

## PROGETTO ELEVATOR NEWSLETTER

5 | Luglio 2018

OSTRAVA, Repubblica Ceca– Attraverso la newsletter ti aggiorniamo regolarmente sullo sviluppo del progetto ELEVATOR. Questa ultima edizione è dedicata alla conferenza finale e ai prodotti definitivi del progetto. Le edizioni precedenti possono essere scaricate dal sito web del progetto <http://www.accessibletourism.org/elevator>.

### IL PROGETTO IN BREVE

#### Lo scopo del progetto:

- Migliorare la qualità, l'efficienza e l'importanza della formazione sul turismo accessibile
- Migliorare l'accesso all'istruzione sul turismo accessibile per gli operatori individuali
- Sensibilizzare l'utenza sulle tematiche del turismo accessibile

#### Attività e risultati:

- Analisi comparativa degli strumenti e delle condizioni per la formazione sulle tematiche del turismo accessibile
- Materiale didattico per le guide turistiche
- Guide tascabili per il turismo accessibile
- Incontri transazionali di progetto e laboratori con i gruppi di riferimento
- Conferenza internazionale a conclusione del progetto

#### Gruppi di riferimento:

- PMI operanti nel settore del turismo, della gestione delle destinazioni turistiche, guide turistiche, istituti di formazione, decisori politici etc.

#### Partnariato:

- Kazuist (Repubblica Ceca)
- ENAT (Belgio, Grecia)
- TANDEM (Italia)
- PREMIKI (Slovenia)

#### Durata del progetto:

- 9/2015-8/2018

### AGGIORNAMENTI SUL PROGETTO

ELEVATOR è un progetto di cooperazione tra partner, scambio di esperienze, buone pratiche e apprendimento reciproco nel campo dell'educazione degli adulti nel turismo accessibile.

La fase finale del progetto si è concentrata sul completamento dei risultati del progetto, che sono 3 nuovi strumenti per sostenere l'educazione degli adulti e la formazione professionale nel turismo accessibile:

- **Rapporto sulla formazione turistica accessibile**
- **Risorse didattiche aperte per guide turistiche**
- **Guida turistica accessibile**

I risultati sono liberamente scaricabili sul sito web del progetto e sui siti web dei singoli partner. Sono disponibili in versione elettronica in 5 lingue - in inglese, ceco, greco, italiano e sloveno.

Informazioni più dettagliate su ogni uscita possono essere trovate all'interno della newsletter. Inoltre, in questo numero leggerai anche la conferenza finale, che si è tenuta a Ostrava in giugno. I partner del progetto hanno presentato alla conferenza non solo la loro esperienza nel campo del turismo accessibile, ma anche esempi di buone pratiche dei loro paesi.

C'è anche una parte tradizionale della newsletter in questo numero dedicata alla condivisione di esperienze e buone pratiche, che faceva parte di ogni incontro con i partner. Quest'ultima "condivisione" ha avuto luogo nella Repubblica ceca (Ostrava, giugno 2018) durante la conferenza finale del progetto, che si è svolta a Ostrava nel giugno 2018. I partner hanno presentato alla conferenza non solo i risultati dell'attuazione del progetto, ma anche la loro esperienza a lungo termine nel campo del turismo accessibile e esempi di buone pratiche dei loro paesi.



Foto: conferenza finale del progetto ELEVATOR a Ostrava

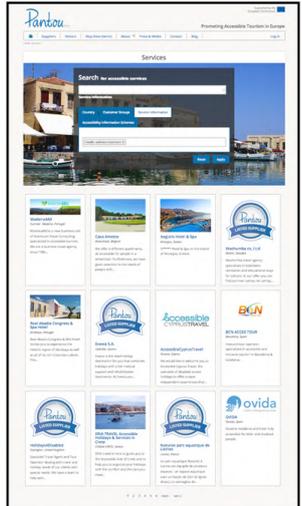
## SCAMBIO DI ESPERIENZE E BUONE PRATICHE

La conferenza finale del progetto è stata dedicata alla condivisione di esperienze e buone pratiche, ai risultati del progetto e al tema del turismo accessibile. Ai partecipanti cechi sono stati presentati principalmente esempi dall'estero.

### Cosa è stato anche detto e mostrato alla conferenza?

- Il turismo accessibile è un turismo universalmente progettato per tutti, che rende ambienti, luoghi e servizi adatti a tutti i clienti.
- Il turismo accessibile non è una nicchia, ma fa parte di ogni tipo di offerta turistica. Riguarda i diritti umani, l'etica e gli affari.
- L'accessibilità nel turismo si basa su 4 elementi essenziali: informazioni accessibili, trasporti accessibili, infrastrutture accessibili e servizi accessibili offerti da personale qualificato.
- Il turismo accessibile genera più di 780 miliardi di euro di fatturato lordo in Europa, ma solo il 9% dei fornitori turistici europei ha offerte "accessibili"
- Pantou.org - buon esempio di strumento promozionale per fornitori di turismo accessibile e strumento di ricerca per i visitatori che sono alla ricerca di servizi accessibili.
- Buoni esempi di organizzazioni e destinazioni turistiche nazionali e locali che sostengono il turismo accessibile attraverso le loro attività e azioni - VisitEngland, Fiandre, Barcellona, Portogallo, Lubiana
- Buoni esempi di iniziative per le imprese turistiche: Premiki (la prima agenzia di viaggi per turismo accessibile in Slovenia), strutture ricettive accessibili in Slovenia
- Buoni esempi di corsi di formazione e strumenti di formazione - T-Guide (corso di formazione per guide turistiche incentrato sulla guida di visitatori con disabilità intellettive o difficoltà di apprendimento), App Tour You (il primo MOOC per il turismo accessibile, un'app di autoapprendimento per misurare l'accessibilità delle strutture turistiche)

Tutte le presentazioni sono disponibili per il download sul sito Web del progetto. Ulteriori informazioni sul turismo accessibile e esempi di buone pratiche sono presentati nei prodotti del progetto.



**Pantou**  
<https://Pantou.org>

  
The Accessible Tourism Directory by ENAT & EWORX



**ELEVATOR**  

Accessible Tourism MOOC

TOURISM FOR ALL A NEW FRONTIER

HOTEL RESTAURANT MUSEUM

ACCESSIBILITY OF TOURISM

2020 TARGET: 100 MILLION TRIPS +43.6%



## PRODOTTI DEL PROGETTO

### Report sulla formazione ai temi del Turismo Accessibile

Questo prodotto si concentra sull'analisi dell'offerta, della domanda e delle condizioni per la formazione delle PMI nel turismo accessibile in Europa e su come migliorare la situazione. Risponde all'esigenza di incoraggiare lo sviluppo della formazione nel turismo accessibile, integrarla nell'istruzione e nei curriculum tradizionali della formazione di base (preparazione per l'occupazione futura nelle scuole) e nell'ulteriore istruzione (formazione degli adulti lavoratori) e "standardizzarla", in una certa misura.

Obiettivo: fornire agli utenti finali indicazioni su come integrare il tema del turismo accessibile nei curricula e nelle strategie educative, come rendere più efficiente la formazione in questo settore e armonizzarla con le esigenze del mercato, spiegare perché promuovere la formazione nel turismo accessibile.

Utenti finali del prodotto: fornitori di formazione, sviluppatori di piani di studio, responsabili politici, insegnanti e studenti che desiderano sviluppare le loro competenze nel turismo accessibile, ecc.

Contenuto: nella sua prima parte, la relazione valuta lo stato attuale dell'educazione degli adulti nel turismo accessibile in Europa, sulla base delle informazioni raccolte e dell'esperienza pluriennale dei partner. L'analisi riguarda:

- l'importanza e la necessità dell'educazione nel turismo accessibile,
- l'atteggiamento delle PMI nel turismo verso la formazione del personale,
- la consapevolezza dell'accessibilità e del mercato del turismo accessibile da parte delle PMI,
- il loro accesso all'educazione nel turismo accessibile
- i driver dal lato dell'offerta di iniziative di formazione,
- qual è la domanda di istruzione in questo settore e cosa potrebbe migliorarla,
- chi è il fornitore più comune di formazione
- come viene finanziata e promossa la formazione,
- qual è il target dei tirocinanti
- in cosa consiste la formazione, e così via.

Nella parte successiva, lo stato dell'arte e le condizioni di istruzione nei paesi partner (Repubblica Ceca, Italia, Grecia, Slovenia) sono confrontati con l'analisi SWOT. Risulta che la situazione nei paesi partner sia più o meno simile - l'offerta è molto limitata, i corsi offerti sono di diverso tipo, la domanda di istruzione è scarsa. Non esiste una caratteristica chiave che distingue gli Stati membri l'uno dall'altro. Allo stesso tempo, ostacoli e sfide simili sembrano essere rilevanti per tutti i paesi.

La parte finale della proposta è quindi applicabile in tutti i paesi del progetto, e per estensione in tutta l'Unione Europea. Contiene raccomandazioni in relazione all'educazione. Spiega perché è necessaria la formazione, chi dovrebbe fornirla, chi dovrebbe partecipare (professione, posizione lavorativa), quanto durerà l'educazione, quale dovrebbe essere l'obiettivo e il contenuto, quali metodi usare, come terminare il corso, ecc. Il curriculum proposto del corso di turismo accessibile per dirigenti e personale delle PMI nel turismo è visto come il requisito minimo per ottenere sufficienti conoscenze e competenze, che dovrebbero essere ulteriormente sviluppate sulle procedure di lavoro. Si basa non solo sulle conclusioni della parte analitica, ma anche sulla conoscenza di ENAT maturata nei corsi per manager e personale alberghiero nell'ambito della fase pilota del programma ENAT per il turismo di qualità, in cui sono state formate oltre 400 persone.



## La guida turistica inclusiva

### Manuale per guidare persone con esigenze specifiche



Si tratta di un materiale didattico incentrato sulla guida dei turisti con esigenze di accessibilità specifiche. È stato preparato sulla base dell'esigenza delle guide turistiche di avere del materiale didattico che li aiuti a prepararsi per il lavoro con persone con esigenze specifiche, in particolare gli anziani che incontrano sempre più spesso. Alla creazione di questa pubblicazione hanno partecipato tutti i partner del progetto, così come le guide turistiche dei paesi di tutti i partner. Nel sondaggio iniziale, che ha coinvolto circa 50 guide, hanno definito le loro esigenze e aspettative dal manuale. Nella fase finale, hanno valutato il materiale completo.

Il manuale è utile sia come materiale per l'autoapprendimento che come materiale formativo di supporto per corsi di formazione per guide turistiche. Il suo scopo è promuovere il miglioramento della qualità della guida turistica e il suo adattamento ai cambiamenti del mercato, aumentare la consapevolezza delle esigenze di accesso dei vari clienti, migliorare la loro capacità di adattare il tour guidato, il programma e la comprensione del target, e quindi rendere i servizi di guida più accessibili e inclusivi.

Utenti finali dell'output: guide turistiche e altri professionisti del turismo, che accompagnano i turisti durante il loro viaggio, creano programmi turistici, forniscono assistenza di

base, ecc. Il risultato è destinato anche ai formatori di corsi di formazione per guide turistiche.

Contenuto: il contenuto del manuale è stato progettato in conformità con la norma europea CEN EN 15565: 2008 "Servizi turistici - Requisiti per la fornitura di programmi di formazione professionale e di qualificazione delle guide turistiche", in particolare con i suoi requisiti per la fornitura di servizi di guida a specifici gruppi di visitatori.

Il manuale contiene:

- Visitatori con esigenze specifiche - chi sono, quali sono le esigenze più comuni
- Preparazione di un tour guidato inclusivo - come prepararsi per un tour e adattarlo ai clienti con esigenze specifiche
- Comunicazione e guida inclusiva - Come personalizzare la comunicazione e guidare i clienti con esigenze specifiche
- Altre situazioni e attività della guida - dare informazioni, guida turistica su tour in autobus, alloggio e pasti, situazioni impreviste
- Valutazione dei servizi di guida - come valutare i servizi forniti
- Test e casi studio per verificare le conoscenze acquisite attraverso il manuale.

## Guida al Turismo Accessibile

Si tratta di una guida "tascabile" al turismo accessibile, il cui scopo è quello di spiegare brevemente e in modo comprensibile i concetti base e i benefici del turismo accessibile, aumentando così l'interesse degli attori chiave nei confronti di questo tema. Brevità, praticità e comprensibilità sono gli aspetti principali di questo prodotto, che lo differenziano da una serie di materiali informativi e promozionali estesi e teorici sul turismo accessibile.

Per raggiungere l'obiettivo, l'output è stato diviso in 3 parti. Ogni parte è destinata a uno dei "gruppi VIP" che svolgono un ruolo importante nello sviluppo del turismo accessibile. Si tratta di visitatori, industria del turismo e responsabili politici, il cui gruppo comprende non solo politici, ma anche autorità pubbliche, uffici del turismo e altri "decisori" e potenziali coordinatori dello sviluppo del turismo accessibile nella regione (area turistica).

Oltre ai gruppi VIP, questo output è destinato a tutti coloro che hanno bisogno di ottenere informazioni di base su questo argomento, ottenere motivazione per impegnarsi maggiormente nell'accessibilità o cercare ispirazione per implementare l'accessibilità ai servizi e agli ambienti turistici. Il contenuto di ciascuna parte è diviso in 3 capitoli, che rispondono alle 3 domande chiave:

- Cos'è il turismo accessibile?
- Cosa posso / dovrei fare per migliorare l'accessibilità?
- Quali benefici avrò migliorando l'accessibilità e qual è il mio ruolo nello sviluppo dell'accessibilità della mia destinazione turistica?

Raccomandazioni e spiegazioni sono accompagnate da esempi di successo e buone pratiche che potranno essere di ispirazione.

