

## Ενημερωτικό δελτίο του προγράμματος

3 | Ιουνίου 2017

**Ρώμη, Ιταλία** – Αυτό είναι το ενημερωτικό δελτίο του προγράμματος ELEVATOR, με το οποίο θα σας ενημερώσουμε δύο φορές ετησίως για την πρόοδο του προγράμματος. Αυτό το τεύχος είναι αφιερωμένο στην τρίτη διεθνή συνάντηση του προγράμματος, η οποία πραγματοποιήθηκε στην Ρώμη, στην Ιταλία, τον Μάιο του έτους 2017.

### ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΕ ΣΥΝΤΟΜΙΑ

#### Σκοπός:

- Βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό
- Βελτίωση της πρόσβασης στην εκπαίδευση για τον προσβάσιμο τουρισμό
- Αύξηση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό

#### Δραστηριότητες και αποτελέσματα:

- Συγκριτική ανάλυση των εκπαιδευτικών εργαλείων και προϋποθέσεων για τον προσβάσιμο τουρισμό
- Εκπαιδευτικό υλικό για ξεναγούς
- Οδηγός τσέπης Προσβάσιμου Τουρισμού
- Διακρατικές συναντήσεις εταίρων και εργαστήρια με τις απευθυνόμενες ομάδες /αποδέκτες
- Τελικό διακρατικό συνέδριο του προγράμματος

#### Απευθυνόμενες ομάδες/αποδέκτες:

- ΜΜΕ που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού, προσωπικό και διευθυντικά στελέχη τουριστικών προορισμών, ξεναγοί, εκπαιδευτικά ιδρύματα, φορείς χάραξης πολιτικής κ.λπ.

#### Εταίροι:

- Kazuist (Δημοκρατία της Τσεχίας)
- ENAT (Βέλγιο, Ελλάδα)
- TANDEM (Ιταλία)
- PREMIKI (Σλοβενία)

#### Περίοδος εφαρμογής:

- 9/2015-8/2018

### ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΕΙΣ-ΠΡΟΟΔΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα **ELEVATOR** είναι ένα πρόγραμμα συνεργασίας, ανταλλαγής εμπειριών καλής πρακτικής και αμοιβαίας μάθησης στον τομέα της εκπαίδευσης ενηλίκων σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού.

Στο πλαίσιο της συνεργασίας αυτής, έχουν δημιουργηθεί 3 νέα εργαλεία για την υποστήριξη της εκπαίδευσης ενηλίκων και της επαγγελματικής κατάρτισης για τον προσβάσιμο τουρισμό:

- **Οδηγός τσέπης προσβάσιμου τουρισμού** – το παραδοτέο αυτό θα δώσει τις απαντήσεις στις πιο συχνές ερωτήσεις σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό. Οι εταίροι συμφώνησαν το περιεχόμενο αυτού του παραδοτέου και τώρα θα συγκεντρώσουμε πρακτικές συμβουλές και καλά παραδείγματα πρακτικής, που αποδεικνύουν την αξία της προσβασιμότητας.
- **Συγκριτική ανάλυση της κατάρτισης σχετικά με τον Προσβάσιμο τουρισμό** – αυτό το παραδοτέο σκοπεύει να ενημερώσει σχετικά με τα υπάρχοντα εκπαιδευτικά προγράμματα, εργαλεία και προϋποθέσεις για την εκπαίδευση σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό στις χώρες εταίρους του προγράμματος ELEVATOR. Το δεύτερο μέρος του παραδοτέου, που ξεκίνησε, αφορά σε προτάσεις σχετικά με τις δεξιότητες και τις ικανότητες που θα πρέπει να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι.
- **Ανοιχτές εκπαιδευτικές πηγές και υλικό για ξεναγούς** - αυτό θα είναι πληροφοριακό υλικό σχετικά με τη βελτίωση των δεξιοτήτων των ξεναγών για την ξενάγηση ατόμων με ειδικές απαιτήσεις πρόσβασης. Το προσχέδιο και αρχικό κείμενο αυτού του παραδοτέου συζητήθηκε με τους εταίρους του προγράμματος στην συνάντησή τους στη Ρώμη με τη συμβολή και ξεναγών.

Στο εργαστήριο, που διοργανώθηκε στη Ρώμη στις 9 Μαΐου 2017, συζητήθηκε το ζήτημα της σωστής εκπαίδευσης των ξεναγών και η διαθεσιμότητα των σχετικών μαθημάτων στις χώρες των εταίρων, με εκπροσώπους των ιταλικών εθνικών ενώσεων ξεναγών. Μια σύντομη περίληψη των αποτελεσμάτων του εργαστηρίου αυτού συμπεριλαμβάνεται σε αυτό το τεύχος του ενημερωτικού δελτίου.



Οι εταίροι του προγράμματος ELEVATOR στη διακρατική συνάντηση στην Ρώμη, Ιταλία

## ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ

Στο πλαίσιο της 3ης διακρατικής συνάντησης πραγματοποιήθηκε ημερίδα με θέμα την **Εκπαίδευση τουριστικών οδηγών για τον προσβάσιμο τουρισμό**.

### Εκπαίδευση των ξεναγών σχετικά με τον Προσβάσιμο Τουρισμό

Στην ημερίδα προσκλήθηκαν και συμμετείχαν Σύλλογοι Ξεναγών και ξεναγοί αυτοπροσώπως για να συζητήσουν την γενικότερη κατάσταση σχετικά με τα προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης των ξεναγών. Μία ειδική εκπαίδευση θα τους επιτρέψει να ανταποκριθούν σωστά σε περιπτώσεις κρίσιμων συμβάντων κατά τη διάρκεια της ξενάγησης και θα τους επιτρέψει να έχουν καλύτερη γνώση των ιδιαίτερων απαιτήσεων που μπορεί να έχουν οι τουρίστες με ανάγκες πρόσβασης.

Η συζήτηση ήταν πολύ παραγωγική και υπογραμμίστηκαν τα ακόλουθα σημεία ως σημαντικές συστάσεις που πρέπει να συμπεριληφθούν στα τελικά συμπεράσματα και παραδοτέα του προγράμματος του ELEVATOR:

- Είναι απαραίτητο να έχουν οι ξεναγοί γνώσεις σχετικά με τις ανάγκες των επισκεπτών με συγκεκριμένες απαιτήσεις πρόσβασης, με δεδομένο ότι δεν υπάρχουν διαθέσιμα εκπαιδευτικά προγράμματα σε όλες τις χώρες.
- Οι ξεναγοί είναι πρόθυμοι να πληρώσουν για τα κατάλληλα μαθήματα κατάρτισης και συνήθως προτιμούν προγράμματα εκπαίδευσης πρόσωπο με πρόσωπο κατά προτίμηση κατά τη διάρκεια της χαμηλής περιόδου.
- Η εκπαίδευση είναι επίσης απαραίτητη και για τη διατήρηση και τη βελτίωση της ποιότητας των ξεναγήσεων, η οποία αντιμετωπίσει σοβαρό κίνδυνο λόγω της απορρύθμισης των πρακτικών πιστοποίησης των ξεναγών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Θα ήταν σημαντικό να ενημερωθούν οι πολιτικοί, ώστε να επηρεαστούν θετικά σχετικά με την πλήρη αναγνώριση των εξειδικευμένων δεξιοτήτων που πρέπει να έχει ένας ξεναγός.
- Οι πολιτικοί και η δημόσια διοίκηση γενικά πρέπει να ενημερώνονται και να συμμετέχουν ενεργά, έτσι ώστε όλοι, επικεφαλής και εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα να κατανοήσουν τη σημασία της διάδοσης της πληροφορίας και γνώσης μεταξύ όλων των παραγόντων στην αλυσίδα τουριστικών υπηρεσιών. Οι ξεναγοί αντιμετωπίζουν συχνά κρίσιμες απρόβλεπτες καταστάσεις και κανείς δεν έχει ενδιαφερθεί για την σχετική τους ενημέρωση, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν σωστά σε αυτές.
- Είναι επίσης πολύ σημαντικό να υπάρχουν αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο και τον τόπο εύρεσης εγκαταστάσεων και υπηρεσιών κατάλληλων για τις απαιτήσεις επισκεπτών με αναπηρίες. Παράλληλα, ότι είναι διαθέσιμο ΠΡΕΠΕΙ και να μπορεί να χρησιμοποιηθεί. (π.χ. Χρήση δημόσιων προσβάσιμων τουαλετών).
- Είναι πολύ συχνό φαινόμενο να υπάρχει ένας χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου στην ομάδα ξενάγησης, αλλά οι ξεναγοί δεν ενημερώνονται σχετικά πάντοτε εκ των προτέρων. Έτσι οι ξεναγοί πρέπει να γνωρίζουν πολύ καλά το μέρος και να είναι προετοιμασμένοι. (π.χ. στο παρεκκλήσι της Σιξτίνης πρέπει να ακολουθήσουν μια διαφορετική διαδρομή και αυτό αυτό μπορεί να σημαίνει διαχωρισμό της ομάδας).
- Τα προβλήματα πρόσβασιμότητας δεν επισημαίνονται εκ των προτέρων. Όχι μόνο οι ξεναγοί, αλλά ΟΛΟΙ οι τουρίστες δεν έχουν σχετική πληροφόρηση. Συχνά οι επισκέπτες είναι προετοιμασμένοι για ένα είδος υπηρεσίας, η οποία μπορεί να υπολειπεται ή να έχει καταργηθεί π.χ. να μην λειτουργεί ο ανελκυστήρας.
- Οι λύσεις για την αποκατάσταση της προσβασιμότητας εφαρμόζονται συχνά ξεχωριστά χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι γύρω και συναφείς υπηρεσίες ή υποδομές - π.χ. στο Ρωμαϊκό Φόρουμ η προσβασιμότητα έχει λυθεί μόνο μέσα στον αρχαιολογικό χώρο, αλλά έξω από την πύλη ο δρόμος έχει πρόβλημα, αφού είναι λιθόστρωτος.



Ημερίδα με εκπροσώπους Ιταλών ξεναγών.

## Ανάλυση της κατάστασης σχετικά με την εκπαίδευση των ξεναγών στις χώρες των εταίρων του προγράμματος.

Η προσφορά σχετικά με την εκπαίδευση των ξεναγών σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού στις χώρες των εταίρων, μπορεί να χαρακτηριστεί ανεπαρκής, αν δεν απουσιάζει εντελώς. Η ανάλυση που διεξήχθη στην Τσεχική Δημοκρατία, την Ελλάδα και τη Σλοβενία δείχνει ότι δεν παρέχονται τακτικά ειδικά μαθήματα για το θέμα αυτό. Αναφέρεται η εμπειρία και εκπαίδευση μέσω του προγράμματος T-Guide, σχετικά με την ξενάγηση ατόμων με νοητικές και μαθησιακές δυσκολίες, το οποίο έχει αναπτυχθεί με βάση τα αποτελέσματα ενός προγράμματος που χρηματοδοτήθηκε από την ΕΕ και χάρη στην υποστήριξη και συνέχιση της FEG (Ευρωπαϊκής Ομοσπονδίας Ξεναγών) και της ENAT. Αυτό είναι μέχρι στιγμής το μόνο διαθέσιμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που δίνει αναγνώριση / πιστοποίηση σε όσους το παρακολουθήσουν.

Η κατάσταση στην Ιταλία δεν είναι διαφορετική, όπως συζητήθηκε με τους εκπροσώπους των ξεναγών, με κάποιες εξαιρέσεις. Η εκπαίδευση για τον προσβάσιμο τουρισμό δεν περιλαμβάνεται στο πρόγραμμα επαγγελματικής κατάρτισης των ξεναγών, αλλά μερικοί σύλλογοι, όπως τα Μουσεία ή ο Ιταλικός Συνδέσμος για το Περιβάλλον και Εκδρομικές δραστηριότητες, παρέχουν τακτικά μαθήματα στους εθελοντές ή τους συνεταιρισμούς τους, ώστε να προετοιμαστούν κατάλληλα για να ξεναγήσουν επισκέπτες με ιδιαίτερες απαιτήσεις πρόσβασης.

### Επίσκεψη εργασίας στη Ρωμαϊκό Φόρουμ (Roman Forum)

Η ομάδα του έργου επισκέφθηκε το Ρωμαϊκό Φόρουμ με περιήγηση 2,5 ωρών. Την επίσκεψη διοργάνωσε η Gabriella Cetorelli, στέλεχος του Υπουργείου Πολιτιστικής Κληρονομιάς και Τουρισμού που δραστηριοποιείται στον τομέα της ειδικής εκπαίδευσης και προσβασιμότητας της Πολιτιστικής Κληρονομιάς, και η Silvia Monti, επίσημος περιφερειακός ξεναγός.

Ειδικότερα, η κ. Cetorelli απεικόνισε τις λύσεις προσβασιμότητας οι οποίες έχουν εφαρμοστεί. Υπό αυτή την έννοια, η επίσκεψη διεξήχθη κατά μήκος της προσβάσιμης διαδρομής για άτομα με κινητική δυσκολία, καθώς μεταξύ των συμμετεχόντων από τον φορέα Tandem υπήρχε ένα μέλος, χρήστης ηλεκτρικού αναπηρικού αμαξιδίου. Η προσβάσιμη διαδρομή ξεκινάει από την είσοδο του Largo Salara Vecchia, όπου υπάρχει ένας ανελκυστήρας που κατεβαίνει στο επίπεδο του αρχαιολογικού χώρου, αποφεύγοντας το πολύ απότομο μονοπάτι από την είσοδο - Η διαδρομή αυτή είναι κατασκευασμένη από βάση τσιμέντου, τοποθετημένη πάνω στο αρχαίο ρωμαϊκό πεζοδρόμιο, και είναι επίπεδη.

Δυστυχώς, ορισμένα τμήματα του μονοπατιού, την δεδομένη χρονική στιγμή της επίσκεψης είχαν αφαιρεθεί λόγω εργασιών συντήρησης και αποκατάστασης στην περιοχή του Lapis Niger. Η επίσκεψη περιέλαβε επίσης το Casa delle Vestali (Σπίτι των Vestals) περίπου 400 μέτρα από την είσοδο, όπου η προσβασιμότητα έχει επιτευχθεί μέσω κάποιων ράμπων και άλλων λύσεων ενσωματωμένων στον αρχαιολογικό χώρο, με την επιλογή κατάλληλων σχετικών υλικών και χρωμάτων.

Στη συνέχεια η επίσκεψη συνεχίστηκε κατά μήκος της via Sacra, όπου είχε κατασκευαστεί το ίδιο μονοπάτι από τσιμέντο. Κατά μήκος της διαδρομής είναι δυνατό να δει κανείς και το ναό του Divus Romulus, κλειστό την ημέρα της επίσκεψης, αλλά πρόσβασιμο μέσω ράμπας. Η επίσκεψη έληξε (μετά από σχεδόν συνολική διαδρομή 800 μέτρων) στην περιοχή της Αψίδας του Τίτου, όπου λόγω της υπάρχουσας υψομετρικής διαφοράς μεταξύ του Φόρουμ και της περιοχής που πηγαίνει στον λόφο Palatine, υπάρχει ανελκυστήρας /πλατφόρμα, ώστε να είναι δυνατή η πρόσβαση στους χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων,

Η είσοδος στο Φόρουμ είναι δωρεάν για τους επισκέπτες με αναπηρίες.



Η ομάδα του προγράμματος ELEVATOR στο Ρωμαϊκό Φόρουμ



Προσβάσιμη διαδρομή στο Ρωμαϊκό Φόρουμ

## Διεθνές Συνέδριο για την Δεοντολογία και τον Τουρισμό στην Κρακοβία

Τα Ηνωμένα Έθνη ανακήρυξαν το έτος 2017 ως το Διεθνές Έτος του Αειφόρου Τουρισμού για την Ανάπτυξη. Στα τέλη Απριλίου, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO), σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και την κυβέρνηση της Πολωνίας, διοργάνωσε το 3ο Διεθνές Συνέδριο για τη Δεοντολογία και τον Τουρισμό στην Κρακοβία.

Μία από τις συνεδρίες επικεντρώθηκε στον **Τουρισμό για Όλους** ως ένα σημαντικό παράγοντα της βιωσιμότητας. Ο τουρισμός για όλους επιτρέπει σε όλα τα άτομα, ανεξάρτητα από τις ικανότητές τους ή τις οποιεσδήποτε κοινωνικοοικονομικές συνθήκες να ταξιδέψουν και να αποκτήσουν τουριστικές εμπειρίες. Το προσβάσιμο τουριστικό περιβάλλον, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες μπορούν να κάνουν τις τουριστικές επιχειρήσεις πιο καινοτόμες και κατά συνέπεια περισσότερο ανταγωνιστικές. Ο Ivor Ambrose, διευθύνων σύμβουλος του ENAT - και μέλος της ομάδας ELEVATOR - ήταν κεντρικός ομιλητής στο συνέδριο αυτό.

Τα συμπεράσματα συγκεκριμένης συνεδρίας με τίτλο *Η επιταγή της προώθησης του Τουρισμού για Όλους* ήταν:

- Ο Τουρισμός είναι ανθρώπινο δικαίωμα και όχι προνόμιο.
- Ο τουρισμός για όλους δεν ωφελει μόνο τους άμεσους αποδέκτες του. Προωθεί επίσης την ανταγωνιστικότητα και την ποιότητα, κατανέμει καλύτερα τις ροές του τουρισμού, φέρνει νέους πελάτες και περισσότερο εισόδημα, ωφελεί τις επιχειρήσεις.
- Ο προσβάσιμος τουρισμός απαιτεί αλλαγή νοοτροπίας. Μπορούμε να εφαρμόσουμε τους νόμους, αλλά πρέπει πρώτα να σπάσουμε τα εμπόδια νοοτροπίας και συμπεριφοράς.
- Κάθε πελάτης έχει διαφορετικές ανάγκες. Οι εταιρείες θα πρέπει να παρέχουν ακριβείς και τακτικά επικαιροποιημένες πληροφορίες ώστε να μπορούν οι ταξιδιώτες να εκτιμούν εάν μπορούν να ικανοποιηθούν οι ατομικές τους απαιτήσεις πρόσβασης.
- Η προσβασιμότητα πρέπει να ενσωματωθεί στις τουριστικές πολιτικές και σε όλη την αλυσίδα υπηρεσιών για να εξασφαλιστεί μια χωρίς εμπόδια τουριστική εμπειρία.