

PROGETTO ELEVATOR NEWSLETTER

2 | Novembre 2016

ATENE, Grecia – Questa è la newsletter del progetto ELEVATOR, con cui vi informiamo ogni sei mesi dei progressi del progetto. Questa edizione è dedicata al secondo incontro transnazionale che si è tenuto ad Atene, Grecia, a ottobre 2016.

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.

Partners:

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

Durata del progetto:

- 9/2015-8/2018

AGGIORNAMENTI SUL PROGETTO

ELEVATOR un progetto di collaborazione tra i partner, scambio di esperienze, buone pratiche e apprendimento reciproco nel settore della formazione continua sulle tematiche del turismo accessibile.

All'interno del partenariato sono stati definiti 3 nuovi strumenti per sostenere l'educazione degli adulti e la formazione professionale sui temi del turismo accessibile:

- **Analisi comparata della formazione sul turismo accessibile** – questo prodotto intende promuovere il dialogo con gli utenti finali, in particolare le Piccole e Medie Imprese del settore turistico, su come promuovere l'educazione sui temi del turismo accessibile a livello nazionale ed europeo e su come integrare questo argomento nei curricula attuali e futuri o nelle strategie educative e di formazione. La prima parte dell'analisi comprende una panoramica dei programmi educativi e degli strumenti esistenti nei paesi partner del progetto ELEVATOR, la Repubblica Ceca, la Grecia, l'Italia e la Slovenia, l'analisi SWOT delle condizioni per l'educazione, sia formale che informale, sul turismo accessibile nei paesi partner ed esempi di buone pratiche dai paesi dei membri associati ad ENAT.
- **Risorsa educativa aperta per le Guide turistiche** – questa sarà formata da materiale informativo che permetterà ai discenti individuali di migliorare le proprie competenze su come guidare persone con specifiche esigenze di accesso. E' stato condotto un sondaggio sulle esigenze formative delle guide turistiche in tutti i paesi partner, per identificare le tipologie di esigenze di accesso ed i problemi che incontrano più frequentemente e come li risolvono.
- **Guida tascabile sul Turismo Accessibile** – questo prodotto darà le risposte alle domande più frequenti sul turismo accessibile. I manager che lavorano nell'industria turistica vi troveranno le informazioni chiave e le esperienze sul valore del turismo accessibile. Per rispondere a queste domande, in tutti i paesi partner si sono svolti incontri di discussione (focus group) con le categorie interessate.

Le conclusioni di tutte le analisi ed i sondaggi sono state presentate nel corso del secondo incontro transnazionale e nel workshop, tenutisi ad

Atene, Grecia, dal 5 al 7 ottobre 2016. Una breve sintesi delle informazioni presentate è inclusa in questa edizione della newsletter.



Il team di progetto di ELEVATOR alla riunione transnazionale ad Atene, Grecia

CONDIVISIONE DI ESPERIENZE E BUONE PRATICHE

Nel corso del secondo incontro transnazionale si è tenuto un workshop focalizzato sull' **Educazione dei decisori politici e strategici nel turismo accessibile** dove sono state presentate le conclusioni dell' **Analisi comparata della formazione sul turismo accessibile** ed i principali risultati delle indagini svolte in ogni paese.

Analisi comparata della formazione sul turismo accessibile

- La formazione sul turismo accessibile non è molto disponibile nei paesi membri dell'UE.
- La maggioranza dei corsi è diretta al personale di front-line e tratta delle competenze dei servizi di accoglienza a livello introduttivo, mentre la formazione strategica e manageriale è scarsa.
- La formazione tende a focalizzarsi sulle esigenze delle persone con disabilità, con minore enfasi sul più ampio numero di visitatori che possono beneficiare di un "buon accesso" e dei servizi di accoglienza.
- E' essenziale promuovere una migliore comprensione di tutti quelli che sono i beneficiari dell'accessibilità, prima che sia possibile persuadere le imprese ad impegnarsi nella formazione.

La ricerca sulle Guide turistiche

- Le Guide turistiche professionali agiscono, sotto molti aspetti, quali "ambasciatori" della regione o della destinazione. La loro esperienza dimostra che molti visitatori hanno particolari esigenze di accesso quando partecipano alle visite guidate ma che relativamente poche di loro sono formate per fare fronte alle esigenze dei loro clienti.
- La loro educazione formale non considera l'aspetto della disabilità o delle problematiche di accessibilità. Nonostante ciò la Federazione europea delle Guide turistiche (FEG) offre corsi di formazione che possono fornire input utili per la formazione e l'apprendimento a livello locale e nazionale: offerta formativa che il Progetto ELEVATOR può applicare e sviluppare ulteriormente.



Workshop con i rappresentanti greci del settore turismo

I Focus group

Le interviste si sono svolte con un gruppo di professionisti in ogni paese ed hanno prodotto una lista "Top Ten" di barriere e di domande. Queste includevano argomenti quali la comprensione delle esigenze di accesso, le necessità informative dei clienti, il web ed il marketing, la progettazione di prodotti ed offerte accessibili, la promozione e la scelta di canali idonei, la formazione continua, i modelli di cooperazione con le Organizzazioni di Management di Destinazione, i vantaggi competitivi del turismo accessibile e la dimostrazione che esiste un "business case".

Notizie interessanti sul turismo accessibile sono emerse durante il workshop da parte degli esperti greci che vi hanno partecipato: FEG – Federazione Europea delle Guide Turistiche, SETE – Associazione delle Imprese Turistiche Elleniche, l'impresa sociale Amphitrite, la Rete di Municipalità DEPAN Municipalities Network e l'Associazione delle Guide Turistiche Autorizzate di Atene.

Nel suo intervento **Efi Kalamboukidou, Presidente del FEG**, ha descritto le attività e i piani di sviluppo futuri del FEG. Inoltre ha fornito dati ed informazioni sulla situazione in Grecia ed ha parlato del programma di formazione e certificazione che il FEG sta portando avanti in collaborazione con ENAT (T-Guide), per formare le guide turistiche professionali a guidare visitatori con disabilità intellettuali.



Il FEG offre una gamma di brevi corsi per i propri associati, compresi:

- Condividere le buone pratiche (6-giorni)
- Formazione per Formatori (7-giorni)
- Trattare con persone problematiche (1-giorno)
- Guidare persone con esigenze specifiche (mezza giornata).
- T-GUIDE - Guidare persone con difficoltà di apprendimento (1-giorno) - Dall'inizio del 2016 il corso di T-Guide è stato programmato in Austria, nella Repubblica Ceca e nel Regno Unito e molte guide hanno già ottenuto il certificato, accreditato congiuntamente da FEG e ENAT.

Vedi: <http://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.certified-t-guides>

VISITA DI STUDIO AL MUSEO DELL'ACROPOLI

Il team di progetto ha visitato il Museo dell'Acropoli dove Dimitria Papadopoulou, una guida ufficiale greca, lo ha accompagnato, in un tour guidato di 1 ora e mezza, a vedere le soluzioni per l'accessibilità che sono state poste in essere. La signora Papadopoulou ha anche spiegato come i visitatori con varie esigenze di accesso sono accolti e guidati all'interno del Museo.

Il **Museo dell'Acropoli** - È un museo archeologico che ospita i ritrovamenti del sito archeologico dell'Acropoli di Atene. Il Museo è stato aperto al pubblico nel 2009. Sono esposti circa 4.000 oggetti su un'area di 14.000 metri quadrati. Dal momento che il museo è costruito sopra un vasto sito archeologico, il pavimento è spesso reso trasparente, di vetro, così che i visitatori possano vedere anche gli scavi sottostanti.

Il nuovo museo dell'Acropoli ha un eccellente accesso per chi usa la sedia a ruote. Sul lato nord dell'edificio, su via Dionysiou Areopagitou, c'è una rampa per le sedie a ruote all'ingresso. All'interno dell'edificio c'è una lunga rampa per accedere al livello superiore. Inoltre il museo dispone di un ascensore che permette di visitare i tre piani del museo e ogni piano non ha gradini. Ci sono 3 sedie a ruote disponibili per essere affittate e bagni accessibili per persone su sedia a ruote. L'ingresso per i visitatori su sedia a ruote è gratuito.

Per sostenere le visite didattiche indipendenti, il Museo dell'Acropoli mette a disposizione degli zainetti che contengono proposte di molteplici attività ed un "percorso famiglia" per le famiglie con bambini, totalmente gratuiti. Le famiglie possono scegliere fra una visita semplice e breve, utilizzando uno dei libretti disponibili o una più lunga e complessa utilizzando uno degli zainetti, che contengono anche dei giochi.

Sito Web: <http://www.theacropolismuseum.gr/>



Il team di progetto di ELEVATOR al Museo dell' Acropolis

ELEVATOR ALLA CONFERENZA ANNUALE DEL FEG

Il progetto ELEVATOR è stato presentato da ENAT alla 18° conferenza annuale della FEG – Federazione Europea delle Guide turistiche, che si è tenuta a Brno, Repubblica Ceca, il 17 Novembre 2016.

"Il Turismo Accessibile in Europa" è stato il tema di un intervento di Ivor Ambrose su invito del FEG alla loro Conferenza Annuale cui hanno partecipato 150 guide turistiche provenienti da tutta l'Europa. L'intervento di Ivor Ambrose ha spaziato dal lavoro che svolge ENAT, agli sviluppi internazionali nel campo specifico e ai trend di mercato del turismo

accessibile. È stato anche descritto il progetto 'ELEVATOR' di ERASMUS+, sottolineando il lavoro che è stato realizzato dalle organizzazioni partner per raccogliere e fornire risorse di formazione per le attività di guida, nei confronti di turisti con specifiche esigenze di accesso.

Le guide turistiche presenti hanno mostrato grande interesse verso una maggiore conoscenza sull'accessibilità, in particolare per la presenza sempre maggiore, nei gruppi da loro guidati, di persone senior con esigenze di accesso. "Poiché le guide turistiche agiscono quali "ambasciatori" della cultura e delle tradizioni delle destinazioni, sanno bene quale sia l'importanza di un buon servizio al cliente e di una comunicazione efficace", ha detto Ivor Ambrose. Ha concluso dicendo che "Conoscere le esigenze di accesso ed essendo formate su come trattare gruppi composti da individui di età e capacità diverse, consentirà alla guide turistiche di garantire una migliore esperienza ai visitatori, facendo in modo che tutti possano godere di una visita piena di significato e di soddisfazione".

Maggiori informazioni: www.feg-brno2016.org/



Da sinistra a destra: La Presidente di FEG Efi Kalamboukidou, il Managing Director di ENAT Ivor Ambrose, la formatrice di guide turistiche del FEG Themis Halvantzi-Stringer e la Segretaria della Commissione Formazione del FEG Viola Lewis.