio turistico in cui offro un servizio a taglio culturale e innovativo. Mi piacerebbe che anche i tour operator italiani siano interessati a questi aspetti ma mi sembra, invece, che sia una prerogativa francese e inglese [...] Mi piace il mondo del turismo e vorrei continuare a dedicarmi all'educazione del turista di massa».*

## 6.3 IL QUESTIONARIO

Per ottenere dei dati significativi la mia ricerca si è basata anche sulle informazioni ricavate da un questionario proposto ai manager che lavoravano per I Viaggi del Ventaglio e gestivano le strutture turistiche dell'azienda. Il questionario, composto da diciassette domande a scelta multipla, è stato inviato tramite email a una serie di manager individuati attraverso una ricerca desk. Solo 9 su 15 persone hanno risposto.

Il questionario ha avuto come obiettivo di esplorare l'immagine che i diversi manager dell'azienda hanno della figura dell'interprete ambientale. Il punto di vista di un esperto del turismo è importante anche per valutare se questa figura, che nel caso de "I Viaggi del Ventaglio" è stata soppressa, abbia comunque possibilità future di sviluppo.

Le domande a multiple choice in totale erano diciassette, e servivano per raccogliere informazioni e evidenziare la visione dei manager del turismo sulla funzione degli interpreti ambientali come comunicatori della scienza nel settore turistico e quanto profondo fosse l'interesse degli esperti del turismo verso le tematiche legate all'ambiente.

### L'EFFICACIA DEL RUOLO

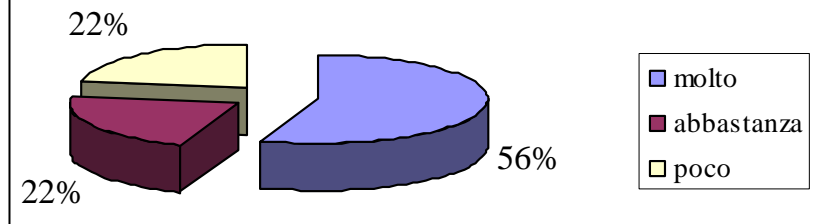
Tralasciando la prima domanda<sup>51</sup>, in cui veniva chiesto ai manager il periodo di tempo trascorso all'interno dell'azienda, analizziamo le risposte alla domanda *Valuta utile la presenza dell'Interprete ambientale nelle strutture turistiche?*

Possiamo subito notare dal grafico a torta sottostante che la maggior parte degli esperti del turismo valutavano positivamente la figura dell'interprete ambientale, ritenendola un ruolo utile.

---

<sup>51</sup> Tutte le domande e i grafici sono presenti in appendice

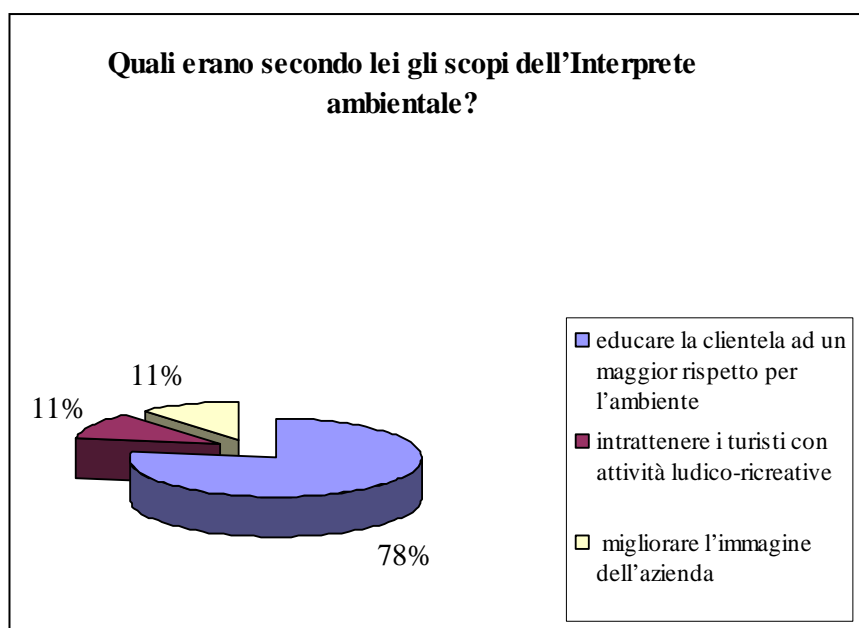
### Valuta utile la presenza dell'Interprete ambientale nelle strutture turistiche?



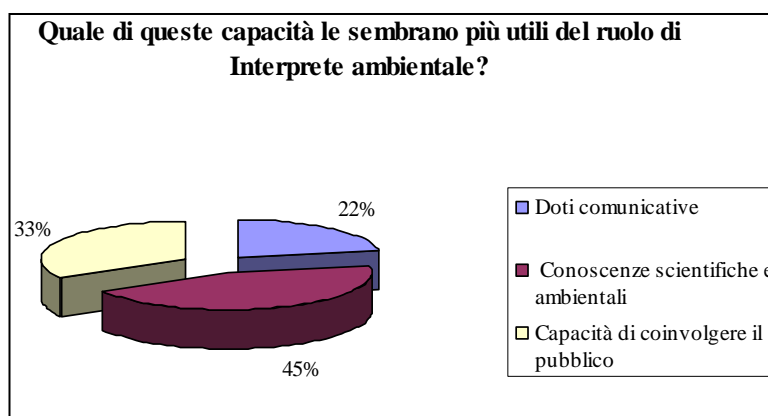
### GLI OBIETTIVI E LE COMPETENZE DELL'INTERPRETE AMBIENTALE

Indagando quali potrebbero essere, invece, gli scopi principali dell'interprete ambientale secondo il punto di vista dei manager, spicca una grossa percentuale, del 78 % sul totale intervistato, che riteneva che lo scopo principale dell'interprete ambientale fosse quello di educare il cliente ad un maggior rispetto per l'ambiente, mentre solo pochi vedevano nella figura dell'interprete ambientale uno strumento utile per intrattenere il pubblico o migliorare l'immagine aziendale.

### Quali erano secondo lei gli scopi dell'Interprete ambientale?



Per definire quali potrebbero essere le abilità e la formazione necessarie per diventare interprete ambientale, i manager favorivano una grande conoscenza scientifica rispetto alle doti comunicative, che emergevano con una percentuale minore (22 %), e la capacità di coinvolgere il pubblico, con il 33 %. Questo è il sintomo della preferenza di avere un interprete ambientale con spiccate attitudini scientifiche piuttosto

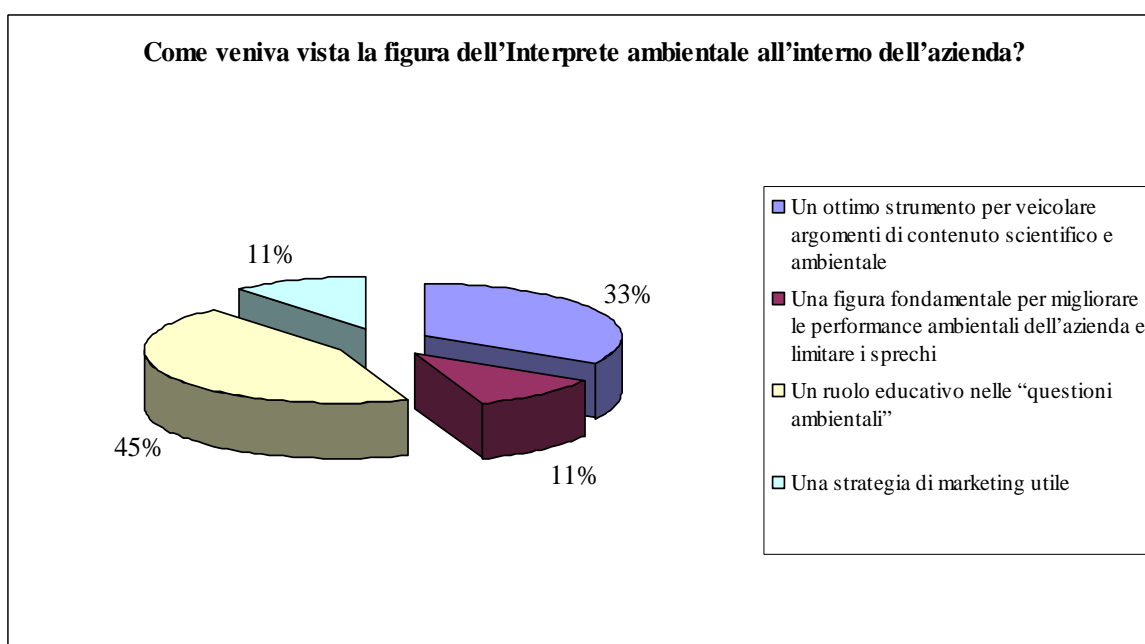


che abilità teatrali e di coinvolgimento del pubblico, tipico degli animatori. Per questo chi gestiva ogni singola struttura turistica del Ventaglio (come nel mio caso) non vedeva necessario e d'obbligo insistere sull'integrazione del ruolo dell'interprete ambientale con quello dell'animazione, a parte casi in cui l'interprete ambientale stesso si prestava a salire sul palco, ottenendo così, come già dimostrato, un successo di pubblico maggiore. Se i manager, invece, avessero stimolato di più gli interpreti ambientali a lavorare su questo fronte, ci sarebbe stato un arricchimento della figura.

#### **LA SODDISFAZIONE DEL PUBBLICO E LA PERCEZIONE AZIENDALE**

Passando alle domande sul rapporto tra interprete ambientale e pubblico, tutti gli intervistati reputavano che il pubblico fosse piuttosto soddisfatto dalle attività dell'interprete ambientale, intravedendo un certo coinvolgimento da parte dei clienti.

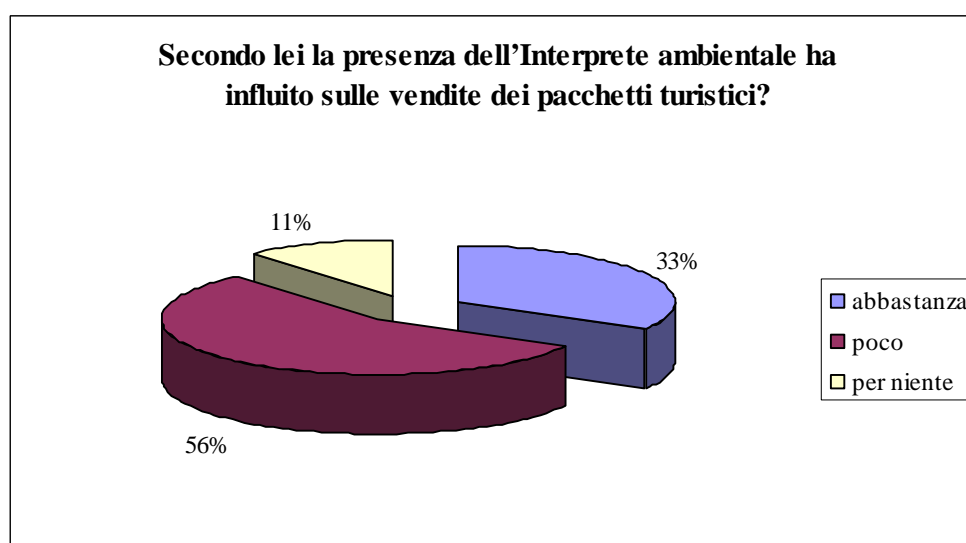
Ma all'interno dell'azienda I Viaggi del Ventaglio cosa si pensava di questa figura? Le risposte a questa domanda erano diverse. Il 45 % sul totale degli intervistati riteneva che l'interprete ambientale fosse un ruolo educativo nelle "questioni ambientali", seguito dal 33 % che lo riteneva un ottimo strumento per veicolare argomenti di contenuto scientifico e ambientale, mentre una percentuale minore sosteneva che fosse una strategia di marketing utile o una figura fondamentale per migliorare le performance ambientali dell'azienda e limitare gli sprechi.



Da un lato quindi abbiamo chi vede nella figura uno strumento per promuovere la comunicazione ed educazione ambientale, mentre erano in pochi quelli che sostenevano che l'interprete ambientale potesse diventare un mezzo strategico per veicolare l'impegno ambientale dell'azienda e, soprattutto, migliorare la qualità ambientale.

L'interprete ambientale veniva quindi visto come una figura che agisce sul pubblico divulgando e promuovendo argomenti scientifici, non prendendo però in considerazione anche le prestazioni ambientali dell'azienda, incrementando così i propri traguardi e l'impegno preso con la TOI. Dall'altra parte, mi stupisco che la figura non fosse vista come uno degli *utilities* per incrementare le vendite, visto che la parola "ambiente" fosse diventata una importante strategia di comunicazione e vendita di

diversi settori, trasformandosi in un elemento di eccellenza. Lo stesso parere è emerso quando si è chiesto ai manager se la figura avesse influito sulla vendita dei pacchetti turistici. Anche se i servizi offerti dall'interprete ambientale venivano illustrati nei cataloghi ed erano, soprattutto, inseriti nella formula "all inclusive", questa combinazione non era un criterio di scelta per le persone a scegliere una destinazione piuttosto che un'altra, dove tale servizio gratuito fosse assente.



## 6.4 CONCLUSIONI

Dopo aver presentato e discusso i risultati delle precedenti indagini, è possibile soffermarci e riflettere su alcuni punti fondamentali. Volendo esplorare il ruolo dell'interprete ambientale in qualità di comunicatore scientifico nel settore turistico, ho notato innanzitutto il poco interesse che ha dato l'azienda al suo ruolo comunicativo. Nonostante l'attenzione di alcuni manager del turismo verso i temi ambientali, si nota un scarso coinvolgimento nei confronti delle modalità con cui questi vengono presentati. Nell'immaginario collettivo di chi gestiva l'azienda turistica presa in esame, l'interprete ambientale veniva vissuto come un educatore - un insegnante con la funzione di formare ed educare al turismo sostenibile, svegliando nel turista una maggior consapevolezza verso i problemi legati all'ambiente.



L'interprete, inoltre, veniva nettamente distinto dal ruolo ludico e d'intrattenimento dell'animazione. Ci si focalizzava solo sulla scientificità della figura, denigrando però tutte le altre modalità che potevano aiutare l'interprete ambientale per migliorare il servizio fruito dal pubblico. Non veniva per niente considerato il fatto che l'interprete ambientale in quel contesto turistico rappresentava un professionista della comunicazione e che, oltre alle competenze scientifiche, doveva possedere spiccate doti di dialettica, creatività, capacità di coinvolgere il pubblico, abilità teatrali, ecc. - tutte caratteristiche tipiche di un bravo animatore. Le interviste hanno messo in evidenza la barriera che si era creata tra due ruoli: l'interprete ambientale da un lato e l'animatore turistico dall'altro, due presenze che, come già discusso nei precedenti capitoli, avrebbero dovuto integrarsi meglio.

Lo stesso distacco emerge intervistando anche alcuni interpreti ambientali, che ritenevano deleterio essere confusi e mescolati con l'animazione, preferendo una distinzione netta tra i ruoli. La maggior parte degli animatori turistici erano, inoltre, restii nel voler organizzare attività in comune con l'interprete ambientale, di cui avevano una visione distorta e negativa. Anche se i risultati dimostrano che le attività scientifiche di maggior successo erano quelle in comune con l'animazione, in cui l'interprete ambientale perdeva il suo ruolo accademico, che gli veniva spesso attribuito.

Per quanto riguarda, invece, il pubblico, i dati emersi dalle indagini dimostrano una completa uniformità nelle esigenze e nelle curiosità dei clienti, tanto da permettere all'interprete di scegliere le attività da proporre con assoluta facilità. La percezione della soddisfazione del pubblico da parte, sia degli interpreti ambientali che degli esperti del turismo, era pressoché elevata, il che dimostra l'effettivo successo che ha avuto questa figura all'interno dell'azienda. L'unica nota dolente che è risultata estremamente negativa per il pubblico è che, a parere degli interpreti ambientali stessi, il nome "interprete ambientale" era poco adatto al tipo di professione. In effetti il nome aveva uno scarsissimo appeal tra il pubblico, preferendo nomi più bizzarri e orecchiabili, tra cui "madre natura", "pesciologo", ecc.

## CONCLUSIONI

Lo scopo della mia ricerca era quella di analizzare la figura di un comunicatore scientifico che agisce nel settore turistico: l'interprete ambientale. Dopo una profonda analisi storica dell'interpretazione ambientale, mi sono focalizzata essenzialmente sulla figura proposta in ambito turistico, raccogliendo i pareri dei principali attori coinvolti nella diffusione del ruolo. In particolare è stata analizzata la figura dell'interprete ambientale presso una grossa società turistica che aveva<sup>52</sup> sede in Italia ma gestiva un grande numero di strutture alberghiere sparse nel mondo, le quali emergevano soprattutto in zone paesaggisticamente molto rilevanti.

Tramite l'individuazione dei profili degli attori presi in esame, i loro comportamenti, le loro abilità e ambizioni, assieme al parere degli esperti nel settore turistico (tramite questionari e interviste), ho potuto così trarre alcune considerazioni essenziali. Nei capitoli presentati in questa tesi si è analizzato a fondo il concetto d'interpretazione ambientale, i suoi metodi di approccio comunicativo (ampiamente diffusi nel mondo anglosassone) e il ruolo di interprete ambientale quale figura che avvicina gli argomenti scientifici e culturali al pubblico in vacanza.

Particolare attenzione è stata data al confronto tra l'interpretazione ambientale e l'educazione ambientale, entrambi spesso inseriti all'interno di una visione universale della trasmissione di nozioni scientifiche. Si è arrivati alla conclusione, infatti, che esiste una sottile linea di distinzione su cui viaggiano i due concetti. L'interpretazione ambientale, però, a differenza del ruolo pedagogico dell'educazione ambientale, assume quasi un ruolo di risveglio della coscienza – uno specchio per il pubblico dove poter capire il senso del proprio pensiero e i propri comportamenti. Si è visto anche che la capacità di accompagnare il pubblico verso l'interpretazione di un patrimonio si avvicina molto al ruolo che, in ambito museale, hanno gli ecomusei, e il loro impatto sulla comunità locale. Mostrare l'identità geografica, culturale, sociale e ambientale in cui vivono/si trovano i visitatori è anche lo

---

<sup>52</sup> La compagnia turistica "I Viaggi del Ventaglio" ha dichiarato fallimento nel luglio 2010.

scopo dell'interpretazione ambientale. E l'interprete ambientale, quale mediatore scientifico e culturale all'interno della realtà turistica analizzata, aveva lo stesso scopo: far comprendere al turista l'identità del luogo in cui era ospite, in ogni suo aspetto. E per compiere ciò, il turista veniva avvicinato al territorio tramite numerose attività giornaliere e diverse forme espressive. E le ricadute di tali attività sull'immagine del territorio nonché sul turista e l'abitante locale, erano evidenti. Si è dimostrato, infatti, che grazie alle attività e ai progetti seguiti dagli interpreti ambientali assieme agli enti scientifici locali, sono state avviate alcune collaborazioni costruttive che hanno avuto un grosso impatto sia sul turista che sul territorio.

Gli esperti del turismo a cui sono stati rivolti i questionari, sostenevano, però, il contrario. L'interprete ambientale, infatti, non è stato mai vissuto da chi ha lavorato per il Ventaglio come un professionista della comunicazione che, a pari dell'animazione, poteva diventare un nuovo marchio per l'azienda, avendo così la possibilità di elevare il proprio status ambientale. A mio parere l'immagine è stata vissuta come una figura di riempimento, un servizio aggiunto di cui disponeva la struttura. Ho avuto la sensazione che fu data poca rilevanza e poca enfasi sia al ruolo degli interpreti ambientali che al loro lavoro, tanto da provvedere al suo completo abbandono. La *mission* dell'interprete ambientale all'interno dell'azienda non fu mai riconosciuta e, forse, nemmeno capita fino in fondo.

Dai dati delle interviste rivolte agli interpreti ambientali risulta che la maggioranza sono laureati in materie scientifiche, e tutti con una profonda passione per il turismo e la divulgazione, con una carriera professionale che è proseguita in questo senso. La motivazione che ha portato gli interpreti ambientali intervistati a voler scegliere questo lavoro è quello di voler trasmettere contenuti scientifici, ma soprattutto legati a temi ambientali e turismo sostenibile, al pubblico.

Per quanto riguarda il pubblico, nel mio lavoro sono emersi dati interessanti sull'uniformità dei visitatori che frequentano i villaggi turistici e la facilità degli interpreti a trovare metodi e strumenti comunicativi adatti. Tutte abilità che venivano imparate in fretta, visto il continuo e repentino flusso di pubblici nuovi. Gli interpreti

ambientali hanno saputo mettersi subito in gioco vestendo maschere ogni volta diverse ed efficienti, e con cui, grazie alla completa libertà che gli veniva offerta, potevano divulgare la scienza senza per forza dover seguire degli schemi prefissati e in un modo informale, stimolati solo dalla loro creatività e indagini personali.

È stato analizzato, inoltre, quali conoscenze degli interpreti ambientali preferiscono i manager del turismo. I risultati provenienti dai questionari dimostrano che quelle che vengono richieste di più sono le conoscenze scientifiche rispetto alle abilità comunicative. Questo dato è probabilmente dovuto al fatto che gli esperti del turismo non hanno avuto ben chiaro quale sia lo scopo della figura dell'interprete ambientale e non riuscivano a percepire che fosse importante che l'interprete ambientale abbia una certa abilità nel coinvolgere il pubblico. Il fatto che la figura non venisse riconosciuta dall'azienda, ha sollevato una serie di problemi a tutti gli interpreti ambientali che spendevano le proprie energie in questo lavoro, tra cui il budget limitato per acquistare strumenti teorici e pratici, la mancanza di una postazione fissa da dove poter lavorare, la scarsa visibilità della figura visto che molti interpreti ambientali dovevano gestire strutture con un capienza enorme di turisti.

Un altro particolare emerso è che la maggioranza degli interpreti ambientali, seppur non avesse seguito il Master in informatore scientifico della natura, sono diventati titolari del posto da interprete ambientale, anche senza aver seguito un periodo di formazione e di aggiornamento su tematiche scientifiche che potevano diventare rilevanti per le loro attività. Spesso, a causa della mancanza di un periodo formativo, alcuni interpreti ambientali non erano idonei a lavorare come comunicatori e questo diventava deleterio per l'immagine della figura stessa che per l'azienda.

Oggi, in alcune realtà turistiche italiane, viene proposto al pubblico in vacanza una figura scientifica (in alcuni casi definito "l'Esperto") che coinvolga il pubblico su diversi temi scientifici, anche se rappresentano per lo più figure specializzate in una disciplina scientifica, a differenza dell'interprete ambientale che metteva a disposizione una conoscenza scientifica a 360°.

Il turismo rappresenta un settore economico che sarà sempre destinato a persistere e muovere ogni anno migliaia di persone verso numerose e sconosciute mete. In questa tesi si è dimostrato che un nuovo approccio alla comunicazione scientifica è possibile e funziona, e che le aziende turistiche potrebbero, tramite la figura proposta, trasformarsi in luoghi d'informazione e dialogo scientifico, in cui coinvolgere i turisti e farli partecipare in attività su temi legati a scienza e ambiente. Se l'animazione scientifica negli ultimi anni ha saputo affermarsi in molte istituzioni pubbliche e private stimolando e ricercando un dialogo con il pubblico, grazie all'esperienza degli interpreti ambientali, analizzata in questa tesi, si potrebbe avere un nuovo professionista nella comunicazione della scienza nel settore turistico.

L'evoluzione professionale degli interpreti ambientali nel turismo potrebbe essere affiancata da comunicatori scientifici esperti, seguendo i modelli di sviluppo americani. Con il tempo, l'esigenza turistica sul mercato si trasformerebbe, con un aumento della richiesta di professionisti capaci di inserirsi in un contesto turistico diverso e più attento alla divulgazione di temi ambientali. Il modello del villaggio turistico (e non solo) potrebbe diventare un nuovo contenuto di esperienze e bisogni per il pubblico, in cui il ruolo dell'animatore turistico si fonde con quello dell'interprete ambientale e non vissuto più come due professioni separate, fino all'affermazione di un ruolo unico e completo nell'animazione scientifica.

## APPENDICE A

### INTERPRETE AMBIENTALE: LE INTERVISTE

#### INTERVISTA #1

##### Formazione e training dell'Interprete ambientale

- **Che formazione hai?**  
«Laurea triennale in scienze biologiche, laurea specialistica in biologia con indirizzo bioecologico».
- **Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?**  
«Attraverso la mia università e il mio docente di ecologia».
- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**  
«Perché mi dava la possibilità di viaggiare per il mondo, lavorare in quello per cui mi sono laureato e studiare ambienti molto diversi da quelli presenti nel mio Paese».
- **Per quanto tempo hai lavorato come interprete ambientale e dove?**  
«Ho lavorato come interprete per circa due anni e mezzo, cinque stagioni in tutto in Paesi come il Kenya, Egitto, Maldive, Capo Verde e Zanzibar».
- **Che tipo di training hai seguito?**  
«Affiancamento per una stagione con un altro interprete ambientale durante la mia prima esperienza poiché era congiunta con il mio lavoro di tesi».

##### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**  
«Reputo molto importante la presenza dell'interprete ambientale, poiché ritengo che il turismo dovrebbe agire in maniera più responsabile sull'ambiente. Per il turista, inoltre, la presenza di una persona competente in materia di ambiente e cultura locale fornisce un'insostituibile possibilità di integrare il divertimento e il relax alla scoperta di un Paese sconosciuto».
- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'Interprete ambientale?**  
«Il ruolo dell'interprete ambientale dovrebbe essere quello di mostrare ai turisti quello che c'è dietro alla vacanza, fargli apprezzare non solo la struttura alberghiera e l'intrattenimento ludico ma fargli scoprire che esistono anche migliaia d'interessanti sfumature di un Paese diverso».
- **Pensi che la presenza dell'interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
«Assolutamente sì, parlo per esperienza personale ovviamente, ma ne sono convinto al 100%».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
«Dopo la prima stagione, riescivo sempre a sintonizzarmi con gli ospiti e capire le loro esigenze già nelle prime due settimane di permanenza in un nuovo luogo di lavoro. Non ho mai trovato eccessive particolarità nei turisti, per cui era piuttosto facile capire cosa volessero da ciascun luogo. La stessa cosa vale per il comportamento che, a parte in rari casi, è sempre stato piuttosto prevedibile».

- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
«Essendo specializzato in ambienti marini, trattavo principalmente quello, anche se comunque cercavo sempre di spaziare in tutti i campi possibili. Solitamente nei miei incontri mi occupavo di ambiente, animali terrestri e marini, cultura locale e astronomia».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
«Cercavo di semplificarli, soprattutto grazie a supporti visivi o presentazioni facilmente assimilabili. Il linguaggio e il frequente paragone a esempi di immediata comprensione è sempre stato un aspetto molto importante del mio lavoro come interprete ambientale».
- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**  
«Onestamente usavo un po' di tutto, in base alla possibilità e disponibilità, ma preferibilmente lavoravo con presentazioni orali utilizzando Power Point».
- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**  
«Questo dipende molto dai membri dello staff e dal loro livello culturale. Di solito mi trovavo molto bene con il resto dello staff, supportato e aiutato al meglio, anche se non sono mancati episodi d'ignoranza e discredito».
- **Come viene visto l'interprete ambientale da parte del pubblico?**  
«La figura non è mai stata molto conosciuta. Purtroppo, quando si cominciò a prendere un po' di notorietà grazie ad alcuni elementi molto validi, la figura venne soppressa! Posso solo dire che all'inizio c'era sempre un po' di scetticismo e timore da parte del pubblico, soprattutto perché pensavano di trovarsi un professore in vacanza, ma alla fine della permanenza ho quasi sempre trovato i clienti entusiasti dell'iniziativa».
- **Qual è l'immagine che dà l'azienda a questa figura?**  
«Essendo una figura nata in tempi molto recenti e non essendosi mai consolidata, anche l'azienda non ha mai saputo valorizzarla al massimo, e c'è da dire che, in effetti, non sempre gli elementi proposti dall'azienda si sono poi rivelati adeguati. Avrei suggerito di sottolineare di più sull'importanza della figura, più che altro perché spesso gli ospiti arrivavano senza nemmeno sapere che ci fosse un interprete ambientale o cosa fosse».

#### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

- **Pensi che l'esperienza da interprete ambientale ti sia stata utile?**  
«Sì, perché mi ha permesso di crescere professionalmente e personalmente, a relazionarmi con il pubblico, a volte anche molto numeroso. Acquisire la capacità di saper gestire il pubblico è sicuramente un'esperienza preziosa per il mio futuro».
- **Che cosa hai imparato lavorando come interprete ambientale?**  
«A relazionarmi con il pubblico, a spiegare concetti complicati in parole semplici a persone che non erano del campo, a gestire escursioni, relazionarmi con culture locali, risolvere problemi logistici e pratici, relazionarmi con lo staff e scoprire posti nuovi».
- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**  
«Coinvolgere la gente nelle attività. Le persone molto spesso erano interessate all'attività proposte, ma non ne erano informate. Essere uno solo per villaggio, quando il villaggio tiene 500-600 persone, era un po' riduttivo, gli ospiti non leggevano gli avvisi e non prestavano attenzione agli annunci, per cui non si presentavano all'attività perché non se ne ricordavano, e molti restavano delusi perché avrebbero voluto partecipare».

- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**  
«Ho da sempre avuto un particolare interesse per l'accompagnamento delle escursioni sul campo, e più naturalistiche erano, meglio era! Anche la serata sotto le stelle mi ha sempre dato notevoli soddisfazioni».
- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**  
«Vista la particolarità dell'attività e visto che nel nostro paese cose del genere non si organizzano praticamente mai, l'attività che ha sempre dato maggior riscontro è stata la serata sotto le stelle».
- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**  
«Anche questo dipendeva un po' dal tipo di villaggio, dal periodo dell'anno e anche dalle settimane. Però mi sono sempre reso conto che solitamente la tipologia che mi si presentava più spesso era composta da coppie di tutte le età e famiglie».
- **Con che nome ti identificavano i clienti?**  
«Nei più svariati modi. Devo far notare che il nome interprete ambientale non era facile da memorizzare per gli ospiti, forse troppo lungo o troppo equivoco. Di solito quando venivo citato con il mio nome, ero o "il biologo" o "l'ambientalista" o affini».
- **Che lavoro fai oggi?**  
«Oggi lavoro sempre nel ramo turistico. In sostanza faccio ancora l'interprete ambientale ma per altre compagnie turistiche. In alcune l'interprete viene chiamato "biologo", in altre in modo diverso. Lavoro, inoltre, come guida naturalistica e accompagno particolari escursioni a contatto con l'ambiente».

### L'impatto sul territorio

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?**  
«Anche questo dipendeva un po' dalla zona. Molte culture non capivano nemmeno la differenza con gli altri membri dello staff».
- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**  
«A parte l'Università di Milano Bicocca, ero entrato in contatto con altre organizzazioni, enti di ricerca e di controllo tra cui CORDIO, Naturalia e Ras Mohammed National Park».
- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**  
«In alcuni casi sì, principalmente perché alcune escursioni che ho accompagnato avevano come meta aree protette o parchi. Parte del prezzo dell'escursione veniva devoluta al parco e al centro che lo gestiva, ma sfortunatamente non è mai stato possibile instaurare collaborazioni di livello più alto o più durature».
- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**  
«Maggior contatto con i turisti, maggiore conoscenza dell'ambiente e un suo maggior rispetto».
- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**  
«Certamente. Alcune si sono protratte anche in seguito al rientro dal luogo dove lavoravo, ed i turisti stessi hanno avuto modo di informarmi direttamente».



## INTERVISTA #2

### Formazione e training dell'Interprete ambientale

- **Che formazione hai?**  
«Laurea in scienze naturali, quattro anni, vecchio ordinamento e brevetto divemaster PADI».
- **Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?**  
«Annuncio on line».
- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**  
«Dopo la laurea avevo voglia di fare un'esperienza all'estero a contatto con la natura».
- **Per quanto tempo hai lavorato come interprete ambientale e dove?**  
«Maggio - ottobre 2004: Marsa Alam; febbraio - luglio 2005: Sharm el Sheik; luglio - dicembre 2005: Zanzibar; luglio - agosto 2008: Marsa Alam».
- **Che tipo di training hai seguito?**  
«Nessuno, solo il passaggio di consegne in loco dal precedente interprete ambientale per una settimana».

### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**  
  
«Ovviamente sì, l'interprete ambientale può contribuire a una migliore gestione delle risorse rapportandosi con gli altri settori e principalmente fare divulgazione scientifica e attività di sensibilizzazione sul rispetto dell'ambiente con gli ospiti».
- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'Interprete ambientale?**  
«Vedi sopra».
- **Pensi che la presenza dell'interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
«Sì, a patto che l'interprete ambientale non si ponga come un tutore della legge e motivi e spieghi sempre i consigli che dà».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
«Sì, lavorando con i grandi numeri ci si trovava spesso a rispondere alle stesse domande e a ripetere le stesse cose».
- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
«Biologia marina, geologia, botanica, antropologia, evoluzione».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
«Considerando che il livello di conoscenze medio degli ospiti è molto basso, la trattazione avveniva con parole semplici, senza andare nei dettagli troppo tecnici e cercando di trovare aneddoti curiosi che potessero restare impressi. Talvolta c'era la possibilità di approfondire gli argomenti con pochi ospiti preparati o più curiosi».
- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**  
«Attività pratiche (in spiaggia, accompagnamento di snorkeling, varie escursioni), libri e schede plastificate per "lezioni" che chiamavo "chiacchierate", diapositive e power point per presenta-

zioni in teatro, pannelli vari con consigli e schede posizionati in punti strategici del villaggio, postazione fissa in spiaggia con campioni di conchiglie, coralli, e libri da consultare».

- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**  
«Dipende. A volte come uno che toglie pubblico e spazi all'animazione e crea problemi agli altri settori che non hanno interesse nella sostenibilità ambientale. Altre volte (e per me è stata la maggior parte delle volte) come una risorsa in più che offre un servizio diverso ed è anche utile a prevenire una serie di comportamenti errati degli ospiti».
- **Come viene visto l'interprete ambientale da parte del pubblico?**  
«Sempre positivamente: una figura che fa capire qualcosa sul posto in cui si è».
- **Qual è l'immagine che dà l'azienda a questa figura?**  
«Sul catalogo de I Viaggi del Ventaglio fu dato molto spazio alla figura dell'interprete ambientale, di certo non solo per filantropia: la presenza di un interprete ambientale è di certo una buona pubblicità e un modo per colpire l'opinione pubblica sempre più sensibile alle tematiche ambientali».

### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

- **Pensi che l'esperienza da Interprete ambientale ti sia stata utile?**  
«Moltissimo. Mi ha dato l'opportunità di vedere posti nuovi, rapportarmi con persone diverse (300-500 persone a settimana) e fare molta pratica nel campo della divulgazione. Inoltre, da questa esperienza è nata quella successiva di tour leader di safari e viaggi organizzati sempre con I Viaggi del Ventaglio».
- **Cosa hai imparato lavorando come Interprete ambientale?**  
«Innumerevoli nozioni di biologia, geografia e tecniche d'immersione e snorkeling, nonché il lavoro di gruppo coordinato, lavoro in autonomia, gestione di un settore alberghiero, gestione gruppi».
- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**  
«Inserirsi in un contesto già rodato (il villaggio turistico) come figura nuova e ritagliarsi i propri spazi».
- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**  
«Passeggiate naturalistiche in spiaggia, snorkeling, lezioni e serata diapositive».
- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**  
«Passeggiate in spiaggia/pontile, visita al villaggio del Cairo a Zanzibar».
- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**  
«Molto eterogenea per ceto sociale, cultura e interessi».
- **Con che nome ti identificavano i clienti?**  
«Mi sono sempre presentato esclusivamente come interprete ambientale ma, soprattutto, grazie all'animazione, i soprannomi erano vari: pesciologo, padre natura, ecc., passando per deformazioni del nome: biologo, ambientalista e simili. Fino ad arrivare alle degenerazioni come per esempio operatore ambientale. A mio avviso la dicitura "interprete ambientale" è difficile da capire per l'ospite medio che frequenta i villaggi. In ogni caso non mi sono mai offeso e non ho mai vietato all'animazione di chiamarmi "pesciologo", siccome certe volte è servito a rendere più "familiare" la figura».

- **Che lavoro fai oggi?**  
«Organizzo e tengo, come esperto esterno, corsi e laboratori di scienze per studenti e docenti, in collaborazione con varie scuole della Campania».

### **L'impatto sul territorio**

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?**  
«Di solito in maniera positiva, visto che mi occupavo anche di sostenibilità ambientale, rispetto delle tradizioni locali, e organizzavo, specialmente a Zanzibar, visite nei vicini villaggi locali».
- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**  
«Purtroppo solo con l'ente di gestione del parco di Ras Mohamed a Sharm el Sheik, senza dar luogo, però, a nessuna collaborazione».
- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**  
«No».
- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**  
«Un maggior rispetto per l'ambiente e l'applicazione di comportamenti più rispettosi nei confronti della popolazione locale. A Zanzibar, in collaborazione con il direttore di allora, Massimo Bonanno, cominciammo la costruzione di una scuola nel villaggio del Cairo con fondi raccolti dagli ospiti. Dopo il nostro trasferimento, i lavori si fermarono a lungo, e non so se siano mai stati terminati».
- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**  
«Sicuramente non di tutti, ma di una buona parte sì».

## INTERVISTA #3

### Formazione e training dell'interprete ambientale

- **Che formazione hai?**  
«Accademia di Belle Arti di Brera, Antropologia, nonché abilitazione all'insegnamento, diversi master, di cui il più recente in Tourism Management».
- **Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?**  
«In realtà dal 1999 svolgevo già diverse conferenze nei villaggi turistici in modo indipendente, siccome lavoravo per il Governo della Tanzania come direttore della scuola d'arte a Zanzibar e per sponsorizzare il loro materiale artistico avevo creato spiegazioni scientifiche legate all'info-entertainment. Ne svolgevo sette a settimana in sette villaggi turistici diversi. Nel 2002, invece, mentre mi trovavo a svolgere una conferenza nel villaggio del tour operator che ha creato questa nuova figura (I Viaggi del Ventaglio), sono stata avvicinata dall'interprete ambientale di allora che mi ha chiesto aiuto per quanto riguardava le spiegazioni sul tessuto sociale del luogo, spiegandomi della creazione di questa nuova figura professionale fissa nell'ambito dei villaggi turistici. Quando sono rientrata in Italia nel 2004 ho iniziato a farlo per loro in esclusiva».
- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**  
«Perché mi piace insegnare ai turisti, mi diverte sorprenderli con la cultura del paese ospitante, mi piace che al termine del mio lavoro mi dicano "guardo tutto in modo diverso e nuovo". La differenza rispetto all'insegnamento tradizionale è che le persone si trovavano in vacanza ed era, quindi, un lavoro più difficile, mentre a scuola le persone aderiscono in modo obbligato. La soddisfazione più grande, però, è far scattare il "quid" inaspettatamente. Altro fattore interessante era la varietà di persone che avevi modo di educare, circa 300 diverse a settimana, con una media di 1000 al mese con cui interagire. In questo lavoro ho imparato a comprendere la personalità e la psicologia del pubblico, poiché i clienti in vacanza si trasformano, siccome si trovano senza le difese della vita di tutti i giorni, e così si possono instaurare interazioni che non sarebbero mai potute esistere in un ambiente quotidiano. Ho avuto opportunità di insegnare e vivere all'estero finché facevo l'interprete ambientale (Brasile e Zanzibar) e realizzare diversi progetti di sostenibilità (Brasile, Zanzibar, Kenya) e portare avanti ricerche sulla cultura locale».
- **Per quanto tempo hai lavorato come interprete ambientale e dove?**  
«Per dieci anni. In Tanzania, Zanzibar, Kenya, Brasile, Maldive e Egitto»
- **Che tipo di training hai seguito?**  
«Nessuno. Venivo da quindici anni d'insegnamento e ho adattato le nozioni a una comunicazione diversa, più veloce, ritmata ed energica ».

### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**  
«Direi che è indispensabile, siccome responsabilizza il turista di massa che sceglie il villaggio turistico come meta della sua vacanza. Il turista è tra l'altro un tipo di pubblico più recettivo, poiché in vacanza le percezioni diventano diverse e il tempo ha un altro spazio da riempire».
- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'interprete ambientale?**  
«È un ruolo indipendente, però comunque di supporto ai diversi compartimenti, come per esempio quello delle escursioni, la guest relation, il diving, l'assistenza, la boutique, i centri benessere ecc.».

- **Pensi che la presenza dell'interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
«Sì, può avere una grande influenza se l'interprete è bravo, altrimenti passa inosservato o risulta addirittura fastidioso».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
«Sempre».
- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
«Moltissime. Secondo il paese ospitante preparavo delle conferenze su diversi argomenti. Insomma, una visione a 360 gradi: cultura, arte, antropologia, storia, rapporti interpersonali, geografia, religione, sciamanesimo, botanica, biologia, fisica, geologia ma soprattutto logica, in modo che i temi fossero legati da un fattore comune per aver un discorso più ampio».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
«Se erano contenuti individuali o per piccoli gruppi, adattavo gli argomenti secondo il livello culturale degli interlocutori. Se, invece, era una conferenza collettiva, la variavo mentre la svolgevo, e cercavo di percepire le esigenze del pubblico.  
Un piccolo escamotage per intrattenere il pubblico era infarcire il discorso con curiosità».
- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**  
«Le conferenze erano esclusivamente orali, seguendo un ritmo molto elevato. Mi ero esercitata con il metronomo, per far sì che le battute di parole fossero molto veloci per non annoiare i clienti.  
Non sceglievo mai pannelli didattici, diapositive o filmati. Li considero rigidi e con una scaletta troppo precisa. Preferisco spaziare in piena libertà creando conferenze sempre diverse con solo alcune nozioni fisse e per il resto lasciavo andare la mente e cercavo di sentire la vibrazione dal pubblico.  
Quando potevo, come a Zanzibar e in Brasile, usavo una scenografia vivente di artigiani al lavoro e, mentre spiegavo l'artigianato locale, venivano svolti diversi lavori (ricamo di corda con i piedi, collanine di semi dell'amazzonia, carvet, batik, ecc..).  
Un appuntamento serale che otteneva sempre piena affluenza di pubblico in alcune destinazioni (Zanzibar, Egitto e Maldive) era una serata clou tenuta dall'interprete ambientale al posto dello show d'animazione notturno.  
Al pomeriggio ero a disposizione con una scrivania, computer e diversi oggetti, e sceglievo il tema a seconda del gruppo di clienti che venivano a trovarmi. Per esempio, se volevano conoscere le piante andavamo a fare una passeggiata, ma questo succedeva solo se lo richiedevano, siccome trovo i tour botanici fissi piuttosto noiosi  
Di mattina conducevo lo snorkeling. Mi facevo trovare in spiaggia molto presto e decidevo il tema da trattare in base alle esigenze degli ospiti.  
Ho condotto, inoltre, quelle escursioni che avevano qualche attinenza culturale, che duravano mezza o la giornata intera. Il percorso lo decidevo prima io con un sopraluogo e questo mi ha dato la possibilità di creare nuove escursioni culturali in ogni destinazione in cui ho lavorato».
- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**  
«Dipende. In alcuni casi si creavano situazioni di conflitto con l'animazione. Se trovavi un capoanimatore vanesio, a cui dava fastidio il successo delle conferenze serali, allora si creava un clima di conflitto e invidia. Se invece trovavi un capoanimatore intelligente da accorgersi che sono due settori che potevano compensarsi tra loro, allora il villaggio turistico acquistava un valore di servizio immenso.

In ogni caso, tra tutti i settori, l'interprete ambientale veniva visto come una persona che lavora di meno perché a differenza degli altri, non possiede ritmi e stress di chi lavora in un villaggio turistico. Questo però non è vero. Se un interprete rende la sua giornata piena di attività, gli ri-

mane solo la sera per riposare. C'erano alcuni che si offrivano anche negli show serali. E quest'ultimo, secondo me, è sbagliato, perché in questo modo si confonde il ruolo e si rischia che le spiegazioni vengano interpretate come un gioco».

- **Come viene visto l'interprete ambientale da parte del pubblico?**

«All'inizio veniva percepito come una figura noiosa, e secondo me il motivo era dovuto all'impreparazione di alcuni interpreti. Comunicare è un'arte che va imparata, se no si rischia di svolgere un lavoro troppo didattico che avrà sicuramente meno impatto di, per esempi, un documentario in tv.

Ci vuole, inoltre, un carattere particolare per lavorare in un villaggio turistico. A livello fisico è molto faticoso, bisogna essere estroversi, energici e solari, non avere mai le "lune storte" e, soprattutto, bisogna essere umili. In genere il livello culturale dello staff che lavora nei villaggi è molto basso, e anche il livello dei turisti in generale è basso, con alcune eccezioni. La scelta del villaggio turistico è direttamente proporzionale alla cultura, poiché chi vuole una vacanza *all inclusive* non desidera cercare, pensare e rischiare, e perciò l'interprete ambientale spesso rischia di apparire come l'unico intelligente e noioso del gruppo. Il villaggio turistico in sé non vuol far pensare a nulla siccome tutto è a disposizione del turista, senza il minimo sforzo».

- **Qual è l'immagine che dà l'azienda a questa figura?**

«L'azienda dove ho scelto di lavorare io, aveva in sede un'eccezionale responsabile degli interpreti ambientali, che sapeva valorizzare la figura, difendendo e appoggiando ogni scelta con molto impegno».

### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

- **Pensi che l'esperienza da interprete ambientale ti sia stata utile?**

«Sì».

- **Cosa hai imparato lavorando come interprete ambientale?**

«Prima di tutto l'umiltà. È un pregio che non possedevo. Ogni settimana iniziavo con non essere nessuno e dovevo farmi ascoltare da un pubblico che voleva solo divertirsi e non pensare. Molto spesso la maggior parte delle persone non sapeva chi fossi, cosa facessi nel villaggio e che ruolo potessi avere.

Dopo una settimana d'incessante lavoro i turisti tornavano a casa, e con i nuovi arrivi si ricominciava da capo».

- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**

«In alcuni momenti è stato difficile lavorare e vivere in un gruppo, siccome ero abituata ad avere un lavoro e una vita molto indipendente e individualista. Non riesco ad abituarli alle regole da seguire in un villaggio turistico, soprattutto l'inutile burocrazia delle gerarchie dei lavori di competenza e non competenza. Per quanto riguarda il pubblico non ho mai avuto difficoltà».

- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**

«Tutto il mio programma confezionato in base alla destinazione».

- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**

«La serata conferenza-entertainment che svolgevo immediatamente la sera degli arrivi, in modo da avere il seguito per altre attività e anche per far comprendere da subito il tessuto sociale del paese ospitante e le regole sottili di convivenza e rispetto».

- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**

«In genere le persone che mi si avvicinavano erano di cultura medio-alta, ma spesso anche le persone semplici aderivano, con domande che a volte mettevano alla prova le mie conoscenze. Anche questo è un ottimo aspetto del lavoro nei villaggi. Spesso si dà tutto per scontato e invece, in questo lavoro, rimetti in discussione abitudini di pensiero, soprattutto perché non hai sovrastrutture culturali e le persone semplici vanno al nocciolo del ragionamento e t'insegnano l'umiltà nel lavoro di insegnare e spiegare».

- **Con che nome ti identificavano i clienti?**

«Responsabile culturale Silvia».

- **Che lavoro fai oggi?**

«Attualmente sto cercando di dirigere un villaggio turistico in modo da poter dare un servizio a taglio culturale e innovativo. Mi piacerebbe che anche i tour operator italiani siano interessati a questi aspetti ma mi sembra, invece, che sia una prerogativa francese e inglese. Sono riuscita a ottenere dei risultati lavorando anche per un tour operator francese/inglese a Zanzibar, la cui struttura è situata su un'isola privata. La clientela era di cultura molto alta e gli italiani quasi inesistenti. Ora mi trovo in Egitto a studiare l'arabo, scrivo, eseguo numerose ricerche, dipingo e lavoro come guida snorkeling indipendente. Mi avevano chiamato a insegnare in Brasile, durante l'anno accademico 2010/2011, nella facoltà di Architettura, ma per ora ho rifiutato. Mi piace il mondo del turismo e vorrei continuare a dedicarmi all'educazione del turista di massa».

### **L'impatto sul territorio**

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?**

«Molto bene, soprattutto quando cercavo di realizzare piccoli progetti di sostenibilità per aiutare i bambini disagiati, e avendo più tempo rispetto agli altri, si potevano instaurare ottimi rapporti che servivano anche come primo interrogatorio sulla cultura e le tradizioni locali».

- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**

«Nella maggior parte dei casi avevo rapporti con le Università, dove ho anche insegnato. In Kenya e Brasile sono entrata in contatto con diverse associazioni e fondazioni, soprattutto per partecipare a progetti di sostenibilità, ma anche per insegnare (orfanotrofi / case accoglienza/favelas)».

- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**

«Solamente con istituzioni scolastiche. Per esempio, ho instaurato una collaborazione ufficiale con molte associazioni quando dirigevo la Scuola d'arte governativa di Zanzibar, e anche in Brasile all'Università di Maceió.

Ho avviato alcuni progetti di sostenibilità per i bambini disagiati in collaborazione con associazioni locali. Per esempio in Brasile ho realizzato un'escursione nell'ambito del progetto Inajè, che si occupa dei ragazzi di strada. Sempre in Brasile, grazie all'Associazione Don Bosco ho raccolto ceste alimentari per le famiglie delle favelas e in Kenya ho raccolto vestiti e cibo per l'orfanotrofo di Watamu».

- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**

«Principalmente finanziari, siccome seguivo sempre i progetti di sostenibilità. Ho cercato di sponsorizzare e, in alcuni casi, creare in ogni destinazione qualche escursione sostenibile legata a progetti dedicati ai bambini disagiati. A Zanzibar, per esempio, ho reso indipendente la Scuola governativa d'arte. Portavo con me nel villaggio turistico gli allievi della scuola e li facevo partecipare alle mie conferenze (fungevano da scenografia vivente). In tal modo potevano vendere i

loro manufatti, fatti sul momento e con una parte dei soldi ricavati si potevano acquistare materiali per la scuola.

Per quanto riguarda i benefici sull'ambiente, era un'impresa più difficile. Era dura sensibilizzare la popolazione locale, che spesso non ha alcun rispetto per l'ambiente. La popolazione non riusciva a capire l'importanza di un'escursione e dalla presenza dei villaggi turistici assorbiva solo i lati negativi della semi-convivenza.

Il fatto che l'interprete ambientale visse nella struttura turistica rendeva il tutto aleatorio per la popolazione, in quanto rimase una figura sospesa che era presente pochi mesi all'anno e perciò non aveva una forte incidenza. I maggiori risultati si ottennero quando vivevo in mezzo ai locali. Per questo ho avuto maggiori risultati a Zanzibar e in Brasile, dove abitavo in una casa indipendente distante dal villaggio turistico».

- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**

«Hanno cambiato il loro modo di vivere la vacanza».



## INTERVISTA #4

### Formazione e training dell'interprete ambientale

- **Che formazione hai?**  
«Ho una formazione strettamente scientifica: Corso di laurea in biologia marina ad Ancona con una tesi sulla comunicazione dei cetacei. Subito dopo sono approdata al master in informatore scientifico della natura».
- **Come sei venuta a sapere di questa possibilità lavorativa?**  
«Era una delle possibilità di stage al termine del master».
- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**  
«Non l'ho scelto, mi è stato assegnato come stage. Ho portato a termine la stagione assegnatami, e quindi sono ripartita per la seconda esperienza perché la prima mi era piaciuta».
- **Per quanto tempo hai lavorato come interprete ambientale e dove?**  
«Una stagione (4 mesi) in Grecia al VentaClub Marpunta, Alonissos, e un mese in Mar Rosso al Farahana».
- **Che tipo di training hai seguito?**  
«Nessuno oltre al master».

### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**  
«Idealmente sarebbe importante, la verità è che riesce ad esserlo solo dove staff, ospiti e struttura glielo consentono. Il che accade raramente. Il più delle volte l'interprete ambientale diventa una mera sottocategoria di animatore il cui ruolo è sollazzare gli ospiti più curiosi con "simpaticherie" biologiche».
- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'interprete ambientale?**  
«Idealmente potrebbe avere un ruolo importante nella gestione ambientale del luogo, siccome tramite la divulgazione scientifica potrebbe portare gli ospiti ad a rispettare maggiormente l'ambiente naturale e culturale. In realtà, però, è raro che l'interprete ambientale riesca in ciò».
- **Pensi che la presenza dell'Interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
«No, nel senso che chi è attento alla sostenibilità lo è che ci sia o meno un interprete ambientale. Se una persona aveva già una coscienza ecologica continuerà ad averla. Chi se ne frega continuerà a fregarsene, interprete ambientale o meno».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
«Sì, non ci vuole molto. Dopo le prime due settimane di esperienza, si scopre che gli ospiti sono praticamente tutti uguali, inquadrabili in ben poche categorie generali».
- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
«Le tematiche più gettonate erano quelle legate alla biologia marina, soprattutto su squali e cetacei, foche e astronomia. Quest'ultima veniva presentata mediante un'osservazione guidata delle costellazioni. Non mancavano comunque passeggiate in pineta ne tantomeno escursioni alla scoperta di ecosistemi più nascosti».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
«Basta utilizzare un linguaggio scientificamente corretto ma semplificato. Come a dire "la biologia spiegata a mia nonna". È tutto quel che serve. Se poi ci si mettono in mezzo piccoli aned-

doti divertenti o storie di vita vissuta, cioè se si coinvolge in prima persona l'ospite, e si rimanda a esperienze che anche lui può aver fatto, tutto si fa più facile».

- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**

«Come primo approccio vi era la presentazione dello staff cui prendevo parte. Poi vi erano in programma escursioni a piedi, proiezioni di diapositive illustranti l'ecosistema della zona, incontri in spiaggia sia di mattina che pomeridiani e visite guidate al locale centro per la tutela della foca monaca (in Grecia). Oltre a ciò hanno riscosso successo gli incontri notturni di astronomia».

- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**

«Semplicemente come una palla al piede. L'interprete ambientale è uno che mediamente lavora meno degli animatori e prende uno stipendio più alto. Questo già basta a inimicarsi gli altri membri dello staff.

Per evitare ciò, durante la prima stagione io ho fatto letteralmente un doppio lavoro, interprete ambientale di giorno, e animatrice di sera, partecipando a tutti gli spettacoli, e quindi a tutte le prove e a tutte le attività dell'animazione.

Nel Mar Rosso ciò non mi è stato possibile perché son arrivata quando il gruppo d'animazione era già formato e consolidato, e purtroppo raccoglievo l'eredità pesante lasciata dall'interprete ambientale che mi aveva preceduto, che da quello che mi hanno raccontato non faceva molto, tanto che lo staff si è meravigliato nel vedermi lavorare. Mi hanno detto "ma allora voi non fate solo vacanza"».

- **Come viene visto l'interprete ambientale da parte del pubblico?**

«Il pubblico all'epoca ancora non sapeva cosa fosse un interprete ambientale. Forse ora le cose sono cambiate ma quando l'ho fatto io era difficile far capire che non ero una animatrice. Una volta fatto capire ciò c'è chi lo reputa un ruolo utile e interessante, e chi invece semplicemente se ne fregava».

- **Qual è l'immagine che dà l'azienda a questa figura?**

«Immagine? Quale immagine? Voglio dire, se all'epoca ho dovuto spiegare a tutti chi io fossi, evidentemente l'azienda non ha dato chissà che immagine».

### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

- **Pensi che l'esperienza da Interprete ambientale ti sia stata utile?**

«Mi è servita a livello personale, per crescere come persona e per imparare a relazionarmi con il pubblico. A livello professionale è utile solo se si vuole continuare a far l'interprete ambientale. Al di fuori del settore, come riga sul curriculum, per me è valsa meno di nulla».

- **Cosa hai imparato lavorando come Interprete ambientale?**

«Soprattutto a gestire il contatto con le persone, i conflitti, le priorità, a lasciar correre quando possibile, a arrabbiarmi solo quando ne vale la pena».

- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**

«Le maggiori difficoltà le ho trovate nel rapporto con altri membri dello staff. Se ti sta antipatico un ospite, sai che al massimo in due settimane si leva di torno. Se hai screzi con una persona dello staff e ci devi convivere mesi, la cosa può diventare davvero pesante.

Nella mia prima esperienza greca, inoltre, ho avuto poco appoggio dal direttivo della struttura (non che mi mettessero i bastoni tra le ruote, semplicemente se ne fregavano), il che non ha facilitato le cose».

- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**

«Amavo la passeggiata sugli scogli alla scoperta delle pozze di scogliera, ed era la preferita anche dal pubblico, tanto da doverla inserire più volte a settimana. Era bellissimo riuscire ad ap-

passionare la gente verso organismi come spugne, anemoni e gamberetti, facendogli dimenticare per un paio d'ore i soliti scontatissimi delfini».

- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**  
«Vedi sopra».
- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**  
«Soprattutto adulti, di varie età, ma mi è capitato di avere anche un gruppo di bambini particolarmente appassionati. In generale non ho quasi mai avuto a seguito ragazzi/giovani».
- **Con che nome ti identificavano i clienti?**  
«Tasto dolente. Il classico nome che mi è stato attribuito in entrambe le esperienze, e credo fosse prassi comune, è stato “la pesciologa”. Il che è tremendamente deleterio per l'immagine di una figura che dovrebbe esser vista con molta più professionalità».
- **Che lavoro fai oggi?**  
«L'artigiana».

### **L'impatto sul territorio**

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?**  
«Come una rottura. Il pensiero generale era “ma chi è questa che ci vuol insegnare a fare il nostro lavoro” specialmente perché insistevo sul fatto che se gli ospiti lasciavano gli asciugamani appesi questi non dovevano esser ritirati, permettendo così un minor dispendio di risorse per i lavaggi».
- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**  
«Con la MOM, associazione che si occupa della tutela della foca monaca».
- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**  
«Non oltre l'organizzazione di uscite periodiche al centro turistico della MOM per parlare agli ospiti della foca monaca. Va da se che poi gli ospiti si compravano il souvenir finanziando così l'ente».
- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**  
«Sarò pessimista ma di benefici a lungo termine non penso ve ne siano stati. Durante il periodo della mia permanenza credo che almeno vi sia stata una diminuzione del disturbo arrecato agli animali durante le escursioni, poiché i capitani delle navi avevano a bordo questa “rompiscatole” che urlava se tentavano di andar addosso a delfini o altri animali.  
Sul fronte alberghiero, succedeva che davanti ti dicevano di sì e dietro facevano quello che gli pareva, e non mi illudo di aver migliorato la questione sul fronte dispendio idrico ed energetico».
- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**  
«Sicuramente molti ospiti si erano appassionati. Infatti ho avuto molte soddisfazioni per esempio bambini che curavano il comportamento dei genitori, ma comunque son sempre state le persone già predisposte a dare un buon riscontro. Gli altri hanno continuato per la loro strada».

## INTERVISTA #5

### Formazione e training dell'interprete ambientale

- **Che formazione hai?**  
«Ho una laurea triennale in scienze biologiche con indirizzo marino e una laurea specialistica (o magistrale) in biologia marina».
- **Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?**  
«Attraverso un'amica che ha lavorato per anni per I Viaggi del Ventaglio ed essendo a conoscenza della mia specializzazione universitaria, mi ha consigliato di pensare ad un'eventuale esperienza come interprete ambientale».
- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**  
«Più che una scelta si è trattato di una prova. Dal primo momento in cui sono venuta a conoscenza di questa figura professionale, sono stata profondamente attratta dalla possibilità di potermi finalmente rendere utile come biologa marina, trasmettendo passione, entusiasmo ma soprattutto amore e quindi rispetto per lo straordinario mondo che ci circonda, in particolare per la parte sotto la superficie del mare o lungo rocciose coste piene di vita, ai più sconosciuta e scambiata per dura materia inerte».
- **Per quanto tempo hai lavorato come Interprete ambientale e dove?**  
«Al vent club Faraana a Sharm El Sheikh in Egitto, per cinque mesi».
- **Che tipo di training hai seguito?**  
«Ho affiancato per un mese circa l'interprete ambientale già presente al Faraana, in Mar Rosso, e che avrei dovuto sostituire. È stata lei che con amore e pazienza mi ha insegnato come muovere i primi passi, poi tutto è seguito naturalmente, imparando giorno dopo giorno come migliorare la mia attività anche sulla base dei racconti degli ospiti che avevano seguito altri interpreti ambientali in altri villaggi e località».

### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**  
«All'inizio è stato forse un volerci credere, poi, a causa dei numerosissimi problemi incontrati e fronteggiati, ho temuto fosse totalmente inutile. È stato a posteriori che ho dovuto rivedere la mia posizione e confermare quanto speravo all'inizio. Purtroppo non si può cambiare la mentalità di ogni persona, soprattutto di chi non è disposto ad ascoltare ed imparare, ma si può trasmettere passione portando le menti ad aprirsi e desiderare di imparare e di conoscere di più il nostro mondo. Tanti errori nascono dalla pura e semplice ignoranza, dal non sapere quanto danno stiamo causando. L'interprete ambientale può lavorare su questi turisti, che seppur in minoranza, sono comunque presenti. Credo che la riuscita del compito dell'interprete ambientale in un contesto come quello di un villaggio turistico posizionato in un luogo da sogno, dipenda moltissimo dalla struttura e dal rapporto che si riesce ad instaurare con il resto dello staff, soprattutto con l'animazione, che dove presente arriva di solito a quella percentuale di ospiti poco sensibili alla tematica ambientale e affatto interessati a conoscere la realtà del paese ospitante. In caso di stretta collaborazione con i responsabili della parte puramente edonistica, l'utilità dell'interprete ambientale nel villaggio cresce, a mio parere, cospicuamente».
- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'interprete ambientale?**  
«Far conoscere al pubblico l'ambiente in cui si trova a soggiornare e far presenti le problematiche ambientali connesse, cercando di inserirle in un contesto più ampio che ci riguarda tutti ogni giorno, anche una volta tornati, dopo le nostre vacanze, alle nostre vite. Inoltre, bisogna cercare di sensibilizzare quanto più possibile le persone, perché non si può comprendere senza sentire, e questo è il primo passo per un vero cambiamento».

- **Pensi che la presenza dell'Interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
 «Potenzialmente può, ma come accennato in precedenza, in risposta alla domanda 1, tale risultato dipende da tutta una serie di fattori. Sicuramente per avere una certa influenza l'aspetto caratteriale è importante. Credo che l'interprete ambientale con un temperamento gioioso, divertente, deciso, intraprendente, socievole e affatto timido o remissivo, o ancor peggio tendente all'accademico, possa influenzare l'atteggiamento di una parte dei clienti».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
 «Diciamo che con il tempo era diventato davvero facile e naturale capire cosa offrire e a chi. Sembra triste dirlo, ma pur con l'enorme diversità che li distingue, gli essere umani sono anche estremamente simili e nei villaggi turistici ho visto avvicinarsi, ma anche ripetersi, molte categorie umane, come tante piccole maschere ognuna a rappresentare un tipo particolare già visto in precedenza».
- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
 «Tanto la mia preparazione accademica, quanto la mia passione, e la straordinaria ricchezza sottomarina del luogo in cui mi trovavo, hanno indirizzato le mie "chiacchierate" scientifiche verso la descrizione degli ecosistemi marini tropicali, del comportamento dei pesci di barriera, delle caratteristiche eco-morfo-fisiologiche di quei poveri animali scambiati per rocce, i coralli, ma anche dei mammiferi e di pesci più grandi e che attraggono le masse, ossia gli squali. I buoni rapporti stretti con i colleghi egiziani mi hanno consentito poi di imparare qualcosa di più sul loro paese e arricchire così le mie lezioni, se così si potevano definire».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
 «All'inizio non è stato facile portare le mie conoscenze ad un piano più semplice e intuitivo, in modo che tutti potessero comprendere. Durante gli anni universitari è costato lavoro e fatica acquisire un linguaggio scientifico e pertinente, chiamare le cose con il loro nome, essere tecnici e precisi (nel mondo biologico nomenclature a volte anche difficili da pronunciare e che sembrano essere infinite, come in un gioco di scatole cinesi). Ho poi capito quanto gratificante fosse poter divulgare parte del mio bagaglio di conoscenze, in un modo tale da renderle adatte a diversi livelli di pubblico. Potevo mettermi nei loro panni e capire in che modo avrei dovuto descrivere qualcosa affinché risultasse completamente comprensibile e allo stesso tempo interessante e non banalizzato. Le più alte gratificazioni le ho spesso avute con i bambini, grazie all'aiuto di Nemo e di altri cartoni animati, e ciò mi ha fatto rivalutare enormemente il ruolo di insegnante, che può davvero fare la differenza nel formare gli adulti di domani».
- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**  
 «Avevo il mio laptop con cui preparavo presentazioni in power point piene di foto e video. Organizzavo anche passeggiate sulla spiaggia portando con me fossili o conchiglie oppure mi univo alle altre attività offerte dall'azienda e dal Ventadiving portando qualche libro o qualche scheda descrittiva e alcuni libri».
- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**  
 «Credo che questo possa variare da villaggio a villaggio. Io mi sono trovata bene con alcuni settori, ma malissimo con altri. Avendo modo di parlare con altri interpreti ambientali ho potuto valutare che le vicende erano opposte o semplicemente diverse dalle mie. Credo non si possa generalizzare, siccome solo un settore mi ha causato problemi, gli altri, invece, sono stati più che pronti a collaborare ai miei progetti».

- **Come viene visto l'Interprete ambientale da parte del pubblico?**

«Anche in questo caso dipendeva dalla tipologia degli ospiti. Per alcuni l'interprete ambientale era una noiosa e petulante figura da ignorare o sbeffeggiare, per altri come un mentore da seguire o un intrattenitore di livello più elevato della semplice animazione. Non saprei limitarmi ad un'unica visione globale, ma si tratta probabilmente di un mio limite legato anche alla breve e unica esperienza come interprete ambientale».

- **Qual è l'immagine che ha dato l'azienda a questa figura?**

«Credo che l'immagine offerta dall'azienda al cliente potesse far fede a ciò che il cliente doveva aspettarsi di trovare, forse doveva avere più peso, importanza e potere, ossia doveva essere qualcosa su cui l'azienda avrebbe potuto lavorare di più».

### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

- **Pensi che l'esperienza da interprete ambientale ti sia stata utile?**

«Sì, nel bene e nel male».

- **Cosa hai imparato lavorando come interprete ambientale?**

«Ho scoperto e riscoperto molti aspetti di me, ho imparato che l'uomo a volte è peggio di come si dipinge, ma che c'è forse sempre un po' di speranza e che qualcuno può ancora essere svegliato dal torpore della ragione in cui si trova. Ho imparato che i bambini sono una spugna, acquisiscono dagli adulti, che osservano costantemente, buone e cattive abitudini, ma soprattutto che sono perfettamente in grado di discernere cosa è bene e cosa non lo è, anche se così piccoli e poco esperti del mondo».

- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**

«Resistere alla tentazione di fare del male fisico a troppe persone, soprattutto ai turisti russi. Anche gli italiani, però, mi hanno creato discreti problemi di sopportazione. A parte questo, il problema maggiore era far capire agli egiziani che lavoravano lì che quel posto era tutta la loro ricchezza presente e futura e permettere di distruggerla per qualche dollaro o euro guadagnato oggi, per poi non avere un futuro per se stessi e i propri figli, non era esattamente saggio».

- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**

«Tutte, anche se devo dire che le uscite con il Ventadiving erano forse quelle più soddisfacenti sotto tutti i punti di vista».

- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**

«La passeggiata al pontile attraeva particolarmente, ma la sua riuscita dipendeva anche da quanti animaletti interessanti si riuscivano a beccare, anche se descrizioni ed aneddoti riuscivano a colmare la lacuna dovuta ad alcuni assenti. Altra attività è stata la presentazione serale settimanale, in collaborazione con il Ventadiving. Una ventina di minuti prima dell'inizio dello spettacolo dell'animazione mi veniva offerta la possibilità di regalare agli ospiti una breve carrellata dei principali animali presenti nel Mar Rosso e di cosa fosse lecito e cosa, invece, non fosse lecito fare. Unendo video realizzati dal Ventadiving sono riuscita a sorprendere e interessare gli ospiti ma, purtroppo, la partecipazione iniziale era piuttosto scarsa».

- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**

«Ogni tipologia: dagli ignoranti cronici, maleducati e privi di qualsivoglia senso civile, oltre che di sensibilità ambientale, a persone colte, rispettose di ogni essere e al corrente di importanti tematiche attuali su animali o ecosistemi a rischio. Inoltre, ho incontrato persone non ugualmente al corrente, ma desiderose di imparare e mettersi in gioco».

- **Con che nome ti identificavano i clienti?**

«Samaka, che in arabo vuol dire pesce, soprannominata così dai miei amici egiziani. Venivo anche identificata con il mio nome, seguito dalla qualifica di biologa marina».

- **Che lavoro fai oggi?**

«Attualmente sto svolgendo un dottorato di ricerca in Olanda sul ciclo dell'azoto negli ecosistemi costieri del mare del nord».

### **L'impatto sul territorio**

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale**

«Mi apprezzavano e cercavano di aiutarmi, ma dall'altro lato ero un po' la guastafeste pronta a vietare questa o quell'altra attività che reputavo nociva per l'ambiente».

- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**

«Ho avuto modo di parlare con il responsabile dell'ufficio del parco marino di Ras Mohammed, con l'obiettivo di chiedere un maggior controllo della zona, o di istituire severe multe per chi non seguisse le regole (sarebbe stato bello essere delegati a farle), ma i risultati sono stati esattamente quelli immaginati, non solo niente è cambiato ma credo di aver suscitato molta ilarità».

- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**

«No, forse per mancanza di tempo. Fossi rimasta più a lungo avrei potuto pensare di instaurare collaborazioni tra istituzioni di ricerca italiane e egiziane e ideare possibili progetti, ma sono partita troppo presto per poter realizzare tutto ciò».

- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**

«Io non sono proprio riuscita a vederli. Ho ricevuto feedback positivi solo dopo la mia partenza da chi è rimasto o da alcuni degli ospiti che avevo conosciuto, ma non ho potuto constatare un tangibile beneficio».

- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**

«Credo di aver fatto la differenza per una ristretta cerchia di turisti presenti, ma ho capito che non si può sempre partire con l'idea di cambiare il mondo ed essere delusi se poi l'impresa fallisce. Credo che in minima parte tale maggior impegno si sia verificato e possa per questo essere abbastanza soddisfatta con il ruolo di interprete ambientale».

## INTERVISTA #6

### Formazione e training dell'interprete ambientale

- **Che formazione hai?**  
«Sono laureata in scienze ambientali indirizzo marino».
- **Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?**  
«Tramite internet»
- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**  
«Perché mi sembrava fosse un valore aggiunto al mio percorso accademico».
- **Per quanto tempo hai lavorato come interprete ambientale e dove?**  
«Ho solo fatto lo stage al Cataract resort di Marsa Alam in Egitto».
- **Che tipo di training hai seguito?**  
«Ho fatto il master di primo livello presso l'università di Milano Bicocca».

### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**  
«Si perché rappresenta un valore aggiunto, massima informazione per la salvaguardia e la tutela dell'ambiente. Spesso le persone che vanno in vacanza in posti dove è presente la scogliera corallina non sanno neanche che siano animali, pensano che sia semplice roccia».
- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'Interprete ambientale?**  
«Dare informazioni e spiegazioni inerenti l'ambiente in cui ci si trovava, per conoscerlo meglio e salvaguardarlo».
- **Pensi che la presenza dell'interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
«Decisamente sì».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
«Fortunatamente sì».
- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
«Spiegavo in primis la natura della scogliera corallina, facendo capire che quello che avrebbero voluto calpestarli ospiti sono animali e che impiegano molti anni per crescere e non semplicemente pezzi di roccia».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
«A seconda dell'età e del loro livello culturale».
- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**  
«Tutto ciò che mi era possibile, soprattutto qualcosa che gli ospiti potessero toccare con mano o almeno vedere con i loro occhi».
- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**  
«Dipende dal rapporto che si stabilisce con lo staff, ma di solito vi è una buona collaborazione».
- **Come viene visto l'interprete ambientale da parte del pubblico?**  
«Tutti quelli con cui ho parlato la ritenevano una figura fondamentale».



- **Qual è l'immagine che dava l'azienda a questa figura?**  
«E' un'immagine molto importante quindi l'azienda punta molto su questa figura».

### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

- **Pensi che l'esperienza da interprete ambientale ti sia stata utile?**  
«Sicuramente».
- **Cosa hai imparato lavorando come interprete ambientale?**  
«Ho imparato a relazionarmi con il pubblico e a parlare di fronte a numerose persone e ad usare la terminologia adatta alla diversità di pubblico».
- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**  
«Parlare sul palco con il microfono in mano».
- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**  
«La passeggiata sulla scogliera fossile e naturalmente le attività di snorkeling lungo la scogliera corallina».
- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**  
«Le passeggiate e lo snorkeling, quindi tutto ciò "che era più tangibile era visto più di buon occhio».
- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**  
«Ogni tipo di clientela, dal vecchietto al bambino, dall'operaio al laureato».
- **Con che nome ti identificavano i clienti?**  
«La pesciologa».
- **Che lavoro fai oggi?**  
«La guida subacquea».

### **L'impatto sul territorio**

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?**  
«Cercavano di aiutarmi in tutto, quindi, direi molto buono».
- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**  
«Solo con l'università dove ho fatto il master».
- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**  
«No».
- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**  
«Maggiore sensibilizzazione riguardo all'ambiente e agli esseri che lo abitano».
- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**  
«Sì, a una maggiore sensibilizzazione».

## INTERVISTA #7

### Formazione e training dell'interprete ambientale

- **Che formazione hai?**  
«Laurea in biologia».
- **Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?**  
«Tramite amici».
- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**  
«Curiosità e voglia di sperimentare».
- **Per quanto tempo hai lavorato come interprete ambientale e dove?**  
«A Zanzibar per sei mesi».
- **Che tipo di training hai seguito?**  
«Direttamente sul campo».

### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**  
«Sì, perché da un valore aggiunto alla vacanza».
- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'interprete ambientale?**  
«Sensibilizzare e creare curiosità nel cliente».
- **Pensi che la presenza dell'interprete ambientale possa influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
«Sicuramente».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
«Sì, con un po' di esperienza».
- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
«Malaria, vegetazione, barriera corallina, costellazioni».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
«Con un lessico e una precisione adeguata agli interlocutori».
- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**  
«Pc, laboratori sul campo ».
- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**  
«A volte sottovalutato o in concorrenza».
- **Come viene visto l'interprete ambientale da parte del pubblico?**  
«A volte inutile, altre volte invece come un punto di riferimento».
- **Qual è l'immagine che dà l'azienda a questa figura?**  
«A mio parere l'azienda non ha lavorato molto sull'immagine».

### **Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?**

- **Pensi che l'esperienza da Interprete ambientale ti sia stata utile?**  
«Sì».
- **Cosa hai imparato lavorando come Interprete ambientale?**  
«A capire cosa vogliono le persone».
- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**  
«Imparare a capire cosa possa stuzzicare l'attenzione dei turisti».
- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**  
«L'attività sulle costellazioni».
- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**  
«Visita al villaggio più vicino».
- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**  
«Le più diverse».
- **Con che nome ti identificavano i clienti?**  
«Interprete ambientale».
- **Che lavoro fai oggi?**  
«Lavoro in un'azienda farmaceutica».

### **L'impatto sul territorio**

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?**  
«Senza particolare rilievo».
- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**  
«Nessuna».
- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**  
«No».
- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**  
«Maggior sensibilizzazione».
- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**  
«Sì».

## INTERVISTA #8

### Formazione e training dell'interprete ambientale

- **Che formazione hai?**

«Laurea in scienze naturali e varie esperienze di ricerca ed educazione ambientale (3 anni di ricerca presso il Dipartimento di Biologia ed Ecologia Animale dell'Università degli Studi di Cagliari e un anno come educatore ambientale negli USA) ».

- **Come sei venuto a sapere di questa possibilità lavorativa?**

«Annuncio inserito nel sito del tour operator "I Viaggi del Ventaglio" ».

- **Perché hai scelto di fare l'interprete ambientale?**

«Passione».

- **Per quanto tempo hai lavorato come interprete ambientale e dove?**

«Da giugno del 2003 ad aprile 2008 ho lavorato nelle seguenti località: Sardegna, Toscana, Zanzibar, Kenya, Madagascar, Egitto e Cuba».

- **Che tipo di training hai seguito?**

«Nel 2003 l'interprete ambientale non seguiva nessun tipo di training. Per poter fare l'interprete ambientale bastava avere una laurea in biologia o scienze naturali ed avere maturato delle precedenti esperienze lavorative in campo ambientale. Durante la stagione 2001-2002 ho lavorato come naturalista presso alcuni centri di educazione ambientali americani. Per lo svolgimento del lavoro di interprete ambientale mi sono ispirato a esperienze vissute negli Stati Uniti riproponendo il modello americano, e riadattandolo al contesto del villaggio turistico».

### Interprete ambientale e comunicazione scientifica

- **Reputi importante la presenza dell'interprete ambientale all'interno di strutture turistiche? Perché?**

«Ritengo che la figura dell'interprete ambientale sia fondamentale all'interno delle strutture turistiche per i motivi qui di seguito elencati:

- In occasione dei briefing informativi suggerisce i codici di condotta e consigli utili per un comportamento maggiormente responsabile;
- È il punto di riferimento per l'ambiente (naturale, sociale e culturale);
- Instaura e mantiene i contatti con istituzioni ambientali, associazioni, ecc.
- Raccoglie informazioni sulla destinazione;
- Collabora con lo staff del villaggio per creare attività comuni;
- Collabora con l'Ufficio Traffico e Escursioni e i rispettivi fornitori per inserire codici di condotta responsabili e suggerire briefing adeguati;
- Interagisce con la gestione alberghiera locale (quando non gestito direttamente) per migliorare le performance ambientali;
- Organizza incontri informativi sulle caratteristiche ambientali della destinazione;
- Attraverso le proprie attività aumenta la conoscenza della destinazione visitata».

- **Quale pensi possa essere il ruolo dell'interprete ambientale?**

«L'interprete ambientale ha avuto un ruolo informativo sul mondo che circonda il villaggio con un'azione fondamentale al rispetto del tessuto sociale e ambientale. In parole povere, citando un esempio, pur riconoscendo la bontà d'animo del turista che regalava caramelle ai bambini, non si poteva non reagire dal punto di vista sociale e medico. Da un lato si alimentava, involontariamente l'acattonaggio, dall'altro non si considerava che in certe località non esistono dentisti o sono lontani e i bambini non sono abituati al saccarosio. Quindi anche un gesto innocente, di cui non si conoscevano gli effetti, poteva provocare un grave danno.

Quindi il ruolo dell'interprete ambientale era quello di rendere i turisti più accorti, sensibilizzandoli».

- **Pensi che la presenza dell'interprete ambientale potesse influenzare l'atteggiamento dei clienti in vacanza?**  
«Decisamente sì. Alcuni ospiti agivano pensando di fare del bene ma talvolta gli effetti di un gesto apparentemente innocente potevano essere negativi. L'interprete ambientale contribuisce quindi a rendere i turisti più accorti e sensibili alle problematiche del luogo che si visita».
- **Riuscivi a prevedere le esigenze e il comportamento dei clienti?**  
«Solo parzialmente».
- **Quali tematiche scientifiche trattavi maggiormente nel tuo lavoro?**  
«Zoologia, Botanica, Astronomia, Geologia e Antropologia».
- **Come adattavi i contenuti scientifici alle esigenze del cliente?**  
«Le attività erano studiate attentamente al fine di renderle il più pratiche possibili. Il linguaggio utilizzato in occasione degli incontri doveva essere semplice e alla portata di tutti. Utilizzavo diversi strumenti (panelli illustrati, grafici ecc.) e la durata degli incontri non era mai superiore ai novanta minuti. Talvolta venivano realizzate attività ludiche che aiutavano gli utenti a capire meglio la parte teorica».
- **Quali strumenti e modalità utilizzavi nel tuo lavoro (presentazioni orali, attività pratiche, microscopi, pannelli didattici, computer, ecc.)?**  
«Presentazioni orali, attività pratiche, libri illustrati, telescopio, PC, pannelli didattici, materiali vari reperibili in loco».
- **Come viene visto l'interprete ambientale dallo staff degli altri settori?**  
«Personalmente ho sempre avuto degli ottimi rapporti con l'ufficio traffico ed escursioni e il diving. In effetti, la presenza dell'interprete ambientale, nelle attività promosse dai due settori sopracitati, contribuiva a fornire tutte le informazioni necessarie a far apprezzare appieno gli aspetti naturalistici delle escursioni o delle attività di snorkeling, dando un valore aggiunto all'attività. Inoltre, gli operatori di questi settori, sostenevano e promuovevano più degli altri il ruolo e le attività dell'interprete ambientale in quanto ogni giorno si scontravano con comportamenti non sostenibili verso l'ambiente e le realtà locali. All'inizio della mia esperienza non sono mancati problemi con uno dei settori che fa da padrone nei villaggi: l'animazione. In più di una situazione ho avuto l'impressione che gli operatori di tale settore vedessero "minacciati" i loro spazi. Solo nelle mie ultime esperienze la collaborazione con l'animazione ha portato alla realizzazione di attività in comune».
- **Come viene visto l'interprete ambientale da parte del pubblico?**  
«Personalmente ho avuto sempre un ottimo riscontro da parte degli ospiti delle diverse strutture turistiche. Gli ospiti sono curiosi di conoscere la realtà del luogo che visitano e l'interprete ambientale rappresentava la connessione tra il mondo "perfetto" del villaggio e la realtà locale».
- **Qual è l'immagine che dà l'azienda a questa figura?**  
«Inizialmente era trascurata e sottovalutata perché ritenuta poco adatta in un contesto come il villaggio turistico dove gli ospiti sono più predisposti alle attività di intrattenimento proposte da altri settori, tra cui principalmente l'animazione. Nel corso del tempo anche gli altri settori si sono dovuti ricredere e la figura si è affermata grazie anche al supporto/riscontro positivo da parte degli ospiti».

### Interprete ambientale: un'esperienza necessaria?

- **Pensi che l'esperienza da interprete ambientale ti sia stata utile?**  
«Decisamente sì».
- **Cosa hai imparato lavorando come interprete ambientale?**  
«Ho acquisito maggiori competenze in fatto di sostenibilità/tutela ambientale e culturale».
- **Quali sono state le difficoltà maggiori?**  
«Inizialmente la figura veniva considerata inutile e perciò è stato indispensabile lavorare sui colleghi al fine di fargli capire l'importanza della tutela ambientale e culturale nelle destinazioni turistiche nonché l'importanza di tale ruolo. Altra difficoltà è stata la scarsità di mezzi a disposizione e la mancanza di un budget da utilizzare nell'acquisto di strumenti. Parte dei libri e strumenti (computer, telescopio ecc. ) erano di mia proprietà».
- **Che attività ti piaceva condurre maggiormente?**  
«Serate notturne di astronomia, visita dei villaggi locali alla scoperta di usi e costumi, passeggiate zoo-botaniche. Le attività che mi hanno dato maggiore soddisfazione erano quelle organizzate in collaborazione con gli enti locali. Ad esempio il rimboschimento della laguna di Mida Creek in Kenya, che oltre a coinvolgere circa 200 nostri ospiti, ha stimolato l'interesse di interi villaggi, che hanno così potuto collaborare a un grande progetto di salvaguardia ambientale».
- **Quale attività (anche come modalità/strumenti utilizzati) aveva un maggior riscontro tra i clienti?**  
«Serate notturne di astronomia, incontri con la popolazione locale».
- **Con che tipologia di pubblico eri a contatto nel tuo lavoro?**  
«Persone di ogni tipo ed estrazione sociale, dai bimbi agli adulti. Normalmente le attività venivano organizzate e distinte per fascia di età».
- **Con che nome ti identificavano i clienti?**  
«Biologo, naturalista o padre natura».
- **Che lavoro fai oggi?**  
«Receptionist presso un Resort in Sardegna. Collaboro inoltre con alcune fattorie didattiche e centri di educazione ambientali».

### L'impatto sul territorio

- **Come veniva vista la figura da parte dello staff/abitante locale?**  
«Decisamente in modo positivo. Solo in rare occasioni mi sono scontrato con coloro che interpretavano i consigli che davo agli ospiti come un danno per gli abitanti locali (es. consigliavo di non distribuire indumenti, soldi, caramelle per strada perché tale comportamento fomentava l'accattonaggio, ma di rivolgersi a scuole, orfanotrofi, missioni ecc.) ».
- **Con quali realtà locali eri entrato in contatto (ONG, Università, enti di ricerca, associazioni ecc.)?**  
«ONG e più raramente organizzazioni governative».
- **Hai avuto modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e qualche ente scientifico locale?**  
«La collaborazione con gli enti locali non è stata sempre facile ma non impossibile, e ha richiesto tempi piuttosto lunghi. Purtroppo in alcune destinazioni alla parola sostenibilità/tutela veniva anteposta la soddisfazione del turista portatore di soldi e benessere, ma tal-

volta tale soddisfazione prevedeva attività che portavano alla contaminazione del tessuto sociale e alterazioni ambientali gravi.

Più facile è stata la collaborazione con le organizzazioni scientifiche europee e americane che in loco hanno dato vita a progetti importanti anche grazie al coinvolgimento dei nostri ospiti».

- **Quali benefici ha portato il tuo ruolo nel luogo dove lavoravi?**  
«Ha contribuito ad attenuare e rallentare gli effetti negativi del turismo di massa. Grazie alle donazioni dei nostri ospiti, in loco e dall'Italia, e' stato possibile velocizzare la realizzazione di tanti progetti di sviluppo sociale e tutela ambientale».
- **Le tue attività e il tuo ruolo nel luogo di villeggiatura hanno portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problematiche locali?**  
«Decisamente sì. Gli ospiti sono stati coinvolti in progetti importanti di sviluppo locale contribuendo alla realizzazione di progetti di sviluppo sociale e tutela ambientale promossi sia da organizzazioni volontarie che governative».

## APPENDICE B

### IL QUESTIONARIO

\* Required

1. Quanti anni ha lavorato per i Viaggi del Ventaglio? \*

2. Valuta utile la presenza dell'Interprete ambientale nelle strutture turistiche? \*

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto

3. Quali erano secondo lei gli scopi dell'Interprete ambientale? \*(possibile barrare più di una risposta)

- educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente
- intrattenere i turisti con attività ludico-ricreative
- migliorare l'immagine dell'azienda
- avvicinare il pubblico a temi scientifici
- offrire semplicemente un servizio in più
- sostituire l'animazione, quando questa non presente
- nessun scopo, reputo il ruolo dell'Interprete ambientale inutile

Si è mai interessato ai programmi settimanali gestiti dall'Interprete ambientale? \*

- per niente
- poco
- abbastanza
- molto

5. Quale di queste capacità le sembrano più utili del ruolo di Interprete ambientale? \*(possibile barrare più di una risposta)

- Abilità teatrali
- Conoscenze scientifiche e ambientali
- Doti comunicative
- Capacità di coinvolgere il pubblico
- Capacità di vendita



6. Secondo lei la clientela risultava soddisfatta dalle attività svolte dall'Interprete ambientale? \*

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

7. Crede che la presenza dell'Interprete ambientale possa aver influenzato l'atteggiamento dei clienti in vacanza? \*

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

8. Secondo lei i contenuti scientifici e ambientali presentati dall'Interprete ambientale erano graditi dal pubblico? \*

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

9. Ha notato un coinvolgimento da parte della clientela? \*

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

10. Secondo lei gli strumenti e le tecniche di comunicazione (attività teoriche e pratiche, escursioni, briefing, ecc.) usati dall'Interprete ambientale nelle proprie attività erano adatte al pubblico in vacanza? \*

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

11. Come veniva vista la figura dell'Interprete ambientale all'interno dell'azienda? \*

- Una presenza e un costo inutile
- Una strategia di marketing utile
- Un ottimo strumento per veicolare argomenti di contenuto scientifico e ambientale
- Una figura fondamentale per migliorare le performance ambientali dell'azienda e limitare i sprechi

Un ruolo educativo nelle “questioni ambientali”

12. Ritiene che si doveva dare maggior spazio all’Interprete ambientale all’interno delle strutture turistiche dell’azienda? \*

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

13. Secondo lei la presenza dell’Interprete ambientale era uno dei criteri di scelta della meta turistica? \*

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

14. Secondo lei la presenza dell’Interprete ambientale ha influito sulle vendite dei pacchetti turistici? \*

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

15. Grazie al lavoro svolto dall’Interprete ambientale, c’è stato modo di instaurare qualche collaborazione tra l’azienda turistica e enti scientifici locali? \*

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

16. Valuta che la presenza dell’Interprete ambientale ha portato qualche beneficio nelle strutture turistiche da lei gestite? \*

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

17. Valuta che le attività e la figura dell’Interprete ambientale ha portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problemi ambientali? \*

Per niente

- Poco
- Abbastanza
- Molto

Osservazioni e commenti personali

**Il questionario compilato dagli esperti del turismo**

1. Quanti anni ha lavorato per i Viaggi del Ventaglio?	2. Valuta utile la presenza dell'interprete ambientale nelle strutture turistiche?	3. Quali erano secondo lei gli scopi dell'interprete ambientale?	4. Si è mai interessato ai programmi settimanali gestiti dall'Interprete ambientale?	5. Quale di queste capacità sembrano più utili del ruolo di interprete ambientale?	6. Secondo lei la clientela risultava soddisfatta dalle attività svolte dall'interprete ambientale?	7. Crede che la presenza dell'Interprete ambientale possa aver influenzato l'atteggiamento dei clienti in vacanza?	8. Secondo lei i contenuti scientifici e ambientali presentati dall'interprete ambientale erano graditi dal pubblico?	9. Ha notato un coinvolgimento da parte della clientela?
15	molto	educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente	abbastanza	Doti comunicative	Molto	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
10	molto	educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente	molto	Conoscenze scientifiche e ambientali	Molto	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
6	molto	educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente	abbastanza	Conoscenze scientifiche e ambientali	Molto	Abbastanza	Abbastanza	Poco
8	abbastanza	intrattenere i turisti con attività ludico-ricreative	abbastanza	Capacità di coinvolgere il pubblico	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
8	abbastanza	educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente	abbastanza	Capacità di coinvolgere il pubblico	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
7	poco	migliorare l'immagine dell'azienda	poco	Doti comunicative	Molto	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
5	poco	educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente	poco	Conoscenze scientifiche e ambientali	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Poco
10	molto	educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente	molto	Capacità di coinvolgere il pubblico	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza
11	molto	educare la clientela ad un maggior rispetto per l'ambiente	molto	Conoscenze scientifiche e ambientali	Abbastanza	Abbastanza	Molto	Molto

10. Secondo lei gli strumenti e le tecniche di comunicazione (attività teoriche e pratiche, escursioni, briefing, ecc.) usati dall'Interprete ambientale nelle proprie attività erano adatte al pubblico in vacanza?	11. Come veniva vista la figura dell'Interprete ambientale all'interno dell'azienda?	12. Ritene che si doveva dare maggior spazio all'Interprete ambientale all'interno delle strutture turistiche dell'azienda?	13. Secondo lei la presenza dell'Interprete ambientale era uno dei criteri di scelta della meta turistica?	14. Secondo lei la presenza dell'Interprete ambientale ha in fluito sulle vendite dei pacchetti turistici?	15. Grazie al lavoro svolto dall'Interprete ambientale, c'è stato modo di instaurare qualche collaborazione tra l'azienda turistica e enti scientifici locali?	16. Valuta che la presenza dell'Interprete ambientale ha portato qualche beneficio nelle strutture turistiche da lei gestite?	17. Valuta che le attività e la figura dell'Interprete ambientale ha portato ad un maggior impegno dei turisti nei confronti delle problemi ambientali?	Osservazioni e commenti personali
Abbastanza	Un ruolo educativo nelle "questioni ambientali"	Abbastanza	Poco	Poco	Molto	Abbastanza	Abbastanza	
Abbastanza	Un ottimo strumento per veicolare argomenti di contenuto scientifico e ambientale	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	
Abbastanza	Un ruolo educativo nelle "questioni ambientali"	Abbastanza	Poco	Poco	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	
Abbastanza	Un ottimo strumento per veicolare argomenti di contenuto scientifico e ambientale	Abbastanza	Poco	Poco	Poco	Poco	Abbastanza	L'interprete ambientale è una figura indispensabile per sensibilizzare il pubblico alle tematiche ambientali ecologiche e del rispetto della natura.
Abbastanza	Un ruolo educativo nelle "questioni ambientali"	Abbastanza	Poco	Poco	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	
Abbastanza	Una strategia di marketing utile	Poco	Poco	Per niente	Poco	Poco	Abbastanza	
Abbastanza	Un ottimo strumento per veicolare argomenti di contenuto scientifico e ambientale	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	
Abbastanza	Una figura fondamentale per migliorare le performance ambientali dell'azienda e limitare i sprechi	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	Abbastanza	
Abbastanza	Un ruolo educativo nelle "questioni ambientali"	Abbastanza	Poco	Poco	Poco	Abbastanza	Abbastanza	

## APPENDICE C

### IL PROGETTO LANCIATO DA I VIAGGI DEL VENTAGLIO



#### 5.6 Viaggi del Ventaglio: Environmental Interpreter Programme

##### Description of Good Practice

In June 2001, Viaggi del Ventaglio (VV), one of the leading Italian outbound and domestic tour operators, launched its Environmental Interpreter Programme. The programme involves the introduction of an Environmental Interpreter at each VentaClub resort, to be a reference point for staff and

clients on the company's sustainability policy and to serve as an ambassador of the policy to the surrounding communities.

The programme was launched with three objectives in mind:

- To raise clients' awareness about environmental issues in their destination;
- To support the dissemination and integration of sustainability principles and practices to resort staff and management, thus bridging the gap between the headquarters corporate sustainability policy and the resort-based operational staff; and
- To increase understanding and strengthen co-operation between VV resorts and the surrounding communities.

VV established clear tasks and responsibilities for the Environmental Interpreter, including:

- Be the reference point on environmental, social and cultural issues;
- Take part in the clients' briefings, to inform them about how to have a sustainable holiday;
- Organise informative meetings on destinations' key environmental features (coral reefs, mangrove forests, etc.);
- Establish and maintain contacts with local authorities and organisations;
- Cooperate with other staff in the resort to develop common activities (recreation, kids club, diving);
- Cooperate with the staff responsible for the organisation of excursions to select and brief suppliers on sustainability criteria and to include briefings in the excursions;
- Collect general information on sustainability issues in the destination;
- Interact with the hotel management (if not a VentaClub resort) to support the introduction of sustainability practices in management.



SHARM EL SHEIKH - VENTA CLUB REEF OASIS: CHILDREN LEARN ABOUT THE UNDERWATER WORLD

The Environmental Interpreter Programme is coordinated by VV's Tourism and Environment Department, which carries out recruitment and training and provides assistance. On site, Interpreters report directly to resort managers, and their salaries are paid out of the resort budget.

Based on a feasibility study at VentaClub's Red Sea resort, which in particular aimed at identifying the most appropriate characteristics and contract scheme, the company considered sub-contracting the position. However, it was eventually decided to create internal positions, so that staff members could be trained based on the specific requirements of the organisation and the destinations.

The feasibility phase determined that the ideal Environmental Interpreter should have:

- Knowledge of environment and ecology, and sustainability in general;

- Understanding of the principles of anthropology and sociology of tourism;
- Proficiency in the language of the selected destinations;
- Experience in environmental education;
- Good communication skills, and
- Knowledge and experience on destination-specific subjects (such as coral reefs).

Programme development also focused on creating and gathering materials to support the work of the Interpreters, including books and other printed matter on general and destination-specific environmental issues, a reference manual developed internally for the Interpreter, and materials designed to teach children about sustainability issues.

In this initial phase, all training has been done on an individual basis by VV's Tourism and Environment Department. Recruited Environmental Interpreters spend one to three weeks at headquarters to study the destination in 'theory', prepare the necessary communication materials and receive inputs from the Environmental Manager. At the destination, training is continued on the job, with constant technical support from the Environmental Manager. In the future, all new staff can be trained directly on site by experienced Environmental Interpreters.

### Implementation

The Environmental Interpreter Programme has been implemented so far in ten VentaClub resorts, selected based on their specific sustainability or environmental needs and strategic importance for the company. These resorts include:

- VentaClub Reef Oasis and VentaClub Faraana in Sharm el Sheikh, on the Red Sea;
- VentaClub Gran Dominicus in the Dominican Republic;
- VentaClub Playa Maroma in Mexico;
- VentaClub Capo Caccia on the Italian Island of Sardinia;
- VentaClub Bagamoyo in Calabria, Italy, especially aimed at children;
- VentaClub Temple Point in Kenya;
- VentaClub Rannalhi in the Maldives Islands;
- VentaClub Karibu in Zanzibar, and
- VentaClub Marsa Alam in Marsa Alam, on the Red Sea.



AN INFORMATION BOARD PROVIDES ADVICE FOR A RESPONSIBLE HOLIDAY

The Interpreter is introduced to customers upon arrival, during orientation.

Among the activities undertaken by Interpreters in these resorts are presentations on marine biology, guided snorkeling tours, evening slide shows on the local environment, ecological beach excursions, children's activities and eco-volunteerism activities, such as beach clean-ups.

The activities of the Interpreters are regularly monitored by headquarters. The Interpreters report weekly to the Tourism and Environment Department on the programme, relationships with other departments, difficulties and problems, guest participation, general environmental issues, possible public relations opportunities, etc. In addition, although no specific question on the programme is included in guest satisfaction questionnaires, the forms are regularly monitored for voluntary mentions and comments. Once the role of the Interpreter has been fully institutionalised, questions to measure their performance will be included in the client feedback forms.

Information on the programme is available on VV's web site and through its owned travel agencies. From December 2003 onwards, the presence of an Interpreter will also be indicated in the catalogue for relevant resorts.

## Benefits

For VW's clients, the programme represents an additional value to their holidays, allowing them to discover environmental, cultural and social characteristics of their destinations that most likely would have remained hidden. In the general comments section of the guests' questionnaire, several encouraging comments have been expressed, demonstrating guests' appreciation for these efforts.

Feedback from destination stakeholders has also been positive, in particular on the actions that have been carried out. For example, an excursion in the Dominican Republic has been improved by adding responsibility criteria, resulting in benefits to the local community.

## Comments

In order to support changes in attitude towards sustainability, especially at the destination level, a competent and official 'voice' was needed. Thus, in hiring Interpreters, preference was given to those candidates who showed enthusiasm, deep personal commitment, a positive attitude and good communication skills – all characteristics that are considered far more important than outstanding technical skills.



MEXICO - VENTACLUB PLAYA MAROMA: GUESTS CONTRIBUTE TO THE TURTLE PROTECTION PROGRAMME

VW carefully considered whether to recruit Interpreters locally (i.e. in the destination country) or to hire from Italy. The local recruitment option has both advantages and disadvantages. A local recruit might better understand the destination, remain in the job longer and provide benefits to the local community through employment. However, experience proved that selection and training could be logistically difficult, that there is in general a lack of capacity both in terms of knowledge and communication skills in some destinations, and that there might be a cultural gap between the customers and the Interpreter. Therefore, in this first phase, no fixed policy has been established, and the decision to recruit locally or in Italy is made based on existing opportunities in each destination.



GUESTS CAN STOP AT ANY TIME AT THE 'ENVIRONMENT' INFORMATION DESK

Another challenge in the implementation of the programme is that each individual interpreter has to complete a tailor-made training session, which takes into account the key sustainability issues of the destination, the type of clients that chose that specific destination and the various tasks that he or she will be required to perform.

In general, existing staff in the resorts have seen the Environmental Interpreter as a useful figure, if not indispensable for the life of a holiday resort. However, experience at the first pilot resorts demonstrated that there could be an initial 'rejection' period for this role.



## SOTTOSEZIONE DEL SITO WEB DE I VIAGGI DEL VENTAGLIO

↳ Ventaglio → Turismo Sostenibile

**MENU VENTAGLIO:**

Company Profile

Turismo Accessibile

→ **Turismo Sostenibile**

  Cosa puoi fare tu

  Approfondimenti

  Appuntamenti

  Azioni

  L'impegno dei T.O.

Marketing comunica

I Nostri Partner

### Turismo Sostenibile

**Repubblica Dominicana**

- › Blue Flag al litorale di Bayahibe
- › Green Globe al VentaClub Gran Dominicus

**Messico, Riviera Maya**

- › La penisola dello Yucatan
- › Playa Maroma, VentaClub sostenibile
- › Ecovolontari a salvaguardia delle tartarughe

**Brasile**

- › Incontri e seminari d'arte in Brasile
- › **Incontri con la Comunità Palatea**



Da luglio 2007 gli ospiti del VentaClub Pratagy stringono amicizia con chi vive nella laguna di Roteiro.

**Per viaggiare meglio**

- › **Impegno dei Tour Operator**  
Cosa viene fatto seriamente dagli attori del Turismo?
- › **Cosa puoi fare tu**  
Piccole abitudini, grandi risultati.
- › **Approfondimenti**  
Per conoscere meglio alcune destinazioni e per riflettere con calma. Pensando al futuro.
- › **Appuntamenti**  
Un archivio su alcuni convegni. Con l'ambiente in primo piano.
- › **Azioni**  
Percorsi di formazione, Interprete Ambientale, lotta allo sfruttamento.
- › **UNEP**  
Programma delle Nazioni Unite per l'Ambiente.
- › **TOI**  
L'iniziativa di Tour Operator Internazionali.
- › **Per i più piccoli**  
Un quiz sulle barriere coralline.

Ventaglio    Viaggi & Villaggi    Oltre la vacanza    Community

↳ Ventaglio → Azioni

Download cataloghi

Contattaci

I Nostri Partner

**MENU VENTAGLIO:**

Company Profile

Turismo Accessibile

**Turismo Sostenibile**

  Cosa puoi fare tu

  Approfondimenti

  Appuntamenti

↳ **Azioni**

  L'impegno dei T.O.

Marketing comunica

I Nostri Partner

### Turismo Sostenibile

**Azioni**

---

**Progetto Ventaglio/Università Bicocca**



Recreate & Reseach con Ventaglio  
Prenderà il via ad agosto 2006 il progetto innovativo Recreate & Research che vedrà una rinnovata sinergia tra il Gruppo Ventaglio ed il Dipartimento di Biologia dell'Università Milano Bicocca.

**Volere è potere**



**Interprete Ambientale**  
Interprete Ambientale, un ruolo qualificato e affascinante.  
Leggi in cosa consiste, come candidarti, le prime esperienze sul campo.

## Oltre la Vacanza



### INTERPRETE AMBIENTALE

- › LA PROFESSIONE
- › PER CANDIDARTI
- › IN MAR ROSSO
- › NELLA REPUBBLICA DOMINICANA

#### **MENU VENTAGLIO:**

[Company Profile](#)

[Turismo Accessibile](#)

[Turismo Sostenibile](#)

[Marketing comunica](#)

[I Nostri Partner](#)

## **BIBLIOGRAFIA**

Alfrey J., Putnam T., *The industrial heritage. Managing resources and uses*, Routledge Publisher, London, 1992

Ashworth G., Howard P. *European heritage, planning and management*, Intellect Publishing, Exeter, England, 1999

Boniface P., Fowler P., *Heritage And Tourism In The Global Village*, Taylor & Francis Ltd, London, 1993

Carter J., *A Sense of Place, an interpretive planning handbook*, Tourism and Environment Initiative, Inverness, 1997

Contessa, G., *Lo psicologo e l'animatore come operatori del turismo*. In V. Cinanni, R. Viridi & G.Fumai, *Ambiente, salute, cultura: nuove questioni di psicologia del turismo* (pp. 208-212.), Edizioni Kappa, Roma, 1995

Cristaldi L., Somoza A., *Il Turismo Responsabile*, Risorse didattiche VIS - Volontariato Internazionale per lo Sviluppo, Roma, 2000.

Peter Davis, *Musei e ambiente naturale. Il ruolo dei musei di storia naturale nella conservazione della biodiversità*, Bologna, Clueb, 2001

Fiore F., *Ecomusei come strumento di valorizzazione del patrimonio culturale*, Tesi di dottorato di ricerca in QUALITA' AMBIENTALE & SVILUPPO ECONOMICO REGIONALE, Università di Bologna, 2008.

Fragola, U., *Nuovi studi sul turismo*. Eugenio Jovene ed., Napoli, 1972

Fridgen , J.D., *Environmental psychology and tourism*. Annals of tourism research, 11, pp. 19-39, Elsevier Ltd, 1984

Gattuso, R. e Gattuso, U.G., *Il contributo della psicologia nell'ambito dell'attività turistico-alberghiera a livello di programmazione, formazione e operatività*. In R. Viridi & A.Traini, *Psicologia del turismo: turismo, salute, cultura* (55-65). Armando ed., Roma, 1991

Gulotta G., *Psicologia turistica*, Giuffrè Editore, Milano, 1997

Ham S., *Environmental Interpretation, a practical guide for people with big ideas and small budgets*, North American Press, Golden, Colorado, 1994

Ham S., *Can interpretation really make a difference? Answers to four questions from cognitive and behavioral psychology*. Interpreting World Heritage Conference, Vancouver, Canada. 25–29 March 2007.

Ham S., Weiler B., *Interpretation evaluation tool kit: methods and tools for assessing the effectiveness of face-to-face interpretive Programs*, Sustainable Tourism Cooperative Research Centre (STCRC), Griffith University, PTY LTD Australia, 2005

I VIAGGI DEL VENTAGLIO, *Interprete ambientale, una guida al ruolo*, versione aggiornata 2006.

Instituto Nacional de Aprendizaje, Núcleo de Turismo, *Legislación ambiental de la actividad turística*, San José, Costa Rica, 2001

Marini F., *Psicologia del turismo e formazione alla tutela dell'ambiente*, in “Profili di ricerca e intervento psicologico-sociale nella gestione ambientale”, A.M. Nenci, Franco Angeli, Milano, 2003

McManus P., *What People Say and How They Think in a Science Museum (vol II): the visitor experience*. D. Uzzell ed., London, Belhaven Press, 1989

Mirò I., Alaix M., *Interpretación, identidad y territorio. Una reflexión sobre el uso social del Patrimonio*, Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, Sevilla: Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, núm. 18., 1997

Munro J.K., Morrison-Saunders A., Hughes M., *Environmental Interpretation Evaluation in Natural Areas*, Journal of Ecotourism, Vol. 7, No. 1, 2008

Netto G. et al., Piano di Interpretazione della Riserva Orientata “Isola di Pantelleria”: uno studio sugli aspetti comunicativi della riserva. Pubblicato da: Azienda delle Foreste Demaniali della Regione Siciliana, Palermo, 2002

Netto, G., *Interpretazione ambientale ed educazione ambientale a confronto*, Università di Camerino, 2007

Richards G., *Production and consumption of European cultural tourism*, Annals of tourism research, 23, pp.261-283, Elsevier Ltd, 1997

Ryan, C., *Recreational tourism: a social science perspective*, Routledge Publisher, London, 1991

Rodari P., Merzagora M., *La Scienza in Mostra*, Mondadori, 2007

Tilden F., *Interpreting our heritage*. University of North Carolina Press. Ed. Chapel Hill, 1957.

Traini, A., *La formazione psicologica dell'operatore turistico per una nuova cultura turistica*. In R. Viridi & A. Traini, *Psicologia del turismo: psicologia, salute, cultura* (pp. 73.76). Armando ed., Roma, 1991

Schouten F., *Heritage as Historical Reality*, in *Heritage, Tourism and Society*, D.Herbert ed., London and New York, Mansell, 21-32. 1999

Uzzell D.L., *Introduction: the visitor experience*, in D.L.Uzzell, *Heritage interpretation*, vol.2: *The visitor experience*, pp.1-15, Belhaven, London, 1989

Vidi R., Traini A., *Psicologia del turismo. Turismo, salute, cultura*, Armando Editore, 1990

Wearing, S., Neil, J., *Ecotourism: Impacts, Potentials and Possibilities.*, Butterworth-Heinemann, Oxford. 1999

#### **SITI INTERNET:**

[www.interpnet.com/](http://www.interpnet.com/) - National Association for Interpretation

[www.IPG.it](http://www.IPG.it) - Interpretive Planning Group

[www.unep.org/](http://www.unep.org/) - United Nations Environment Programme

[www.aitr.org/](http://www.aitr.org/) - Associazione Italiana Turismo Responsabile

[www.definitionsproject.com](http://www.definitionsproject.com) - National Association for Interpretation (NAI)

[www.aldrichpears.com/](http://www.aldrichpears.com/) - AldrichPears Associates

[www.universoacqua.it](http://www.universoacqua.it) – Universo Acqua

[www.volint.it](http://www.volint.it) - Volontariato Internazionale per lo Sviluppo

[www.crctourism.com.au](http://www.crctourism.com.au) - Sustainable Tourism Cooperative Research Centre

[www.toinitiative.org/](http://www.toinitiative.org/) - Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development

[www.zoonomia.it](http://www.zoonomia.it)

[www.ims.udsm.ac.tz](http://www.ims.udsm.ac.tz)