



ACCESS IT

ACCESS-IT

Innovation for Accessible Tourism
in Natural and Rural Areas

Project No: 2019-1-PL01-KA202-065140

Libretto delle raccomandazioni IO4



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Questo documento è stato preparato per il progetto „ACCESS-IT”,
finanziato dalla Commissione europea nell’ambito del KA2 VET
e riflette il punto di vista dei paesi partner

CC-BY-NC-SA



Questo documento può essere copiato, riprodotto o modificato secondo le regole di cui sopra.
Inoltre, un riconoscimento degli autori del documento e tutte le parti applicabili dell'avviso di copyright devono essere chiaramente citate.

Tutti i diritti riservati.

© Copyright 2020 ACCESS-IT

Esclusione di responsabilità

Le opinioni rappresentate in questo documento riflettono solo le opinioni degli autori e non quelle dell'Unione Europea. L'Unione europea non è responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni contenute in questo documento. Inoltre, le informazioni sono fornite „così come sono” e non viene data alcuna garanzia che le informazioni siano adatte a qualsiasi scopo particolare.

L'utente delle informazioni le utilizza a suo esclusivo rischio e responsabilità

Partners di progetto



Per i dettagli completi dei partner visita il sito <http://accessitpro.eu/#partners>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Indice dei contenuti

1. Introduzione	5
Il Progetto	5
Mappatura del turismo accessibile: Sondaggi e focus group	6
Realizzazione di video, buone pratiche	7
Azione educativa: Manuali per la formazione	9
2. Panoramica della formazione pilota nei paesi dei partner	11
Esperienza di Universal Design	11
Presentazione di ACCESS IT per la sensibilizzazione	12
Formazione strutturata per le PMI e gli enti locali a livello locale	14
Valutare l'accessibilità di un prodotto turistico	15
Formazione online transnazionale con servizio di tutoraggio	17
3. Buone pratiche	22
Importanza dell'Universal Design e dell'accessibilità in Europa	22
Rapporto tra accessibilità e turismo	23
Perché il turismo accessibile è importante?	24
Come fare? - Controllare le strutture	25
Come farlo? - Implementare soluzioni semplici	26
Come fare? - Come viaggerà una persona con disabilità?	28
Come promuoverlo? - Guida pratica	29
Esempi di alloggi accessibili	29
Esempi di trasporto accessibile	30
Esempi di attività ricreative accessibili	31
Vantaggi / benefici del turismo accessibile nella società e nell'occupazione	32
Comunicazione del turismo accessibile - esempio 1	33
Comunicazione del turismo accessibile - esempio 2	34
Informazioni sull'accessibilità nei siti web e informazioni di marketing per i visitatori	36
4. Storie di successo	37
Italia: Accessibilità in montagna	37
Polonia: Modernizzazione di un museo	38
Spagna: Miglioramenti nell'ufficio turistico locale	41

Irlanda: Politica aziendale e azioni sull'accessibilità: Gruppo alberghiero Gleneagle	42
Spagna: Adattamento di una casa rurale per persone con problemi di udito	44
Bulgaria: Velosigners - ciclisti sordi	46
5. Suggerimenti per l'implementazione	49
Panoramica generale	49
Risorse e opzioni di implementazione	50
Formati di implementazione	51
Durata	52
Suggerimenti e consigli pratici	53
Argomento 1 Come valutare l'accessibilità di un prodotto/servizio turistico	54
Argomento 3 Come sviluppare un'offerta turistica veramente accessibile e soddisfare la domanda	55
Argomento 4 Come immettere sul mercato e promuovere un prodotto accessibile	55
Argomento 5 Come coinvolgere le parti interessate nello sviluppo di prodotti accessibili	56
Risultati attesi	56
6. Riferimenti alle risorse educative aperte nel campo del turismo accessibile	58
Link esterni a materiale relativo all'argomento ACCESS IT	58
Online Accessible Tourism resources (Websites)	58
Corsi di formazione gratuiti sul turismo accessibile (finanziati da ERASMUS+)	58



1. Introduzione

Il Progetto

Il Quaderno di Raccomandazioni del progetto Access It è stato concepito non solo per presentare i risultati del progetto, ma soprattutto per mostrare come la metodologia e gli strumenti educativi sviluppati dal partenariato siano in grado di stimolare la curiosità e l'apprendimento dei temi dell'accessibilità fisica, sensoriale e cognitiva in relazione ai servizi turistici. Il tema dell'accessibilità è stato stressato nella letteratura accademica sul turismo degli ultimi vent'anni e la sua importanza è stata sempre più riconosciuta nell'organizzazione dell'offerta turistica, sportiva e culturale dei Paesi europei.

I video e le linee guida sviluppati dal progetto ACCESS IT durante la fase di formazione pilota hanno dato ottimi risultati. La qualità dei video, la forza delle immagini e della musica, sono in grado di stimolare l'attenzione e la curiosità di albergatori, operatori culturali ed educatori sui temi dell'accessibilità. La disposizione pratica delle linee guida incoraggia la curiosità del lettore, generando azioni concrete e offrendo consigli pratici su come trasformare e rendere un'azienda turistica accessibile e attraente per tutti i visitatori. Dell'accessibilità delle informazioni e della comunicazione, all'accessibilità fisica delle strutture, fino ad abbracciare l'intera filosofia dell'Universal Design.

Impattare la realtà in modo efficace non è una cosa semplice, la realtà non è mai facile da leggere e non è mai facile monitorare i risultati delle proprie azioni. Per questo motivo, nel Quaderno delle Raccomandazioni i risultati del progetto saranno presentati attraverso i risultati della sperimentazione degli output intellettuali durante la formazione pilota e attraverso le storie e le buone pratiche che abbiamo incontrato durante lo svolgimento del progetto. Con la speranza che questo opuscolo sia uno stimolo non solo a utilizzare gli strumenti, la cassetta degli attrezzi sviluppata dal progetto Access IT, ma anche a lavorare insieme per un'Europa più accessibile per tutti.

Mappatura del turismo accessibile: Sondaggi e focus group

Il „**Rapporto di mappatura**” di ACCESS IT presenta una panoramica dei servizi turistici accessibili in Europa, basata su una disamina degli studi precedenti e dei dati di mercato disponibili, seguita da un esame delle condizioni e delle potenzialità di miglioramento di questi servizi nelle aree naturali e rurali (ANR).

Il rapporto presenta i risultati di nuove indagini su:

- **Visitatori** con disabilità e altri requisiti di accesso specifici
- Rappresentanti di piccole e medie imprese turistiche (PMI) in 6 paesi
- Autorità pubbliche e DMOs

nonché interviste a tavole rotonde e focus group con gli stakeholder del turismo.

Le risposte di 152 visitatori e 161 imprese hanno generato un’ampia serie di informazioni che hanno esplorato le ipotesi generali sul turismo accessibile e supportato l’insieme delle conoscenze esistenti relative in particolare alle ANR.

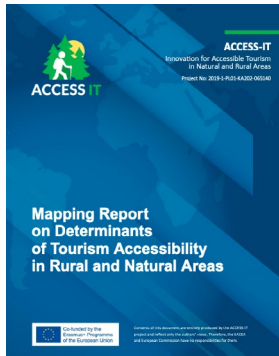
Le indagini non avevano l’obiettivo di essere statisticamente rappresentative, ma erano rivolte a intervistati che hanno un’esperienza personale diretta di disabilità o di altri requisiti di accesso (nel caso dei visitatori) o come fornitori di turismo (nel caso dell’indagine sulle imprese). Pertanto, i risultati sono in gran parte di natura qualitativa. Tuttavia, alcuni dati statistici mostrano le attività turistiche comuni, le abitudini di viaggio, le barriere che spesso si incontrano e le percezioni del mercato del turismo accessibile.

Le due indagini sono state progettate facendo riferimento ai requisiti di accessibilità e alle barriere incontrate dai turisti, identificati inizialmente attraverso la ricerca a tavolino e anche grazie alle conoscenze e alla lunga esperienza dei membri del team ENAT. Un membro del team ENAT, affetto da disabilità motorie, gestisce una propria compagnia di viaggi specializzata in tour accessibili. Grazie a questo background, il team del progetto è stato in grado di sviluppare i questionari online per i visitatori e un secondo questionario per le PMI.

Va notato che anche un terzo questionario, destinato ai responsabili politici, è stato sviluppato e lanciato come sondaggio online, ma ha ricevuto pochissime risposte, principalmente a causa della chiusura degli uffici pubblici durante la prima ondata della pandemia COVID-19 nel 2021. Questo studio non era stato definito nella proposta di progetto ed era inteso solo come un contributo di ricerca aggiuntivo ma, purtroppo, si è rivelato impossibile da completare.

I risultati di questi studi sono stati utilizzati dai partner di ACCESS IT per identificare i temi specifici della formazione sul turismo accessibile e i tipi di interventi formativi che

aiuterebbero i proprietari e i manager delle imprese turistiche a rimuovere le barriere esistenti e a soddisfare le esigenze dei viaggiatori con esigenze di accesso. Dalla ricerca a tavolino sono emersi anche elenchi di pubblicazioni online e altre risorse adatte allo sviluppo di contenuti formativi per ACCESS-IT.



Scarica il rapporto ACCESS IT:

“Relazione di mappatura sui determinanti dell’accessibilità turistica nelle aree rurali e naturali”

(64 pages, PDF, Italiano)

<http://accessitpro.eu/wp-content/uploads/IO1-it-l.pdf>

Realizzazione di video, buone pratiche

I partner del progetto hanno prodotto 12 filmati relativi al turismo accessibile. I video mostrano le buone pratiche in questo settore. La presentazione delle buone pratiche è stata concepita in modo tale che ogni filmato illustri una questione specifica e fornisca ispirazione per l’organizzazione locale del turismo nelle aree rurali e naturali.

I temi dei filmati sono stati concordati dai partner sulla base delle interviste condotte nell’ambito dell’IO1 con i rappresentanti di vari gruppi di stakeholder del turismo accessibile.

I temi affrontati nei film includono:

1. [Introduzione al turismo accessibile: Perché è importante?](#)
2. [„Verificare l’accessibilità delle strutture: Metodi semplici per individuare e analizzare i problemi.”](#)
3. [Decidere cosa migliorare e come implementare le modifiche per migliorare l’accessibilità.](#)
4. [Organizzazione di un tour di un giorno per viaggiatori con disabilità motorie in aree rurali e naturali](#)
5. [„Come promuovere il turismo accessibile: Guida pratica e consigli”](#)
6. [„Esempio di alloggio accessibile: Casa rurale”](#)
7. [„Esempio di trasporto accessibile: L’accessibilità dei trasporti in un’area rurale”.](#)
8. [Esempio di ricreazione accessibile: Stazione sciistica](#)
9. [„I benefici del turismo accessibile nella società: Impiego di persone con esigenze di accesso”](#)
10. [„La comunicazione nel turismo accessibile: Una passeggiata indipendente nella storia”.](#)
11. [„La comunicazione nel turismo accessibile: Soluzione digitale per l’accessibilità dei musei”](#)
12. [„Accessibilità per le imprese del turismo rurale: Informazioni sull’accessibilità nel vostro sito web accessibile”](#)

Grazie alla loro formula breve, i filmati sono un’introduzione al tema delle soluzioni già esistenti per il turismo accessibile, ma anche uno spunto per approfondire la conoscenza di questo argomento studiando i materiali disponibili sulla piattaforma del progetto.

Tutti i video sono stati tradotti e sottotitolati in inglese e nelle altre lingue dei partner e sono disponibili sul canale YouTube.



Azione educativa: Manuali per la formazione

Il Business Support Toolkit rappresenta una serie di linee guida sul „come fare”, volte a sostenere le imprese turistiche nell’intraprendere approcci strategici all’innovazione nello sviluppo di prodotti e servizi turistici accessibili. Queste linee guida contengono informazioni e istruzioni pratiche e comprendono le seguenti sezioni/argomenti:

1. Come valutare l’accessibilità di un prodotto/servizio turistico
2. Come rispondere alle esigenze dei segmenti di clientela target
3. Come sviluppare un’offerta turistica realmente accessibile e soddisfare la domanda
4. Come immettere sul mercato e promuovere un prodotto accessibile
5. Come coinvolgere le parti interessate nello sviluppo di un prodotto accessibile

Le linee guida „Come fare” sono state elaborate nelle loro versioni lunga e breve per rispondere alle esigenze dei principali gruppi target del progetto - le PMI del turismo che operano nelle ANR e gli enti di formazione professionale che offrono programmi e corsi nel settore del turismo.

Le linee guida sono fornite come pubblicazioni elettroniche disponibili sul sito web del progetto: <http://accessitpro.eu/#outputs> e sono stati utilizzati per produrre uno strumento di autovalutazione aziendale basato sul web. Questo strumento dovrebbe aiutare le PMI del turismo a valutare in che misura il loro prodotto o servizio turistico è orientato ad attrarre clienti con esigenze di accessibilità. Consente agli utenti di inserire le proprie risposte a domande chiuse strutturate in cinque sezioni/aspetti principali dell’accessibilità, ovvero:

Lo **strumento di autovalutazione** ha lo scopo di aiutare le PMI turistiche a valutare in che misura il loro prodotto o servizio turistico è orientato ad attrarre clienti con esigenze di accesso. Consente agli utenti di inserire le loro risposte a domande chiuse strutturate in cinque sezioni/aspetti principali dell’accessibilità, come segue:

1. accessibilità generale
2. accessibilità delle informazioni
3. progettazione di servizi turistici accessibili
4. commercializzazione di prodotti accessibili
5. cooperazione tra le parti interessate per il miglioramento dell’accessibilità

Questo strumento basato sul web genera un rapporto completo di valutazione delle prestazioni che fornisce valutazioni complessive e raccomandazioni agli utenti su come migliorare l’accessibilità delle loro offerte.

Le linee guida e lo strumento di valutazione basato sul web sono integrati da scenari per **sessioni pratiche** volte a supportare i manager delle PMI turistiche nello studio della propria attività sulla base di una metodologia pratica. Queste sessioni sono dedicate allo sviluppo di nuove offerte turistiche accessibili (o al miglioramento di quelle esistenti). Utilizzano una serie di tecniche creative di problem-solving che incoraggiano la co-progettazione delle offerte di prodotti o servizi da parte degli stakeholder. Il Business Support Toolkit fornisce anche risorse didattiche per sessioni di formazione pratica pronte per essere integrate nelle offerte e nella pratica dell'IFP.



2. Panoramica della formazione pilota nei paesi dei partner

Le risorse di ACCESS IT sono state testate dai partner in diversi formati e concetti. Qui trovate le attività, le metodologie e le esperienze raccolte. Sono utili per illustrare le diverse opzioni di implementazione nella pratica.

Esperienza di Universal Design

Location

Il progetto pilota si è svolto in una location mista, combinando i partecipanti al webinar online su Zoom Digital Space, grazie alla presenza di stakeholder di altre regioni italiane, e i partecipanti face to face a Campobasso, in Molise, nella sede del Gal Molise Verso il 2000 il 28 aprile.

Gruppo Target

Agenzie di viaggio e altri attori del turismo locale

Agenzie di viaggio e altri attori del turismo nazionale

Rappresentanti delle istituzioni governative regionali.

Metodologia e manuale utilizzati

Il GAL Molise ha realizzato la formazione pilota attraverso un Webinar misto Zoom e faccia a faccia. Tutti i partecipanti hanno ricevuto il materiale formativo sviluppato dal corso, comprese le linee guida, i link ai video e l'accesso allo strumento di autovalutazione. La formazione pilota è stata strutturata intorno alla creazione di nuove proposte progettuali per l'implementazione di nuove attività di accessibilità e l'attuazione dei principi dell'Universal Design nella progettazione dei servizi.

I formatori hanno introdotto il tema dell'accessibilità, tutti i documenti disponibili per la formazione e hanno spiegato la struttura generale del corso. Dopo la presentazione dell'argomento e dei materiali è stato realizzato un brainstorming con i partecipanti.

Durante la sessione di debriefing, il formatore ha lasciato che i partecipanti eseguissero il test web di autovalutazione; i partecipanti hanno osservato che gli strumenti di autovalutazione rappresentavano realmente le loro reali competenze in materia

di accessibilità. Il tema dell'accessibilità è stato ben spiegato attraverso la visione di tutti i video prodotti dal progetto ACCESS IT. Durante il webinar, con l'aiuto della linea guida 3, è stato introdotto il concetto di design e di design universale, collegando gli argomenti precedenti al concetto di progettazione per tutti. La classe è stata divisa in 3 gruppi che hanno iniziato a discutere e a realizzare un progetto per migliorare il design accessibile. Poi è stato chiesto al gruppo di lavorare sui progetti separatamente e di inviare il risultato attraverso un modulo google al GAL MOLISE, simulando la compilazione di un modulo di domanda per rispondere ad un bando di progettazione.

Breve relazione sui risultati

All'incontro hanno partecipato 2 persone con disabilità, 2 ristoratori, 3 operatori turistici, 1 organizzazione ricreativa, 4 rappresentanti di enti pubblici e 3 organizzazioni turistiche che lavorano anche con persone con disabilità.

La sessione ha avuto un successo generale e, secondo il feedback degli utenti, è riuscita a migliorare le loro conoscenze sul turismo accessibile e a valutare i servizi in materia di accessibilità. La formazione è stata utile anche per aumentare le capacità di progettazione attraverso la filosofia del design universale. Le valutazioni dei risultati del progetto sono state molto buone e i partecipanti hanno dichiarato che utilizzeranno questi materiali per promuovere eventi sull'accessibilità con altri operatori turistici.

Presentazione di ACCESS IT per la sensibilizzazione

Location

L'incontro si è svolto su Skype per una durata di circa 1,5 ore.

Gruppo Target

L'incontro era rivolto a tutte le persone interessate al tema del turismo accessibile, tra cui: persone con esigenze specifiche di accesso, istituzioni che si occupano dell'organizzazione del turismo accessibile, dipendenti di strutture che forniscono servizi turistici, persone che studiano nel campo dei servizi turistici, ecc.



Metodologia e manuale utilizzati

L'incontro è stato organizzato sotto forma di webinar durante il quale sono stati presentati i risultati del progetto:

Risultato 1: Relazione sui fattori determinanti dell'accessibilità del turismo nelle aree rurali, basata su una ricerca sulle barriere all'accessibilità e sulle sfide legate al loro miglioramento sperimentate dalle PMI turistiche.

Risultato 2: Casi di studio sul turismo dell'accessibilità sotto forma di presentazioni video con PMI turistiche che hanno implementato soluzioni innovative migliorando l'accessibilità dei loro prodotti/servizi e sono riuscite a commercializzare la loro offerta nuova o migliorata.

Risultato 3: un kit interattivo di strumenti di supporto alle imprese, comprendente linee guida „How to” per un approccio strategico all'innovazione nello sviluppo di prodotti turistici accessibili, uno strumento di valutazione delle prestazioni di accessibilità online e scenari di sessioni di progettazione collaborativa.

Risultato 4: Opuscolo per i destinatari del progetto, contenente suggerimenti sulla co-progettazione di offerte turistiche accessibili.

L'incontro è stato anche finalizzato alla discussione e allo scambio di esperienze nel campo del turismo accessibile.

Breve relazione sui risultati

Le informazioni sull'incontro sono state ampiamente diffuse tra le agenzie di viaggio, le organizzazioni che associano persone con esigenze specifiche di accesso e le istituzioni che forniscono servizi turistici. Circa 20 persone si sono iscritte all'incontro. Ciò dimostra che il tema dell'accessibilità nel turismo sembra rappresentare ancora una questione „di nicchia”. Tuttavia, i partecipanti all'incontro hanno accolto con interesse i materiali presentati. Durante il feedback fornito nel corso della discussione, è emerso che la diffusione dell'idea di turismo accessibile è un elemento importante delle attività degli uffici e delle agenzie turistiche. Le persone con particolari esigenze di viaggio hanno riferito che il trasporto sembra essere di particolare importanza nell'area dell'accessibilità. La conclusione principale emersa dall'incontro è l'informazione sulla necessità di diffondere l'idea di accessibilità in Polonia.

Formazione strutturata per le PMI e gli enti locali a livello locale

Location

Regione autonoma della Catalogna / Spagna, coperta dall'associazione regionale degli imprenditori del turismo rurale TURALCAT.

Gruppo Target

Fornitori di servizi di turismo rurale

Infrastrutture turistiche locali (musei, punti di interesse turistico) e uffici turistici,

Comuni

Methodology and Manual used

TURALCAT ha realizzato un corso di prova completo con una durata calcolata di 25 ore per partecipante. In primo luogo, è stato pubblicato un invito a partecipare al gruppo target interessato. Tutti i partecipanti interessati hanno ricevuto un pacchetto del corso che include le date delle sessioni congiunte (online e F2F), la struttura del corso e l'accesso alle risorse formative pertinenti: video, linee guida (brevi e complete) e strumento di autovalutazione.

Il corso è strutturato su un'acquisizione attiva di conoscenze basata sul piano di miglioramento che ogni partecipante deve produrre per il proprio servizio. In una prima sessione introduttiva, sono stati spiegati ai partecipanti gli obiettivi e i concetti generali e sono state fornite loro tutte le informazioni sulle risorse disponibili. Nei quattro giorni successivi, ogni partecipante ha dovuto formulare un'idea di miglioramento per il proprio servizio, da inviare al responsabile del corso. Queste idee sono state valutate prima di una seconda sessione congiunta in cui sono stati discussi gli aspetti o le questioni più rilevanti individuate. Dopo questa sessione, si è svolta una serie di cinque sessioni di approfondimento tematico in cui i partecipanti hanno dovuto sceglierne almeno tre che fossero più rilevanti per il loro piano di miglioramento. Durante altri 10 giorni, hanno avuto il tempo di preparare il loro piano di miglioramento in dettaglio, contando con l'assistenza (tutoraggio / servizio di consulenza) del responsabile del corso.

Tutti i piani di miglioramento dovevano essere inviati due giorni prima dell'ultimo incontro congiunto, in cui è stata presentata e discussa una selezione dei piani più rappresentativi e meglio preparati.



Breve relazione sui risultati

Abbiamo divulgato il corso ACCESS-IT a un migliaio di strutture ricettive rurali della Catalogna e a varie istituzioni (parchi naturali, musei, autorità regionali, uffici turistici...). Siamo riusciti a informare e sensibilizzare molte aziende ed enti. Alla fine, un totale di tredici persone che rappresentano diversi tipi di servizi turistici si sono iscritte al corso: 6 alloggi rurali, 1 hotel, 2 parchi naturali, 1 ufficio turistico, 1 agenzia ricettiva e 2 altre società di servizi. Sul totale degli iscritti, solo sette (55%) hanno sviluppato un progetto di accessibilità per il loro servizio turistico. Cinque progetti (71%) hanno come obiettivo principale il miglioramento dell'accessibilità e della comunicazione per i clienti con difficoltà motorie. I restanti 2 progetti (29%) si rivolgono principalmente a persone con disabilità visive, ma tengono conto anche di altri segmenti (udito e disabilità cognitive)..

Al termine del corso, è stato inviato ai partecipanti un sondaggio di valutazione, che ha dato risultati significativi: l'83% è „molto più motivato” a implementare misure di accessibilità turistica e il 66% ha valutato la qualità del corso a „5” (valori da 0 a 5).

Valutare l'accessibilità di un prodotto turistico

Location

Webinar di formazione online del 20 giugno 2022, „Come sviluppare il turismo accessibile nelle aree rurali e naturali”.

Registrato e distribuito sul canale YouTube dell'ENAT. (1 ora e 42 minuti)

<https://youtu.be/xalJbE7Pbbc>

ENAT ha distribuito il corso di formazione, comprese le presentazioni di diapositive, attraverso la sua pagina dedicata agli Eventi Turistici Accessibili all'indirizzo:

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.events.2293>

Gruppo Target

PMI fornitrici di turismo in aree naturali e rurali, manager di destinazioni, formatori di IFP, funzionari pubblici e chiunque sia interessato all'argomento.

Limitato a 30 persone, in lingua inglese

Metodologia e manuale utilizzati

Questo webinar ha condiviso alcuni dei risultati del progetto Access IT, con nuove intuizioni, strumenti di formazione e suggerimenti per la fornitura di servizi ai visitatori con esigenze di accesso nelle aree naturali e rurali.

L'accento è stato posto sul „**Come...**” rendere i servizi accessibili. Il webinar ha affrontato i seguenti temi:

- Come valutare l'accessibilità di un prodotto/servizio turistico
- Come rispondere alle esigenze dei segmenti di clientela target
- Come sviluppare un'offerta turistica realmente accessibile e soddisfare la domanda
- Come immettere sul mercato e promuovere un prodotto accessibile
- Come coinvolgere le parti interessate nello sviluppo di prodotti accessibili.

Il materiale formativo comprendeva le guide „Come fare” di ACCESS IT, il Webtool di ACCESS IT e alcuni video di ACCESS IT.

Breve relazione sui risultati

Durante il webinar si è svolta una discussione con domande, in particolare da parte di il proprietario di un'agenzia di viaggi e tour operator, Accessible Tromsø (Norvegia). Egli era desideroso di condividere la sua esperienza con i partecipanti. La sua azienda organizza tour per visitatori a mobilità ridotta, tra cui ciechi, sordi e ipoudenti, persone con disabilità cognitive e famiglie. I suoi tour includono slitte trainate da cani husky, tour delle renne, osservazione delle balene e altre attività nella natura intorno a Tromsø. Si avvale di una guida turistica qualificata per non vedenti presso il museo locale. Ha fatto notare che molte aziende non hanno siti web accessibili, il che significa che non possono raggiungere i clienti con problemi di vista. Persino un'azienda che produce dispositivi per aiutare i non vedenti a navigare ha un sito web inaccessibile!

Altri temi sono stati affrontati dai relatori e in una breve tavola rotonda.

Il team di ACCESS IT ha mostrato lo strumento di autovalutazione per le piccole imprese.

Tutti i partecipanti hanno acconsentito alla registrazione del webinar, che è ora disponibile sul canale YouTube di ENAT. I commenti sul sito YouTube sono monitorati da ENAT e le eventuali domande degli spettatori troveranno risposta in quella sede.



Il link al modulo di valutazione della formazione è stato distribuito ai partecipanti e compare anche sulla pagina web dell'evento ENAT (vedi sopra).

Formazione online transnazionale con servizio di tutoraggio

Location

Tutta l'Europa - 32 paesi coperti dalla rete Ruraltour

Gruppo Target

Fornitori di servizi di turismo rurale

Personale di consulenza tecnica delle organizzazioni professionali del turismo rurale

Metodologia e manuale utilizzati

Ruraltour ha implementato un test completo con una durata calcolata di 25 ore per partecipante secondo la stessa metodologia generale spiegata sopra per TURALCAT, ma organizzato come un corso completamente online tenuto in inglese. Attraverso la rete Ruraltour è stato pubblicato un invito a partecipare al gruppo target interessato, fornendo un pacchetto di corsi che include le date delle sessioni online congiunte e tematiche, la struttura del corso e i link di accesso alle risorse formative pertinenti: video, linee guida (brevi e complete) e strumento di autovalutazione.

Il corso stesso è stato strutturato intorno a un'acquisizione attiva di conoscenze basata sul piano di miglioramento che ogni partecipante deve produrre per il proprio servizio. Si compone di due blocchi: 1) sensibilizzazione generica e conoscenza dei concetti di base dell'accessibilità; 2) applicazione di questa comprensione in un piano di miglioramento concreto per un servizio o un impianto.

Nella sessione introduttiva sono stati illustrati ai partecipanti gli obiettivi e i concetti generali e sono state fornite spiegazioni complete sulle risorse disponibili. Nei sei giorni successivi, ogni partecipante ha dovuto formulare un'idea di miglioramento per il proprio servizio attraverso un modulo online. Queste idee sono state valutate prima di una seconda sessione congiunta e sono stati discussi gli aspetti o le questioni più rilevanti individuate.

Dopo questa sessione, è stata programmata una serie di cinque sessioni di approfondimento tematico. I partecipanti dovevano sceglierne almeno tre che fossero più rilevanti per il loro piano di miglioramento. Durante altri 5 giorni, hanno avuto il tempo di preparare il loro piano di miglioramento in dettaglio, contando con l'assistenza (tutoraggio / servizio di consulenza) del responsabile del corso. Tutti i piani di miglioramento dovevano essere inviati due giorni prima dell'ultimo incontro congiunto, in cui sono stati presentati e discussi i piani più rappresentativi e meglio preparati.

Breve relazione sui risultati

La partecipazione iniziale è stata di 21 persone provenienti da 11 Paesi, di cui 15 presenti alla prima sessione online. Nonostante i solleciti, questo numero si è ridotto notevolmente nel corso del corso, con solo 5 idee di miglioramento. Di conseguenza, le cinque sessioni tematiche previste sono state ridotte e unite in due sessioni di domande e risposte più lunghe. Infine, i partecipanti hanno prodotto quattro piani di miglioramento.

Da questa sperimentazione - combinata e confrontata con quella analoga effettuata in Catalogna - si evince l'importanza critica di una struttura intermedia a stretto contatto con la realtà dei partecipanti. Può trattarsi di una DMO locale, di un'associazione professionale locale-regionale o di entità simili che conoscono il territorio, la cultura e la realtà dei partecipanti. Per quanto riguarda i materiali formativi, i video sono stati indicati dai partecipanti come i più interessanti e facili da usare. D'altra parte, anche la versione breve delle Linee guida è stata considerata troppo complessa per l'autoapprendimento e la sua comprensione ha richiesto un'interpretazione individuale aggiuntiva e il supporto dell'ente intermedio.



Workshop di formazione faccia a faccia

Location

Sofia, Bulgaria

Istituto di studi post-laurea dell'Università di economia nazionale e mondiale

Gruppo Target

Fornitori di servizi di turismo rurale

Fornitori di altri servizi e prodotti turistici

Rappresentanti di associazioni e organizzazioni turistiche

Proprietari di blog e riviste di viaggio sul turismo rurale

Docenti universitari di studi sul turismo rurale e alternativo

Rappresentanti di associazioni, organizzazioni ed enti governativi che lavorano con e per persone con disabilità e diversi requisiti di accesso

Metodologia e manuale utilizzati

ECQ ha realizzato un workshop di formazione faccia a faccia per il test completo. Il test è stato suddiviso in diverse sessioni che hanno riguardato i materiali e gli strumenti del progetto Access-IT. Il numero totale di partecipanti era di 15 e, per soddisfare al meglio le esigenze della formazione, è stata attrezzata una sala con computer e connessione a Internet.

La prima sessione è stata dedicata all'introduzione del tema del turismo accessibile e alla sensibilizzazione sull'importanza di fornire offerte turistiche accessibili. Particolare attenzione è stata data agli stabilimenti e ai servizi turistici nelle aree naturali e rurali. Durante questa

sessione sono stati presentati alcuni dei materiali video e le linee guida How-To. Gli argomenti delle linee guida How-To sono:

1. Come valutare l'accessibilità di un prodotto/servizio turistico
2. Come rispondere alle esigenze dei segmenti di clientela target
3. Come sviluppare un'offerta turistica realmente accessibile e soddisfare la domanda
4. Come immettere sul mercato e promuovere un prodotto accessibile
5. Come coinvolgere le parti interessate nello sviluppo di un prodotto accessibile

Durante la seconda sessione, Eleonora Yosifova, ospite dell'Associazione bulgara del turismo alternativo (BAAT), ha discusso diverse sfide legate allo sviluppo di offerte turistiche accessibili e ha condiviso alcuni esempi di iniziative turistiche accessibili sviluppate in Bulgaria. Eleonora Yosifova ha approfondito il tema dell'accessibilità spiegando i benefici e i vantaggi dello sviluppo di prodotti e servizi turistici che soddisfino le esigenze di persone con particolari requisiti di accesso.

Dopo aver familiarizzato con i diversi concetti e le conoscenze relative al turismo accessibile nelle aree naturali e rurali, i partecipanti sono stati coinvolti in una sessione pratica. Durante le esercitazioni pratiche i partecipanti hanno lavorato in piccoli gruppi. A ciascun gruppo è stato affidato il compito di creare un'offerta turistica accessibile per un gruppo di turisti con particolari esigenze di accesso (ad esempio, persone con disabilità) o di organizzare un tour in bicicletta per persone sorde). I partecipanti hanno dovuto utilizzare le linee guida How-To per sviluppare un'offerta di successo e una strategia di comunicazione efficace, tenendo conto del gruppo target a cui sono stati assegnati. Al termine della sessione pratica, ogni gruppo ha presentato la propria offerta, seguita da una discussione nel grande gruppo. I partecipanti hanno condiviso le loro opinioni, fatto commenti e sollevato nuove questioni relative all'argomento.

La sessione successiva è stata dedicata allo strumento web di autovalutazione. Sono stati spiegati tutti gli elementi e i componenti dello strumento ed è stato dimostrato come navigare tra i diversi moduli. Successivamente, i partecipanti hanno testato personalmente il web-tool. Durante il test sono emerse diverse domande e i partecipanti hanno condiviso le loro opinioni simultaneamente.

L'ultima parte della formazione è stata una sessione di discussione, durante la quale tutti i partecipanti hanno partecipato attivamente e hanno condiviso le loro opinioni e prospettive sui diversi argomenti relativi alle offerte turistiche accessibili.



Breve relazione sui risultati

Al termine della formazione è stato chiesto ai partecipanti di compilare un modulo di feedback e di valutare la formazione. Sulla base dei feedback ricevuti sono state tratte le seguenti conclusioni:

- Tutti i partecipanti hanno risposto positivamente e concordano sul fatto che la sessione di formazione li ha aiutati a migliorare le loro conoscenze nel campo del turismo accessibile. 12 degli intervistati sono completamente d'accordo, mentre 2 hanno risposto „Per la maggior parte”, che è anche considerata una risposta positiva. Un partecipante non ha compilato il questionario. Simili sono state le risposte ricevute alle domande „La sessione di formazione mi ha aiutato a diventare più preparato a progettare e fornire prodotti e servizi turistici accessibili” e „La sessione di formazione mi ha aiutato a imparare a co-progettare prodotti o servizi turistici accessibili insieme ai principali stakeholder”, dove 11 intervistati hanno risposto „Sì” e 3 di loro hanno risposto „Per la maggior parte”.
- Quando è stato chiesto di valutare su una scala da 1 (minimo) a 5 (massimo) il materiale formativo, 13 degli intervistati hanno segnato 5 e 1 ha segnato 4. Alla domanda di valutare l'efficacia complessiva della formazione 11 hanno risposto con 5 (massimo), 2 hanno segnato 4 e 1 non ha risposto.
- Nessuna delle domande ha ricevuto una valutazione negativa da parte dei partecipanti.
- La maggior parte dei partecipanti (10) ha dichiarato che utilizzerà il materiale formativo come guida per migliorare i propri prodotti e servizi. Inoltre, circa la metà dei partecipanti ha dichiarato che raccomanderà il materiale ai propri colleghi (8 intervistati) e lo promuoverà ad altri operatori turistici (7 intervistati).

Da questi risultati si può concludere che il workshop di formazione è stato molto efficace e di successo. I partecipanti ritengono la formazione interessante e utile e pensano di utilizzare i materiali nel loro lavoro futuro. Tutti hanno dichiarato che vorrebbero essere informati e ricevere ulteriori informazioni sul tema del turismo accessibile.

3. Buone pratiche

Importanza dell'Universal Design e dell'accessibilità in Europa

L'Universal Design (UD) è la progettazione di prodotti e ambienti che devono essere utilizzabili da tutte le persone, nella misura più ampia possibile, senza bisogno di adattamenti o di una progettazione specializzata. L'intento del concetto di design universale è quello di semplificare la vita a tutti. Il concetto di design universale si rivolge a tutte le persone di ogni età, taglia e abilità.

Rivedendo la definizione, l'UD è:

- Un processo che abilita e potenzia una popolazione eterogenea migliorando le prestazioni umane, la salute e il benessere e la partecipazione sociale.
- Rendere le cose più facili da usare, più sane e più amichevoli (Steinfeld e Maisel - 2012)
- Un approccio alla progettazione di ambienti, prodotti e servizi che considera molti fattori umani.

Il design universale si basa su 7 principi:

1. Equità d'uso, 2. Flessibilità d'uso, 3. Uso semplice e intuitivo, 4. Informazioni percepibili, 5. Tolleranza all'errore, 6. Basso sforzo fisico e 7. Dimensioni e spazio per l'approccio e l'uso.

L'Universal Design è un approccio olistico alla progettazione, che riflette un modo di comprendere e rispondere alle diverse esigenze delle persone. Nella sua prospettiva più ampia, è la chiave per rimuovere le barriere e garantire un buon accesso a tutti, comprese le persone con disabilità. L'UD supporta la funzionalità di un edificio, di un prodotto o di un servizio e garantisce l'indipendenza delle persone, contribuendo a creare ambienti, prodotti e servizi confortevoli, sostenibili, inclusivi e sicuri per TUTTI.

Pertanto, per quanto riguarda il turismo, l'Universal Design deve essere considerato e applicato lungo l'intera filiera turistica.

L'Universal Design (UD) è nato negli Stati Uniti. Il „Design for All” è un approccio simile sviluppato in Europa, che significa progettare, sviluppare e commercializzare prodotti, servizi, sistemi e ambienti mainstream in modo che siano accessibili e utilizzabili dalla più ampia gamma possibile di utenti.



Il Design for All viene ora preso in considerazione dalla Commissione europea in diverse aree politiche come strumento per migliorare i beni e i servizi e renderli adatti a tutti i consumatori, come nel caso dell'European Accessibility Act (2019).

Progettare per la più ampia gamma di ospiti, compresi quelli con disabilità, dà un valore aggiunto a una struttura turistica, poiché tutte le persone possono beneficiare degli standard di spazio e di molte delle caratteristiche di accessibilità di cui hanno bisogno i disabili. I clienti che arrivano stanchi o stressati dopo un lungo viaggio, con valigie pesanti, gli anziani e le famiglie con bambini piccoli potranno godere di un soggiorno più sicuro e confortevole. È chiaro che l'Universal Design deve considerare i requisiti di accesso degli utenti con diversi tipi di disabilità e come affrontarli nella soluzione progettuale.

Il turismo accessibile sta diventando sempre più riconosciuto come un marchio di qualità che serve gli ampi interessi sia dell'industria che dei cittadini locali nelle destinazioni, nonché la diversità dei visitatori che vengono a vivere esperienze accessibili. Sebbene spesso si pensi all'accessibilità come a un approccio o a uno strumento tecnico, si tratta di qualcosa di più. È anche un attributo culturale che sostiene e arricchisce tutti gli aspetti dell'assistenza ai clienti, rendendo ogni visitatore un ospite prezioso e apportando benefici aggiuntivi a ogni azienda turistica.

Rapporto tra accessibilità e turismo

Non esiste una definizione unica e universalmente accettata di „turismo accessibile”. Qui ci riferiamo ad alcuni dei modi in cui il termine viene definito e utilizzato. Il concetto è destinato ad evolversi man mano che viene applicato in un numero sempre maggiore di contesti in tutto il mondo.

„Il turismo accessibile consente alle persone con esigenze di accesso, comprese le dimensioni della mobilità, della vista, dell'udito e della cognizione, di funzionare in modo indipendente e con equità e dignità attraverso l'offerta di prodotti, servizi e ambienti turistici progettati in modo universale. Questa definizione è inclusiva di tutte le persone, comprese quelle che viaggiano con bambini in carrozzina, persone con disabilità e anziani”. (Darcy & Dickson, 2009).

Il turismo accessibile, definito anche turismo inclusivo, turismo senza barriere o semplicemente turismo per tutti, non deve essere inteso come un tipo di turismo separato, ma come una serie di pre-condizioni per ogni tipo di turismo. Le persone di tutte le età e abilità, comprese le persone con disabilità e altri turisti con esigenze specifiche di accesso, incontrano molte barriere nella partecipazione al turismo, durante l'intero „viaggio del visitatore”. Ciò è dovuto in gran parte al fatto che i prodotti, i servizi e l'ambiente costruito non sono progettati per essere accessibili alla più ampia gamma di utenti. Questi visitatori possono aver bisogno di alcuni accorgimenti durante il viaggio, in termini di progettazione

delle informazioni, di progettazione ambientale, di attrezzature o servizi e di un atteggiamento accogliente, che garantisca loro un'esperienza sicura, confortevole e soddisfacente.

Affinché il turismo sia „accessibile”, tutte le parti della catena del valore, da una migliore informazione e prenotazione, al trasporto, fino alle strutture della destinazione, compresi alloggio, ristorazione e attività, nonché i servizi turistici devono essere resi accessibili - più adatti alle esigenze di tutti i clienti, compresi quelli con disabilità e condizioni di salute a lungo termine.

In Europa, il turismo accessibile sta guadagnando sempre più attenzione come area di crescita potenziale per le destinazioni e le imprese, grazie a tre fattori principali o „driver”:

1. Invecchiamento demografico della popolazione
2. Legislazione sui diritti umani e sull'accessibilità
3. Il caso commerciale del turismo accessibile

Riferimento:

“Accessible and Inclusive Tourism” by Ivor Ambrose, in **Encyclopaedia of Tourism Management and Marketing, (2022), Buhalis, D. (Editor).**

<https://doi.org/10.4337/9781800377486.accessible>

Perché il turismo accessibile è importante?

Introduzione al turismo accessibile: Perché è importante?

Il turismo accessibile è un turismo che soddisfa le esigenze di vari gruppi, tra cui persone con disabilità, anziani, famiglie con bambini, donne in gravidanza, persone con limitazioni di mobilità o esigenze nutrizionali specifiche.

Si basa su una filosofia di Universal Design che mira a creare un ambiente, dei luoghi e dei servizi che siano comodi per tutti i tipi di clienti, comprese le persone con disabilità e/o altri requisiti specifici di accesso, senza la necessità di ulteriori adattamenti.

Il turismo accessibile pone alcune aspettative a tutti i suoi enti e organizzatori. Può sembrare che si tratti di un mercato di nicchia o che richieda grandi esborsi finanziari, ad esempio per l'adeguamento delle infrastrutture. Molto spesso, tuttavia, semplici azioni e servizi facilitano in modo significativo il soggiorno dei turisti con specifiche esigenze di accesso, consentendo loro di comunicare, entrare, muoversi e utilizzare un luogo, dando un senso di sicurezza e comfort durante il viaggio.



È particolarmente importante che gli operatori turistici informino i visitatori sulle condizioni di accesso in tutti i materiali informativi, tenendo presente che il turismo accessibile non è solo il viaggio in sé, ma richiede anche un'accurata preparazione del viaggio, ossia la determinazione della destinazione, dei mezzi di trasporto, la ricerca di un alloggio adeguato e delle opportunità di visita. I requisiti di accessibilità si applicano già ai materiali informativi che gli operatori turistici pubblicano (principalmente sui siti web) e consistono nella comunicazione precisa di informazioni su tutti i servizi, ma anche nel prestare attenzione alle difficoltà che alcuni clienti possono incontrare.

Un atteggiamento aperto, le buone intenzioni e la gentilezza degli organizzatori turistici dovrebbero essere il punto di partenza per creare uno spazio e dei servizi accessibili a tutti i turisti. Il turismo accessibile dà gli stessi diritti di viaggiare e di utilizzare i servizi e le attrazioni turistiche a tutti coloro che amano viaggiare.

Pertanto, non è sufficiente che una determinata struttura sia adattata, ad esempio, alle esigenze delle persone con disabilità, ma è importante ricordare informazioni adeguate e complete su tutti i servizi, e offrire varie forme di comunicazione e prenotazione..

Ciò pone requisiti specifici agli organizzatori del turismo, come gli uffici turistici, le istituzioni legate ai trasporti, le strutture ricettive, le attrazioni turistiche, gli organizzatori di eventi, ma anche ai clienti stessi, che devono essere in grado di comunicare le loro esigenze in modo sicuro e riservato.

L'accessibilità non si applica solo - come comunemente sembra - alle persone con disabilità e, spesso, in modo ancora più limitato, alle persone che utilizzano sedie a rotelle. È difficile soddisfare tutte le esigenze dei gruppi sopra citati, ma è molto importante tenerne conto il più possibile. La sensibilizzazione e la formazione sull'accessibilità e sul servizio al cliente consentono agli operatori e al personale di soddisfare tutti i clienti con fiducia.

Come fare? - Controllare le strutture

Di solito, gli alloggi rurali sono stati costruiti molto tempo fa. All'epoca non si prestava molta attenzione a rendere le strutture accessibili ai clienti con diverse disabilità. Per questo motivo molti complessi rurali già nella loro struttura presentano ostacoli che non possono essere facilmente modificati e migliorati. I proprietari di queste strutture ne sono spesso consapevoli e sono spaventati dall'idea di dover rifare la loro struttura. Quasi nessuno vuole investire troppo tempo o denaro in una grande ricostruzione senza avere la certezza di ottenere un rilevante ritorno immediato dell'investimento.

I proprietari non sanno che esistono molti „piccoli” miglioramenti che possono essere facilmente apportati da soli e con un budget limitato. Questi miglioramenti possono sembrare

piccoli, ma fanno già un'enorme differenza per i clienti con determinate difficoltà. È proprio questa l'idea alla base del video „Come fare? - Controlla le tue strutture”. Volevamo mostrare ai proprietari delle strutture ricettive quanto sia facile controllare le proprie strutture da soli e individuare i problemi. Pertanto, ci siamo recati in un complesso rurale chiamato „Las Monjas” a Malaga, in Spagna. Questo complesso ha 300 anni ed è stato restaurato 20 anni fa senza pensare di renderlo accessibile.

Per trovare gli ostacoli abbiamo usato una sedia a rotelle, stampelle, occhiali e tappi per le orecchie. La proprietaria ha usato la sedia a rotelle e le stampelle per visitare le parti del complesso che vorrebbe rendere più accessibili. Abbiamo preso nota di tutti gli ostacoli che abbiamo incontrato sul nostro cammino, come scale senza rampe, porte strette o punti che necessitano di corrimano per facilitare l'accesso (ad esempio, il bagno). Abbiamo anche verificato che i segnali acustici (ad esempio il campanello utilizzato in caso di emergenza) fossero sufficientemente forti per i clienti con problemi di udito. I simboli e i messaggi scritti (ad esempio la password del Wi-Fi) dovevano essere facilmente leggibili indossando gli occhiali che peggiorano la nostra vista.

Poiché questa struttura rurale ha un'area esterna comunemente utilizzata, abbiamo controllato anche quella parte utilizzando la sedia a rotelle. Alcuni punti erano impossibili da raggiungere per una persona in sedia a rotelle senza l'aiuto di un'altra persona, e questo indicava che quei punti necessitavano di riparazioni (di solito solo rampe).

In conclusione, se volete rendere le vostre strutture più accessibili ai vostri clienti e rendere il loro soggiorno più piacevole, non avete bisogno di molto tempo né di molto denaro. Seguite il nostro esempio e fate il tour della vostra struttura da soli o con l'aiuto di un amico. Vi ruberà solo un po' di tempo e fatica, ma avrà un grande impatto positivo sulla soddisfazione generale dei vostri clienti.

Come farlo? - Implementare soluzioni semplici

Il passo successivo all'analisi dei problemi di accessibilità di un servizio rurale è la decisione sui miglioramenti possibili, la loro pianificazione e attuazione.

Dopo aver esaminato l'intero complesso rurale alla ricerca di ostacoli all'accessibilità, abbiamo redatto un rapporto con suggerimenti per i miglioramenti. Il rapporto è stato esaminato e sono state decise le misure da attuare. Se state pensando di rendere più accessibile la vostra struttura rurale, queste idee possono essere facilmente replicate e utili.



Il passo successivo è la ricerca del materiale necessario. A tal fine è possibile:

- Ricerca sui siti web - Digitate „attrezzature per disabili” e il motore di ricerca genererà altri suggerimenti pertinenti.
- Andare nei negozi di articoli per il fai-da-te: ringhiere, corrimano e altri articoli di base sono facili da trovare a prezzi convenienti.
- Chiedere consigli ai negozi specializzati in ausili per disabili

Ecco alcuni dei miglioramenti che abbiamo apportato:

- Per le persone in sedia a rotelle, per potersi muovere in modo indipendente (senza bisogno di un accompagnatore), è necessario prevedere una rampa per ogni gradino/scala. La rampa può essere fissa o mobile e deve avere una larghezza sufficiente e una pendenza massima del 5-6% (10% per brevi distanze come 2 gradini, con assistenza).
- Tutte le scale devono essere dotate di corrimano su entrambi i lati, o di un corrimano al centro in caso di scale larghe.
- Adattare almeno un bagno in uno degli appartamenti o delle camere.
 - È possibile allargare la porta per consentire alla persona in sedia a rotelle di passare autonomamente e installare maniglioni per gli utenti che possono percorrere brevi distanze a piedi.
 - Installare un piatto doccia (roll-in shower) a livello del pavimento.
 - Sostituire la cabina con tende.
 - Prevedere una sedia.
 - Posizionare le rubinetterie a un'altezza adatta alle persone in sedia a rotelle e alle persone di bassa statura.
- Assicurarsi che i pavimenti siano in piano, ma con una superficie leggermente ruvida per evitare di scivolare sia all'interno dell'alloggio che nelle aree comuni esterne.
- Tutti i testi (password WiFi, menu, opuscoli dell'alloggio, ecc.) devono essere scritti con caratteri grandi, leggibili anche senza occhiali.
- Per le emergenze, utilizzare un dispositivo di allarme sia acustico che visivo (segnale sonoro e luminoso allo stesso tempo).
- Collocare indicazioni di avvertimento e materiali di protezione dai pericoli, in presenza di ostacoli in aree con scarsa visibilità, in modo che la persona li noti e li eviti (ad esempio abbassando la testa).

Il prezzo del materiale per i miglioramenti concordati è inferiore a 500 euro (esclusa l'installazione). Alcune soluzioni sono addirittura gratuite.

Anche se non si tratta di soluzioni perfette, sono molto facili da implementare e possono migliorare significativamente l'accessibilità di molti splendidi complessi rurali.

Come fare? - Come viaggerà una persona con disabilità?

Un numero crescente di persone con disabilità o con esigenze di accesso specifiche, come gli anziani, desidera viaggiare e partecipare al turismo. Possono viaggiare da soli o con la famiglia, con un gruppo di amici o con un assistente.

Il video su come pianificare un tour per visitatori con disabilità motorie mostra i servizi e le strutture del Parques de Sintra, Patrimonio dell'Umanità, in Portogallo.

Un Tour Operator che organizza questo tipo di attività deve ricordare che ogni tour è unico e richiede un approccio individuale, adatto alle diverse esigenze dei clienti. L'organizzatore deve verificare in anticipo tutte le strutture e i servizi, per garantire una buona esperienza a tutti. Il tour deve essere pianificato in modo logico e incentrato sul cliente, tenendo conto delle condizioni di accessibilità di alloggi e trasporti, dell'accesso a una guida locale con le competenze linguistiche richieste, dell'ubicazione di servizi igienici adattati e dell'acquisto della gamma di biglietti necessaria. Tutti questi elementi del tour devono essere identificati, valutati e infine selezionati con largo anticipo rispetto alle date del tour.

Una lista di controllo di compiti e domande è necessaria per verificare l'accessibilità della sede quando si prepara un tour. Innanzitutto è importante conoscere le esigenze e le capacità di ciascun membro del gruppo per capire i requisiti di accesso. Il passo successivo è la ricerca delle informazioni. Internet è una buona fonte di informazioni. Poi è necessario contattare la sede per telefono o via e-mail per chiedere informazioni sulle questioni relative all'accessibilità, come l'accesso alla sede, il noleggio di attrezzature, la disponibilità di una guida turistica, servizi igienici accessibili, ecc. Poiché alcuni clienti che utilizzano sedie a rotelle hanno bisogno di veicoli adattati con una rampa o un ascensore, l'organizzatore deve organizzarli. Prima di confermare il servizio, al cliente devono essere presentati l'itinerario e il prezzo.

Per verificare se il cliente è rimasto soddisfatto dei servizi, gli si può chiedere di compilare un questionario di soddisfazione dopo il tour. È essenziale avere un „piano B” per tutti gli aspetti principali del tour, per evitare una crisi. Ad esempio, un problema tipico del tour può essere il guasto di un autobus... Il team leader DEVE sapere dove trovare rapidamente un autobus sostitutivo.

Come promuoverlo? - Guida pratica

Il film presenta le attività nel campo del turismo accessibile svolte dagli autori del blog „Robimy prodróże”. Il materiale non è una lezione di marketing e promozione, ma un insieme di pratiche che derivano dall’esperienza degli autori del blog, uno dei quali è una persona disabile - che si muove su una sedia a rotelle.

Gli elementi chiave presentati nel film sono le dichiarazioni dei blogger e le foto e i video dei loro viaggi.

Gli autori parlano del modo in cui presentano le informazioni sulle attrazioni turistiche disponibili come parte del loro blog.

Un aspetto importante nella promozione del turismo accessibile è un’informazione accurata e affidabile. Gli autori del blog sottolineano che tutti i materiali preparati dagli organizzatori turistici dovrebbero definire con precisione l’offerta turistica e presentare i fatti. Se i materiali sono affidabili, gli interessati saranno disposti a usufruire dell’offerta.

Va inoltre ricordato che la qualità della comunicazione con i clienti con esigenze di accesso specifiche significa che essi consiglieranno luoghi e attrazioni a un altro cliente potente.

I clienti con esigenze specifiche di accesso sono anche clienti che hanno soldi da spendere quando viaggiano, ma devono essere sicuri che l’offerta sia adatta a loro. Pertanto, la migliore promozione di una struttura accessibile consiste nel preparare l’offerta tenendo conto dei requisiti di accesso dei gruppi target e nel fornire/pubblicare le relative informazioni sull’accessibilità per i potenziali clienti.

Esempi di alloggi accessibili

Questo video ci mostra un esempio di alloggio rurale completamente accessibile. Nel 2006, tre famiglie hanno acquistato un’antica casa colonica tradizionale a Can Morei, Barcellona, con l’obiettivo di ristrutturarla per creare un ambiente privo di barriere architettoniche e accessibile a tutti i tipi di clienti.

Can Morei ha più di 450 anni e quando è stata acquistata era in pessime condizioni. Questo complesso è composto da quattro piani con sette appartamenti, una terrazza, una piscina, una grande sala riunioni, aree comuni e un parcheggio. Tutto completamente accessibile alle persone in sedia a rotelle.

La sala riunioni è dotata di un loop a induzione magnetica che si collega in modalità wireless all’apparecchio acustico dell’ospite. Il concetto di open-space consente a tutte le camere

di essere molto spaziose, con accesso da entrambi i lati del letto. I letti sono dotati di spazio sottostante per l'avvicinamento di una sedia a rotelle. Le porte scorrevoli larghe 90 centimetri consentono di entrare e uscire facilmente dalle camere da letto.

Inoltre, gli ospiti di Can Morei hanno a disposizione un tipo specifico di sedie, con e senza ruote, da utilizzare in bagno. Il lavandino e lo specchio sono posizionati a un livello inferiore per consentire agli ospiti di utilizzarli dalla sedia a rotelle. La doccia è priva di barriere architettoniche. La maniglia del rubinetto è extra lunga e c'è anche un tavolo da lavoro allungabile. I nomi delle camere sono scritti in Braille per consentire agli ospiti ipovedenti di localizzarsi. Can Morei dispone anche di una piscina con una sedia idraulica facile da installare e di amache alte per un passaggio sicuro della sedia a rotelle.

Nel complesso, Can Morei ci mostra soluzioni facili e pratiche. Considerare fin dall'inizio le misure necessarie per un ambiente privo di barriere architettoniche permette di implementare soluzioni semplici. Pertanto, non ci sono costi aggiuntivi per la ristrutturazione della casa colonica. Tuttavia, alcune barriere potrebbero essere facilmente rimosse in seguito. Come ad esempio consentire un facile accesso alla terrazza.

Negli ultimi anni, i proprietari hanno sviluppato una stretta collaborazione con diverse agenzie di viaggio specializzate nel turismo accessibile attraverso diversi canali. Tra il 2019 e il 2020, il 10% delle prenotazioni comprendeva clienti con disabilità, in particolare persone in sedia a rotelle. Queste prenotazioni provenivano da 8 Paesi diversi.

Tutti i clienti lasciano la struttura con un alto grado di soddisfazione, in particolare per l'idea di accessibilità invisibile. I proprietari delle strutture ricettive sono molto grati per il feedback al fine di migliorare le pratiche attuali e ottimizzare il più possibile il sito.

Esempi di trasporto accessibile

Quella della Santilli Trasporti è la storia dell'unico trasportatore molisano con un mezzo allestito con rampe per rendere accessibile il turismo nelle aree interne del Molise.

In una regione dove il traffico non è eccellente e dove il trasporto pubblico ha mezzi poco attrezzati e non collaudati per il trasporto di persone con disabilità fisiche, l'importanza e il valore di questa storia è immediatamente evidente. Carlo, il titolare dell'azienda, è un trentenne che, insieme al padre Polifemo, da qualche anno ha dotato i propri mezzi di trasporto di una rampa per rendere accessibile a chiunque il trasporto nelle aree interne del Molise. Carlo ci ha raccontato che all'inizio di questa avventura, nel 2012, non era facile promuovere questo tipo di soluzione. All'inizio, racconta Carlo, la richiesta di questo servizio era poco presente, solo a partire dal 2017 la domanda è diventata più consistente. La difficoltà, però, era anche nella gestione e nel rapporto con la persona con disabilità fisica.



„Non conoscevamo il giusto galateo per relazionarci con le persone con disabilità, avevamo sempre paura di ferire i loro sentimenti, il progetto Access It ci sta aiutando nella gestione della comunicazione interpersonale, ma anche nella gestione del nostro sito web e nel comunicare meglio la nostra offerta”.

Dal 2017 Carlo e suo padre sono riusciti a portare centinaia di persone con disabilità fisiche da Roma e Pescara nelle zone interne del Molise, difficili da raggiungere. Altrimenti, queste persone non avrebbero potuto visitare questi luoghi meravigliosi. Questo contribuisce anche a migliorare l'accessibilità turistica dell'intera regione. „Siamo soddisfatti non solo di essere riusciti a portare in giro per il Molise molte persone con disabilità, ma anche di averle aiutate sotto diversi aspetti: trovare alberghi e bed and breakfast in grado di offrire loro servizi adeguati, hotel e strutture ricettive che abbiano camere accessibili e promuovere servizi culturali accessibili a tutti”.

La storia dell'azienda Santilli dimostra che da una piccola iniziativa, come l'installazione di una rampa su un singolo veicolo, può partire e generarsi una discussione più ampia. Si può addirittura migliorare l'offerta turistica di un'intera area. Questa storia dimostra anche come una formazione adeguata, come quella promossa da Access It, possa aiutare gli operatori turistici a relazionarsi meglio con qualsiasi tipo di disabilità.

Esempi di attività ricreative accessibili

Play and Train è un'associazione senza scopo di lucro, dichiarata di pubblica utilità, che mira a fornire alle famiglie con persone con disabilità l'accesso alla pratica sportiva. In questo modo, lo sport viene utilizzato come strumento per normalizzare, includere ed educare le persone con e senza disabilità. Questa associazione gestisce il Centro per gli sport adattati del La Molina Mountain Resort. Da oltre dieci anni offre attività sportive adattate in ambiente naturale durante tutto l'anno.

Lo sci è uno degli sport più adattabili alle persone con qualsiasi tipo di disabilità, fisica, mentale o sensoriale. L'attrezzatura utilizzata per questo sport è molto varia, con un elevato livello di sviluppo e comfort. Per svolgere un'attività adattata o qualsiasi tipo di sport, è essenziale disporre di un ambiente accessibile.

La località montana di La Molina, in collaborazione con la Fondazione Johan Cruyff e l'Associazione Play and Train, lavora da anni per realizzare strutture adeguate e accessibili a tutti. Il Centro sportivo adattato dispone di parcheggi preferenziali per le persone con disabilità, di un ingresso pianeggiante e di un bagno adattato. Inoltre, si trova di fronte a una pista per principianti ad uso preferenziale per le persone con disabilità. È presente uno skilift per facilitare l'accesso alle piste da sci.

Un altro aspetto da tenere in considerazione è il materiale adattato, il cui costo è elevato e rappresenta una delle maggiori sfide nella pratica degli sport adattati. Per questo motivo, l'associazione Play and Train, attraverso donazioni e collaborazioni, da anni acquisisce diversi tipi di materiale adattato per facilitare l'accesso di un maggior numero di persone al mondo della neve.

Ogni anno, Play and Train svolge una formazione specifica sullo sci adattato per i maestri di sci e snowboard. Per tutto questo, è fondamentale avere a disposizione professionisti che comprendano le esigenze di ogni persona.

Ci sono più di 500 persone con disabilità che, insieme alle loro famiglie e ai loro amici, si godono lo sport e la montagna, con tutti i vantaggi che questo comporta.

Per ottenere tutto questo, la chiave è stata l'adattamento del resort, rendendo accessibili i diversi servizi e gli impianti di risalita. Inoltre, Play and Train offre un'ampia gamma di attrezzature adattate che vengono fornite gratuitamente durante le lezioni di sci.

Infine, l'associazione si avvale di un team di professionisti formati e specializzati che comprendono l'importanza di abbattere le barriere e di progredire verso una società in cui tutti abbiano gli stessi diritti e le stesse opportunità.

Vantaggi / benefici del turismo accessibile nella società e nell'occupazione

L'Evrika Beach Club Hotel in Bulgaria è un buon esempio di datore di lavoro responsabile per le persone con problemi di udito. Negli ultimi cinque anni, l'hotel ha offerto a queste persone posti di lavoro stagionali nella cucina, nel ristorante, nel bar, nella lavanderia e nella reception, comprese le posizioni di prima linea. Il processo di assunzione passa attraverso diverse fasi chiave ed è facilitato da un consulente specializzato nel lavoro con le persone sorde e qualificato come interprete della lingua dei segni. In primo luogo, la consulente discute con la direzione dell'hotel le posizioni vacanti e crea fogli di calcolo che descrivono in dettaglio le funzioni e i requisiti di ciascuna posizione. Poi distribuisce queste informazioni alla sua rete di persone con disabilità uditive e conduce il processo di reclutamento. I candidati selezionati vengono intervistati dal direttore dell'hotel, che prende la decisione finale sull'assunzione.

I candidati selezionati iniziano a lavorare all'inizio della stagione. Per coloro che vivono in altre città viene organizzato il trasporto verso l'hotel e la sistemazione in villaggi vicini. L'hotel organizza anche il trasporto dei nuovi dipendenti dal luogo di soggiorno al lavoro. Il lavoro



inizia con una formazione introduttiva completa svolta dal direttore dell'hotel, dai membri senior del personale che occupano posizioni simili e dal consulente (interprete della lingua dei segni). La formazione introduttiva è molto pratica. Le spiegazioni verbali sono supportate da dispense contenenti tutte le informazioni pertinenti. Ai nuovi dipendenti viene mostrato cosa ci si aspetta che facciano esattamente. Mentre la formazione introduttiva è facilitata dal consulente/interprete, durante le normali giornate lavorative il principale mezzo di comunicazione tra i dipendenti sordi e gli altri membri del personale sono le lavagne informative. Tutti i compiti assegnati alle persone sorde (così come agli altri dipendenti) sono scritti lì.

La maggior parte delle posizioni lavorative offerte alle persone con disabilità uditive non richiede una comunicazione diretta con gli ospiti dell'hotel. Tuttavia, a volte le persone sorde sono impiegate come inservienti di bar e cuochi e devono prendere le ordinazioni dai loro ospiti. L'hotel supporta questo processo fornendo menu con immagini di tutti i piatti e le bevande offerti nel ristorante e nel bar. Gli ospiti devono semplicemente indicare l'immagine di ciò che vogliono ordinare. Se iniziano a parlare con il dipendente sordo, questi mostra loro un segno speciale di un orecchio sull'uniforme e cerca di spiegare con i segni che non può sentire. L'esperienza di Evrika ha dimostrato che l'assunzione di persone con esigenze di accesso è vantaggiosa per entrambe le parti. Le persone sorde ottengono un impiego a condizioni eque. Il personale fisso dell'hotel viene addestrato a lavorare con persone con esigenze di accesso e quindi è più preparato a incontrare ospiti che possono avere condizioni di salute simili. L'hotel si costruisce un'immagine di fornitore di servizi turistici responsabili, che lo aiuta ad attrarre un maggior numero di turisti nazionali e internazionali.

Comunicazione del turismo accessibile - esempio 1

Il Multimedia Visitor Center Tsarevgrad Tarnov di Veliko Tarnovo, noto anche come Museo delle Figure di Cera, è l'unico museo di questo tipo nella penisola balcanica, simile al famoso Museo delle Figure di Cera di Madame Tussauds.

Il museo presenta personaggi storici ed eventi memorabili del periodo del Secondo Regno Bulgaro sotto forma di sculture e murales. La mostra contiene 29 figure scultoree di diversi strati sociali della società bulgara medievale - re, boiardi, clero e artigiani.

Le figure sono realizzate con uno speciale silicone utilizzato nel cinema, che assomiglia al tipo di pelle umana e le rende molto reali e autentiche. Tutto ciò permette al museo di presentare la storia in modo attraente, interessante e comprensibile. Le esposizioni - le figure, i loro abiti e accessori, le scene che presentano trasmettono molto bene le storie, le informazioni e i messaggi ai visitatori del museo. Le persone possono comprendere e distinguere chiaramente i vari gruppi sociali, le particolari attività rappresentate e il modo di vivere nella storia. Pertanto, è molto facile per le persone con disabilità comprendere

le informazioni che la mostra vuole fornire. Inoltre, diversi chioschi con touch screen interattivi sono collocati in tutto il museo. Essi forniscono descrizioni e informazioni aggiuntive sugli schermi che si possono vedere, oltre a informazioni generali sul museo.

I contenuti e i testi sono stati appositamente sviluppati in modo da essere facilmente leggibili e comprensibili da tutti i visitatori, indipendentemente dalla loro età o dalla loro disabilità. Inoltre, le descrizioni sono supportate da immagini delle schermate, in modo che i lettori possano trovare facilmente le informazioni che cercano. In questo modo, le persone sono in grado di comprendere i contenuti da sole, senza bisogno di alcun supporto. All'interno del museo ci sono frecce di navigazione posizionate ovunque nel centro. Esse indicano ai visitatori la direzione verso la sezione successiva della mostra. Sono presenti anche altri segnali distintivi per orientare i visitatori e aiutarli a trovare aree particolari, bagni, uscite di emergenza, ecc.

Comunicazione del turismo accessibile - esempio 2

La storia del Museo Sannitico di Campobasso dimostra come l'applicazione dell'Universal Design possa rendere le strutture museali accessibili non solo dal punto di vista dell'accessibilità fisica, ma possa anche rendere fruibili i percorsi culturali proposti per ogni tipo di disabilità sensoriale.

L'accessibilità della cultura per tutti è un tema che si è concretizzato solo negli ultimi anni, anche grazie alle possibilità aperte dalle nuove tecnologie digitali. L'Università del Molise e il Ministero dei Beni Culturali hanno sviluppato due applicazioni scaricabili su smartphone all'interno del Museo Sannitico di Campobasso che permettono alle persone con disabilità visive e uditive di fruire dei percorsi culturali all'interno del museo. La professoressa Maddalena ci ha parlato della narrazione immersiva tattile chiamata „viaggiare con Asparukh“: Questa app funziona con tre aspetti, da un lato c'è un aspetto tecnologico innovativo, ci sono i beacon. Gli oggetti riprodotti in 3D che a loro volta hanno al loro interno un sistema elettronico necessario per avviare la narrazione. Questo sistema di narrazione vocale unisce la presenza di oggetti da toccare, rendendo la persona non vedente partecipe del materiale culturale proposto dalla musa, e in più apre alla persona normodotata che vuole sperimentare questo percorso bendato di potersi mettere nei panni di un ipovedente e sperimentare la disabilità sulla sua pelle. „Questa applicazione ha la duplice funzione di permettere la fruizione di percorsi culturali ai sordi e allo stesso tempo di sensibilizzare sul tema della disabilità e dell'accessibilità“. La dottoressa Delfino, invece, ci ha parlato di un'altra applicazione per il pubblico sordo che si chiama Tik & Tuk: „Questa applicazione è creata attraverso il fast motion, sviluppato con una grafica che è stata presa dall'arte rock europea. Poiché anche i sordi sentono certe vibrazioni del ritmo, in questo modo possono capire i contenuti di una vetrina nella sala protostorica che racconta l'invenzione della tecnica metallurgica“.

La professoressa Maddalena e il dottor Delfino raccontano di aver riscontrato un feedback molto positivo dopo lo sviluppo di queste applicazioni da parte del pubblico. La storia del Museo Sannita dimostra come l'Universal design possa funzionare sia come metodo di attrazione e diffusione della cultura per tutti, sia come strumento di sensibilizzazione all'accessibilità a 360 gradi.

Informazioni sull'accessibilità nei siti web e informazioni di marketing per i visitatori

Le informazioni sull'accessibilità di un luogo, delle sue strutture e dei suoi servizi possono essere fondamentali per i visitatori con disabilità, condizioni di salute a lungo termine o altre esigenze specifiche di accesso. I fornitori di servizi che forniscono informazioni sull'accessibilità nel loro sito web e in altri canali di marketing non solo raggiungeranno e attireranno un mercato più ampio di clienti, ma miglioreranno anche la loro reputazione di operatori turistici responsabili e inclusivi.

Le informazioni sull'accessibilità devono essere raccolte in modo sistematico, seguendo una lista di controllo, dal gestore della struttura o da un controllore dell'accesso. (Si veda la sezione: „Come fare - controllare le strutture”, sopra). Le informazioni devono essere presentate in modo fattuale e oggettivo, evitando opinioni soggettive, e in un layout ben organizzato. Il testo deve essere di facile comprensione e può essere utile l'uso di immagini e piantine degli ambienti.

È importante assicurarsi che il sito web stesso sia accessibile alle persone con disabilità; in altre parole, il sito web dovrebbe essere progettato secondo i criteri riconosciuti a livello internazionale. [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#) che assicurano che le pagine siano organizzate e rese correttamente per la navigazione e l'uso da parte di utenti che possono avere difficoltà motorie, sensoriali o cognitive.

Alcuni esempi di informazioni sull'accessibilità ben documentate sono riportati nei seguenti siti web:

- [Parques de Sintra, Portugal](#)
- [Eden Project, UK Accessibility Guide](#)
- [Hotel Hochfilzer, Austria](#)
- [The Unicorn Cave, Germany](#)



4. Storie di successo

Le sessioni di test e formazione sviluppate durante ACCESS IT hanno permesso di conoscere l'ampia gamma di realtà e di possibili approcci per migliorare l'accessibilità dei servizi rurali. Da ciascuna delle sessioni, abbiamo selezionato una storia di un'associazione, di una PMI, di un formatore VET o di altri soggetti che ha attirato la nostra attenzione come migliore pratica o esempio.

Italia: Accessibilità in montagna

Stakeholder

Rappresentante della regione Molise

Titolo del progetto:

Accessibilità in montagna

L'obiettivo:

rendere accessibile la struttura turistica montana di Campitello Matese per gli sport invernali e per il turismo estivo.

Principali punti di miglioramento:

1. Migliorare l'accessibilità del sito web;
2. Stipulare un accordo con un'agenzia di trasporto accessibile;
3. Creare impianti di risalita adatti a persone con ogni tipo di disabilità;
4. Acquistare attrezzature speciali per consentire alle persone disabili con ogni tipo di deficit di provare le attività sportive invernali;
5. Creare nuovi percorsi accessibili a tutti i tipi di disabilità;
6. Formare personale qualificato per accogliere i turisti con ogni tipo di disabilità e consentire loro di utilizzare al meglio le attrezzature speciali e i nuovi percorsi creati.

Stakeholder Feedback

„La formazione è stata davvero stimolante, lo strumento di valutazione online è stato reattivo ed è stato in grado di determinare correttamente il nostro livello di conoscenza sull’accessibilità e sull’accessibilità del turismo. E ovviamente c’è ancora molto da migliorare sia nelle nostre conoscenze che nell’approccio che il settore turistico della regione Molise ha nei confronti del tema dell’accessibilità. Le linee guida ci hanno aiutato a comprendere meglio gli aspetti della progettazione universale e il concetto di accessibilità per tutti. La serie di video, invece, è stata una carrellata di buone pratiche che ci ha stimolato. Grazie al progetto siamo venuti a conoscenza del progetto del Museo Sannita di Campobasso e attraverso il video sugli sport invernali invece ci è venuta l’idea di provare a immaginare un progetto che potesse rendere più turistica la stazione sciistica di Campitello Matese.”

Osservazioni

Siamo lieti di notare che questa storia progettuale dei rappresentanti della regione Molise è stata stimolata dalla visione dei video contenenti le storie di successo. Gli strumenti video si dimostrano ancora una volta una forma potente sia di educazione che di diffusione delle buone pratiche e delle storie di successo che vengono implementate in tutta Europa. Se il kit di valutazione e le linee guida danno corpo e struttura al corso, sicuramente i video e le storie di successo sono la parte che cattura l’attenzione e stimola maggiormente l’immaginazione dei partecipanti alla formazione. Siamo felici che il nostro corso sia riuscito a stimolare il pensiero di progettare percorsi turistici accessibili per le montagne di Campitello Matese.

Polonia: Modernizzazione di un museo

Stakeholder

Modernizzazione del Museo Józef Piłsudski di Sulejówek. Un complesso museale-educativo-conferenziale con un parco culturale di 4 ettari. La combinazione dell’intimità del maniero storico e dell’area circostante con lo spazio moderno del nuovo edificio.



Progetto e storia di successo degli stakeholder

L'edificio è una delle attrazioni turistiche della regione meglio adattate alle esigenze delle persone con disabilità. Miglioramenti nell'edificio:

- Percorsi tattili ai livelli 0 e -3 e nelle scale (+ corrimano e punti di sosta)
- Sulla piazza sono presenti due parcheggi per persone con disabilità.
- Tutte le porte d'ingresso - larghezza minima 90 cm, ingressi senza soglia.
- Pareti di vetro con cartelli di avvertimento per aumentare la visibilità.
- L'ascensore principale collega tutti i livelli dell'edificio. Dotato di sistema vivavoce e sottotitoli in Braille (+ ascensori nella mostra).
- Mezzanino - rampa di 90 cm con pendenza dell'8% con punti di sosta o con ascensore.
- Modelli tattili della mostra permanente. I mockup sono descritti in Braille.
- Loop a induzione che amplificano il segnale degli apparecchi acustici, alla cassa e al punto audioguida.
- 3 carrozzine per adulti.
- Sistema di chiamata nei bagni per disabili.
- Modelli tattili della mostra permanente.
- I mockup sono descritti in Braille.
- Le audioguide hanno una descrizione audio del percorso di visita. 50 collari individuali (audioguida o guida turistica).
- Presentazione di un interprete della lingua dei segni visualizzata sullo schermo dell'audioguida.
- Il percorso di visita al nucleo espositivo non è più stretto di 90 cm.

Da migliorare:

- I marciapiedi che circondano il complesso museale e gli ingressi all'edificio non presentano percorsi tattili.
- Il viale di fronte all'ingresso principale e il cortile del Museo sono ricoperti di ghiaia. L'ingresso amministrativo in via Paderewskiego ha una superficie pavimentata con pietre.
- La scala che porta alla mostra permanente non ha un percorso tattile (corrimano).
- La mostra permanente non ha percorsi tattili.
- Griglie nel pavimento
- Corridoi stretti

- Alcuni sottotitoli sono troppo alti
- Il giardino storico non è adattato alle esigenze delle persone con disabilità fisiche. I sentieri del giardino sono stretti, non pavimentati e coperti di ghiaia. Assenza di percorsi tattili, di mockup e di tifo grafie della piazza
- Nessun utilizzo di audioguide - nessuna descrizione audio del percorso di visita e nessuna presentazione di un interprete della lingua dei segni visualizzata sullo schermo. 50 loop a induzione individuali - guida turistica.

SITO WEB E MATERIALI ONLINE

Il sito web del Museo è adattato in misura standard agli standard WCAG AA:

- Il contrasto e le proporzioni dei caratteri sono mantenuti
- Le informazioni sono facilmente leggibili con l'ausilio di applicazioni assistive.
- La maggior parte delle immagini sul sito web ha un contenuto alternativo (vengono anche sistematicamente integrate).
- Stiamo lavorando costantemente per integrare con sottotitoli i materiali filmati forniti dal museo su YouTube.
- Nella maggior parte dei casi, le nuove registrazioni sono tradotte nella Lingua dei Segni polacca.
- „Sulejówek nel quartiere” - audio descrizione di 20 materiali

Stakeholder Feedback

È estremamente importante che le successive attrazioni turistiche si adattino alle esigenze delle persone con requisiti di accesso specifici. La struttura è una buona pratica. Le informazioni su questo tema dovrebbero essere diffuse in patria e all'estero.

Osservazioni

È importante che il museo diventi un modello per le istituzioni turistiche di altre regioni. Attualmente ci si aspetta un adeguamento delle attrazioni situate nelle grandi città. Il museo dovrebbe essere un'ispirazione per gli oggetti situati anche nelle città e nei villaggi più piccoli.



Spagna: Miglioramenti nell'ufficio turistico locale

Stakeholder

Ufficio del turismo di una città di medie dimensioni (12.000 abitanti) in alta montagna (Seu d'Urgell, Catalogna, Spagna).

Progetto e storia di successo degli stakeholder

La città, che gode di una solida posizione come destinazione turistica e di notevoli attrattive patrimoniali, si propone di rendere accessibile a segmenti di pubblico con disabilità sensoriali (persone con problemi di udito, ipovedenti e non vedenti) l'offerta di itinerari attraverso il nucleo storico e monumentale. L'itinerario attraverso il centro storico e i monumenti è già accessibile alle persone con mobilità ridotta.

Le azioni di miglioramento sono in corso di attuazione:

- Visita del centro storico per non vedenti e ipovedenti
- Audioguida specifica per non vedenti (da scaricare sui telefoni cellulari).
- Creazione di un itinerario nel centro storico per i non vedenti attraverso l'installazione di una base guida che permetta loro di seguire l'itinerario utilizzando un bastone-guida.
- Incorporazione di segnaletica verticale con informazioni in Braille.

Miglioramento della visita ai monumenti per le persone con problemi di udito:

- Video specifici per persone con problemi di udito (l'informazione sonora è trasmessa attraverso due canali: è incorporato un interprete con il linguaggio dei segni + sottotitoli in diverse lingue).

Miglioramento delle informazioni pre-visita per le persone con disabilità:

- Incorporazione di un plug-in nel sito turistico del Comune che consente di convertire il testo in messaggi sonori.
- Introduzione di miglioramenti nel design del sito web per facilitare la lettura (compresa la possibilità di ingrandire la tipografia dei testi).
- Preparazione di un opuscolo-catalogo di tutte le informazioni sugli itinerari e sulle principali attrazioni del patrimonio culturale adattato ai diversi segmenti di pubblico con disabilità (mobilità e deficit sensoriali). Questo materiale sarà preparato per essere distribuito on-line (formato pdf + audio) e su carta (anche stampato in Braille).

Stakeholder Feedback

„Il progetto è in fase di preparazione e spera di poter contare sul sostegno dei politici comunali”.

Osservazioni

Ottima proposta per una città di medie dimensioni con una posizione consolidata come destinazione turistica. Si tratta di incorporare vari miglioramenti nell'accessibilità che le permetteranno di diventare una destinazione turistica inclusiva, valorizzando il suo marchio turistico e permettendole di attrarre nuovi segmenti di clientela.

È un buon esempio di progetto che potrebbe essere attuato in molte altre località delle regioni naturali e rurali d'Europa.

Irlanda: Politica aziendale e azioni sull'accessibilità: Gruppo alberghiero Gleneagle

Stakeholder

Gleneagle Hotel Group, Killarney, Ireland (<https://www.gleneaglehotel.com/>)

Tra il 2016 e il 2018, i formatori ENAT, in collaborazione con i consulenti irlandesi di Universal Access, hanno realizzato un programma di formazione sulla consapevolezza della disabilità e sull'accessibilità per il personale del Gleneagle Hotel Group in tre hotel di campagna a 3 e 4 stelle. La formazione è stata erogata nell'ambito di un programma sponsorizzato dal governo irlandese per l'aggiornamento dei dipendenti delle PMI, con una sovvenzione del 90% alle imprese partecipanti.

Oltre 60 manager e personale di prima linea hanno ricevuto una formazione interattiva faccia a faccia, di 4 ore per i manager e 8 ore per il personale di prima linea. La formazione è stata collegata al programma di qualità ENAT „Turismo mondiale per tutti” che comprende: 1. Audit sull'accesso alle strutture, 2. Sviluppo di piani d'azione per l'accessibilità, 3. Sviluppo di dichiarazioni politiche sull'accessibilità e l'inclusione, 4. Fornitura di informazioni sull'accessibilità e marketing dell'accessibilità.



Riferimenti: ENAT World Tourism for All Quality Programme

<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.world-quality-programme>

Progetto e storia di successo degli stakeholder

Il gruppo Gleneagle Hotel ha attuato un ampio programma di investimenti per l'adattamento all'accessibilità e lo sviluppo di servizi accessibili per soddisfare i clienti con esigenze specifiche di accesso. La direzione dell'hotel dichiara la propria missione di miglioramento dell'accessibilità sul proprio sito web e ha vinto diversi premi nazionali per l'accessibilità. Scrivono:

„L'etica alla base di The Gleneagle Group è quella di essere più di un semplice gruppo di hotel: offrire di più ai nostri ospiti e fare di più anche per loro. E così, nell'agosto 2015, con una nuova partenza per noi e una prima nel settore ricettivo irlandese, abbiamo intrapreso una missione per rendere le nostre proprietà un ambiente accessibile, accogliente e di supporto per tutti.”

Stakeholder Feedback

„Il Gleneagle Group vince un importante premio turistico per il suo lavoro nel turismo accessibile”.

Il Gleneagle Group è stato nominato „Miglior luogo di soggiorno innovativo” agli Irish Tourism Industry Awards. Il gruppo alberghiero ha ricevuto il premio per il suo lavoro innovativo nel rendere i suoi hotel e le sue esperienze di visita accessibili a tutti.

Considerati i più alti riconoscimenti dell'industria turistica, gli Irish Tourism Industry Awards incoraggiano, riconoscono e celebrano l'eccellenza nel settore turistico. Sono organizzati dall'Irish Tourism Industry Confederation (ITIC), da Fáilte Ireland e da Tourism Ireland. La presentatrice Kathryn Thomas ha condotto la serata di gala dei premi, che si è svolta a Dublino presso il Clayton Hotel Burlington Road. I premi sono stati consegnati dal Ministro dei Trasporti, del Turismo e dello Sport, Shane Ross TD.

Parlando a nome della giuria, John Naughton, CEO del Glen Dimplex Group, ha dichiarato: „Abbiamo scelto il Gleneagle Group come vincitore di questa categoria. Hanno sviluppato un concetto eccellente e ben pensato e lo hanno realizzato. Hanno sostenuto questo progetto con un impegno di investimento per ampliare l'accessibilità a tutti e li consideriamo un leader in questo campo e un degno vincitore”.

Commentando la vittoria, l'amministratore delegato del Gruppo Gleneagle, Patrick O'Donoghue, ha dichiarato: „È un onore essere riconosciuti per il nostro lavoro nel turismo accessibile. La nostra filosofia è quella di essere più di un semplice gruppo di hotel, di offrire di più ai nostri ospiti e di fare di più anche per loro. Negli ultimi tre anni ci siamo concentrati per rendere le nostre strutture un ambiente accessibile, accogliente e di supporto per tutti. Abbiamo implementato una serie di miglioramenti e innovazioni per garantire ai nostri ospiti una catena ininterrotta di accessibilità durante il loro viaggio. Il nostro lavoro in questo settore è continuo e siamo pienamente impegnati a migliorare continuamente la nostra offerta attraverso la ricerca e il feedback dei clienti”.

Il Gleneagle Group aveva già fatto la storia del settore dell'ospitalità nel luglio 2018 diventando la prima azienda al mondo ad essere accreditata dalla Rete Europea per il Turismo Accessibile.

Osservazioni

I 3 hotel del gruppo Gleneagle nel sud-ovest dell'Irlanda sono inclusi nel Pantou, l'elenco internazionale del turismo accessibile gestito da ENAT: www.pantou.org.

Spagna: Adattamento di una casa rurale per persone con problemi di udito

Stakeholder

Alloggio rurale Sierra Alcaide. Villaggio di Zagrilla Alta, Priego de Córdoba. Andalusia. Spagna. <https://www.ruralandpersonal.com/sierra-alcaide/>. Capacità fino a 7 ospiti al massimo in tre camere da letto. Patio esterno e piscina. Operativo dal febbraio 2001. Il proprietario è stato motivato a migliorare l'accessibilità per i visitatori con disabilità uditive dopo aver partecipato al corso di formazione Access IT. È un professionista del turismo ed ex insegnante di formazione professionale, quindi abituato a trattare documenti tecnici e in grado di condurre ricerche in proprio.

Progetto e storia di successo degli stakeholder

Le infrastrutture dell'alloggio (posizione in forte pendenza e costruzione tradizionale) rendono quasi impossibili gli adattamenti per le disabilità motorie. Per questo motivo il proprietario ha deciso di concentrarsi sulle disabilità sensoriali, e in particolare sull'udito. Queste ultime sono sempre più importanti a causa della tendenza generale all'invecchiamento demografico. I



problemi di udito sono comuni nel gruppo di visitatori di età superiore ai 55 anni, mentre gli elevati livelli di rumore negli ambienti urbani o di lavoro determinano una maggiore frequenza di questi problemi anche nelle generazioni più giovani.

L'adattamento della struttura ricettiva a questo gruppo target è stato realizzato in varie fasi:

1. Studio dei materiali e delle risorse forniti dal progetto Access-It, in particolare quelli relativi alle disabilità uditive. Questo è stato integrato dalla consultazione dei documenti di riferimento e da ricerche personali su Internet.
2. Autovalutazione comparativa della situazione attuale dell'alloggio in relazione ai requisiti necessari per poterlo adattare alle persone con disabilità uditive. Ciò ha comportato un'autoanalisi con tappi per le orecchie e una forte protezione dell'udito.
3. Dopo aver definito le esigenze di miglioramento, il proprietario ha contattato persone e stakeholder con esperienza accreditata nell'adattamento di edifici per persone con disabilità uditive: associazioni per non udenti, studi di architettura specializzati, designer di web e social media, ecc. Un'associazione ha fornito un servizio di consulenza in loco, mentre in un altro caso la conversazione si è svolta attraverso una videoconferenza online.
4. Con il precedente rapporto di autovalutazione, più tutte le osservazioni rilevate nella visita tecnica e nella conversazione online, il progetto di adattamento è stato definito come segue:
 - Aggiornamento del sito web dell'istituto secondo i criteri di accessibilità universale
 - Formazione del personale sul linguaggio dei segni di base per gli argomenti più rilevanti
 - Utilizzo di simboli e opuscoli con simboli della lingua dei segni
 - Video della struttura e dell'offerta turistica dell'area con sottotitoli
 - Segnaletica specifica all'interno della struttura ricettiva per non udenti e ipoudenti
 - Utilizzo di loop magnetici per persone con apparecchi acustici o altre tecnologie
 - Incontri di sensibilizzazione con i proprietari di altri servizi complementari di base nel villaggio (bar-ristorante, negozi) per informarli del possibile futuro aumento di clienti con problemi di udito e fornire suggerimenti di base su come affrontarli.

Il processo di adattamento è stato avviato nel giugno 2022. La conclusione è prevista entro la fine dell'anno o all'inizio del 2023 (180-300 giorni).

Stakeholder Feedback

„Access IT mi ha fornito la panoramica per decidere quali adattamenti sono realistici nel mio caso. Pochi servizi rurali si occupano specificamente di disabilità sensoriali e uditive, sono sicuro che questa sia una nicchia di mercato interessante e che sia utile anche a un numero importante di potenziali visitatori.”

Osservazioni

Questa esperienza dimostra che l'azione sull'accessibilità non si limita ai problemi di mobilità, che a volte sono difficili da risolvere nelle aree rurali. Sia la guida di un corso organizzato che i video sono stati fondamentali per la consapevolezza e per orientare le opzioni realistiche. Il background professionale del proprietario gli ha permesso di utilizzare direttamente i materiali di Access IT. I proprietari che non hanno questo background avranno bisogno di ulteriore supporto, come servizi di consulenza, tutoraggio o mentoring.

Bulgaria: Velosigners - ciclisti sordi

Stakeholder

I Velosigners sono un gruppo di persone sorde che praticano il ciclismo.

Progetto e storia di successo degli stakeholder

Il gruppo viaggia attivamente in Bulgaria e in Europa e partecipa a vari tour e gare ciclistiche. Il gruppo utilizza molto spesso il treno come mezzo di trasporto per raggiungere destinazioni a lunga distanza. Poiché le persone del gruppo sono in buona forma fisica, spesso hanno difficoltà a comunicare con gli altri, vengono fraintese e non riescono a ottenere le informazioni necessarie.

L'obiettivo del compito formativo è creare un piano per sviluppare un'offerta turistica adatta al gruppo Velosigners. L'offerta turistica comprende il trasporto e l'alloggio del gruppo in una guest house in una zona rurale.



Punti principali da considerare

Per creare un'offerta turistica adeguata, i partecipanti hanno sviluppato il seguente elenco di argomenti/informazioni che devono essere raccolti e presi in considerazione:

- La durata del viaggio, la destinazione desiderata (se presente), eventuali attività particolari che devono essere organizzate durante il viaggio; informazioni su eventuali servizi disponibili adattati alle persone sorde; informazioni su visite di gruppo a musei, attrazioni, luoghi di interesse culturale.
- Scegliere canali di comunicazione adeguati per comunicare con il gruppo.
- Come raccogliere informazioni sul grado di soddisfazione del gruppo rispetto all'offerta turistica

Suggerimenti e soluzioni

- Durante la preparazione del viaggio e la sua realizzazione, l'intera comunicazione con il gruppo avverrà per iscritto tramite e-mail, messaggi di testo, Viber o Whatsapp e altre applicazioni che consentono di effettuare videochiamate quando è disponibile un interprete di lingua dei segni.
- Una volta raccolte le informazioni necessarie, l'agente/operatore turistico deve informare tutti i fornitori di servizi sui requisiti specifici del gruppo per evitare qualsiasi malinteso.
 - Struttura ricettiva - per essere informati sulle specificità del gruppo e, se possibile, per fornire un interprete in lingua dei segni sul posto. In alternativa, possono registrare un video con interpretazione in lingua dei segni (nella lingua più adatta/per lo specifico gruppo di visitatori) che descriva i servizi offerti e le regole della pensione. Inoltre, la pensione deve offrire un luogo adatto per il deposito delle biciclette del gruppo.
 - Trasporto - l'autista deve essere informato in anticipo dei requisiti del gruppo e sapere che il gruppo viaggerà con le biciclette. È necessario organizzare un veicolo adatto per il trasporto dei passeggeri e dei loro bagagli.
 - Attrazioni turistiche - una volta che il gruppo ha inviato l'elenco delle attrazioni che desidera visitare, è necessario verificare se questi luoghi possono offrire ogni volta l'interpretazione in lingua dei segni per lo specifico gruppo di visitatori (ad esempio, un video con l'interpretazione in lingua dei segni adatta). Se ciò non è possibile, si raccomanda di trovare soluzioni alternative prima dell'arrivo del gruppo, per evitare malintesi.
- Il modo più adatto per ricevere feedback dal gruppo è la creazione di un modulo online (Google Form) o di un altro questionario da inviare via e-mail.

Stakeholder Feedback

„È molto importante coinvolgere tutte le parti interessate per sviluppare prodotti e servizi turistici realmente accessibili. Particolarmente importante è la partecipazione attiva del governo e delle autorità locali. Ad esempio, è molto importante che le informazioni sulle destinazioni e sui luoghi turistici accessibili siano disponibili in formati alternativi, considerando anche la disponibilità di interpretazioni in lingua dei segni per lo specifico gruppo di visitatori, ove possibile (ad esempio, video).

Osservazioni

Si tratta di un ottimo esempio di analisi e sviluppo di un'offerta turistica per gruppi/individui con specifiche esigenze di accesso. La pratica mostra come pensare e coinvolgere altri attori della catena turistica per creare una buona esperienza complessiva per i turisti.



5. Suggerimenti per l'implementazione

Panoramica generale

ACCESS IT offre un'ampia serie di risorse che coprono i seguenti argomenti:

- Pianificazione e programmazione turistica approfondendo il background teorico sul turismo accessibile e gli scenari per il futuro; il posizionamento del prodotto e dei servizi turistici accessibili nel mercato internazionale; panoramica sui quadri legislativi europei relativi al turismo accessibile.
- Programmi innovativi di turismo accessibile e sostenibile che approfondiscono gli itinerari accessibili; ospitalità per tutti, buone pratiche e attività virtuose attente alle esigenze di tutti creazione dell'offerta per nicchie di mercato.
- Modelli di gestione delle destinazioni turistiche che migliorano la gestione del turismo accessibile di una destinazione.
- Canali di finanziamento per il turismo accessibile.

Sono pensati per i fornitori di servizi rurali e per i soggetti interessati, come i comuni o le piccole destinazioni, e possono essere utilizzati in diversi modi e formati.

- Sensibilizzazione
- Autoformazione e formazione
- Supporto tecnico attraverso enti intermedi (uffici del turismo, organizzazioni professionali, servizi di consulenza)
- Attività di formazione legate all'accessibilità, realizzate da organizzazioni minori ma anche attraverso il sistema di istruzione e formazione professionale formale e informale.

In primo luogo, mirano ad accrescere l'interesse e la motivazione come condizione preliminare per mettere impegno e dedizione nella formazione continua. Una volta acquisite competenze specifiche attraverso i materiali di Access IT, gli utenti dovrebbero essere in grado di:

- mettere in pratica alternative innovative di sviluppo turistico
- generare iniziative e aziende imprenditoriali
- progettare e sviluppare servizi, prodotti e pacchetti turistici
- individuare e creare itinerari o percorsi accessibili
- generare nuovi benefici per il settore turistico
- porre le basi per un'ulteriore evoluzione e sviluppo futuro

Oltre a imparare a curare l'aspetto organizzativo e a soddisfare le esigenze „speciali” di questo target turistico, i partecipanti potranno anche monitorare i servizi offerti ed eventualmente intervenire per migliorarli.

Risorse e opzioni di implementazione

Le risorse informatiche di ACCESS sono strutturate in quattro diversi livelli, da utilizzare e combinare a seconda dell'obiettivo e del gruppo target. La tabella seguente riassume le risorse e indica il contesto di attuazione in cui sono più adeguate:

	Consapevolezza	Auto formazione	Consulenza e supporto	Formazione strutturata	IFP
Studio di mappatura	Utilizzo limitato	Utilizzo limitato	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale
Video	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale
Linee guida brevi	Utilizzo limitato	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo limitato
Linee guida complete	Utilizzo limitato	Utilizzo limitato	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale
Piani di sessione	Non Raccomandato	Non Raccomandato	Utilizzo limitato	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale
Autovalutazione	Non Raccomandato	Utilizzo limitato	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo limitato
Manuale	Non Raccomandato	Non Raccomandato	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale	Utilizzo ottimale

	Utilizzo ottimale		Uso limitato		Non Raccomandato
---	--------------------------	---	---------------------	---	-------------------------

Lo **studio di mappatura** fornisce importanti informazioni e dati sull'importanza e le priorità relative all'accessibilità, viste da utenti, PMI e autorità pubbliche. È un'eccellente „ulteriore lettura” nel caso di sensibilizzazione e autoformazione per gli interessati. Negli altri casi d'uso, costituisce la base per il personale coinvolto nei servizi di consulenza o di formazione per ottenere una panoramica completa dell'argomento.

I **casì studio video** si sono dimostrati molto efficaci e con un'ottima accettazione da parte delle PMI durante i test e le sessioni di formazione di prova. Sono ideali per l'autoconsumo senza precedenti conoscenze in materia di accessibilità e rappresentano il primo passo obbligatorio in ognuno dei cinque casi d'uso.

Le Linee guida brevi forniscono una panoramica sintetica su cinque argomenti fondamentali relativi all'accessibilità, che vengono poi presentati in modo dettagliato nelle **Linee guida complete**. L'esperienza acquisita durante i test indica che le Linee guida brevi sono adeguate per le situazioni di autoapprendimento. Tuttavia, le Linee guida complete sono state considerate troppo complesse e difficili per l'autoapprendimento da parte delle PMI. Nella maggior parte dei casi, avranno bisogno di un supporto aggiuntivo attraverso servizi di consulenza, tutorial o mentoring che ne aiutino la comprensione. *Dato il loro ruolo centrale nel materiale formativo di Access IT, le Linee guida sono presentate in modo più dettagliato qui di seguito.*

I Piani di sessione sono progettati specificamente per migliorare la formazione strutturata, come un piano di sviluppo dell'accessibilità locale, la formazione individuale o di gruppo e la formazione professionale. Nel primo caso, aiutano i consulenti o i tutor a strutturare sessioni o azioni tematiche specifiche in base alla domanda e alle esigenze. Negli altri casi, sono parte integrante del rispettivo programma di formazione organizzato.

Lo **strumento di autovalutazione online** è ideale per le imprese e altri servizi turistici. Per fornire risultati utili e indicazioni su ulteriori esigenze di miglioramento, richiede una comprensione e una conoscenza di base dei cinque argomenti delle linee guida

Infine, questo **manuale** fornisce informazioni e indicazioni complete per gli agenti esecutori che applicano i materiali di Access IT per consulenza, supporto o formazione a un pubblico più ampio. Come un „manuale per insegnanti”, non è destinato all'uso diretto da parte dei discenti, almeno quando questi hanno solo un livello medio-basso.

Formati di implementazione

Senza essere esaustivi, proponiamo un paio di formati standard per l'implementazione delle risorse informatiche di Access, come già menzionato in precedenza:

- **Sensibilizzazione** degli stakeholder locali o regionali da parte delle imprese, dei siti di visita e della pubblica amministrazione. Ciò può avvenire, ad esempio, attraverso sessioni informative, nel contesto di incontri annuali o periodici, o come campagna a sé stante a livello locale o regionale.
- **Autoformazione e formazione.** L'autoapprendimento si avvarrà principalmente delle risorse disponibili sulla piattaforma online Access IT. I risultati dipendono dalla motivazione delle parti interessate a dedicare tempo e impegno. L'approfondimento possibile è limitato, a meno che non vengano fornite ulteriori indicazioni e supporto da parte di un ente intermedio come un'associazione professionale, una DMO o un ente di formazione.

- **I servizi di consulenza e assistenza** possono fare un uso eccellente dei materiali. In una prima fase, i futuri consulenti/tutor/tutor dovrebbero seguire una formazione approfondita basata sui materiali di Access IT, equivalente alla „formazione dei formatori”. In seguito, potranno fornire informazioni e consigli su misura alle PMI associate o ai servizi turistici, oppure organizzare essi stessi piccoli corsi di formazione a livello locale.
- **Formazione strutturata.** Le opzioni più comuni includono l’apprendimento faccia a faccia, la lezione frontale, la discussione, il focus group, il jigsaw, il brainstorming, i casi di studio. Questa formazione può essere implementata per l’intera gamma di argomenti e linee guida di Access IT, oppure concentrarsi su uno o più di essi. Utilizza tutte le risorse disponibili. Nel caso della formazione strutturata mista, le risorse sono raggruppate nella piattaforma Access IT. Questa piattaforma è utile per integrare la formazione in loco ai fini **dell’autoapprendimento** durante una sessione di apprendimento misto. Contiene anche lo strumento di autovalutazione.
- **Formazione professionale.** Sebbene non siano state concepite principalmente per questo scopo, le risorse di Access IT possono essere utilizzate anche in attività di formazione professionale formale o informale (apprendimento permanente/formazione sul lavoro). Le scuole di formazione professionale o gli enti di formazione privati possono attenersi ai contenuti di Access IT, utilizzarli come base per programmi di formazione avanzati o semplicemente utilizzare parte delle sue risorse, come i video, i piani di sessione o lo strumento di autovalutazione nel proprio curriculum.

Durata

La durata dell’implementazione delle risorse informatiche ACCESS varia a seconda del gruppo target e degli obiettivi. Alcuni valori indicativi sono:

- sensibilizzazione:
10 minuti (breve discorso),
40 minuti (tavola rotonda),
2 ore (evento di sensibilizzazione informativo completo)
- formazione iniziale di base per il personale
12/16 ore
- formazione completa per il personale
30-50 ore
- formazione modulare (linea guida)
5-10 ore
- formazione dei formatori
50-70 ore



Suggerimenti e consigli pratici

Qualsiasi format di implementazione deve avere una struttura organica e coerente che definisca gli obiettivi, la durata, i materiali da utilizzare e in quale momento, le sessioni pratiche, ecc. Dovrebbe inoltre definire chiaramente il concetto operativo, come ad esempio la creazione di sportelli formativi simulati di front-office, eventi seminariali itineranti, incontri annuali per la divulgazione dei temi ai decisori politici e agli imprenditori, utilizzando anche strumenti di comunicazione digitale, ecc.

Il primo passo è quello di considerare il pubblico di riferimento e le condizioni fisiche in cui si svolgerà l'implementazione: questi elementi sono cruciali e determinanti per le decisioni successive.

Idee pratiche. La formazione per gli operatori, i membri dello staff e i responsabili delle politiche potrebbe essere fatta in un discorso o in una tavola rotonda attraverso l'apprendimento misto, dove i risultati potrebbero essere disponibili anche per uno studio differito (registrazione video). Programmare situazioni simulate con i clienti, in cui la formazione si concentri sull'apprendimento emotivo ed esperienziale come la cena al buio. Sugeriamo una semplice metodologia cognitiva per portare avanti la formazione, ad esempio si può creare una mappa cognitiva del turismo accessibile, delle attività all'aria aperta, delle installazioni, ecc.

Dopo la presentazione dell'azione, suggeriamo una presentazione dei membri del gruppo in cui spiegano la loro motivazione a partecipare. Questo può essere combinato con un brain storming. I formatori devono mantenere attiva la discussione e guidare lentamente i risultati verso la mappa cognitiva preparata. Alla fine del brainstorming, il formatore può mostrare la sua mappa cognitiva. La mappa cognitiva è un modo semplice per illustrare l'accessibilità nel turismo sotto diverse prospettive.

Nell'azione successiva su un argomento specifico, questa mappa cognitiva può essere utilizzata come guida di orientamento per i partecipanti. Un'altra possibile metodologia potrebbe essere la tecnica del puzzle: dopo la presentazione, la classe viene divisa in vari gruppi di lavoro che si concentrano su un argomento e viene fornito del materiale da leggere. Ogni gruppo, alla fine del tempo, deve fare una presentazione per restituire agli altri gruppi le conoscenze e le conclusioni acquisite. La presentazione è seguita da una discussione plenaria sui vari argomenti. Durante la discussione potete aiutare i partecipanti a comprendere l'argomento della lezione attorno a qualche punto o affermazione cardine che dovrete preparare in anticipo. Questo metodo può essere utilizzato anche come „ragionamento basato su un caso”, scegliendo un caso di best practice di un servizio di turismo accessibile e discutendo la sua realtà sotto i diversi aspetti di cui si occupa l'azione formativa.

Le linee guida di ACCESS IT

Access IT fornisce già una serie di materiali di base, come quelli elencati sopra e spiegati in dettaglio in questo capitolo. Tuttavia, per ogni specifica implementazione sarà necessario cercare video aggiuntivi, conferenze tecniche, audio come podcast, interviste, riviste, giornali, documenti istituzionali, legislazione, ecc. L'aggiunta di tali materiali non solo migliora i contenuti già forniti da Access IT. Essi rendono anche l'intera azione più varia e divertente per i partecipanti. Tutto può essere utilizzato a fini didattici, ma è importante strutturarli in modo appropriato.

L'ESEMPIO è il materiale di ACCESS IT per un corso di formazione, organizzato come segue.

Argomento 1 Come valutare l'accessibilità di un prodotto/servizio turistico

Argomento 2 Come rispondere alle esigenze dei segmenti di clientela target

Argomento 3 Come sviluppare un'offerta turistica realmente accessibile e soddisfare la domanda

Argomento 4 Come immettere sul mercato e promuovere un prodotto accessibile

Argomento 5 Come coinvolgere gli stakeholder nello sviluppo di un prodotto accessibile

Argomento 1 Come valutare l'accessibilità di un prodotto/servizio turistico

Come valutare l'accessibilità di un prodotto/servizio turistico fornisce i suggerimenti generali per analizzare le fasi del viaggio del visitatore e analizzare i possibili problemi che possono sorgere quando i clienti sono esposti alle aziende o alle destinazioni attraverso i cosiddetti „touch-point”. Questi punti di contatto possono essere, ad esempio, il sito web quando si cercano informazioni o l'incontro con l'addetto alla reception quando si effettua il check-in in una struttura ricettiva.

Prima del soggiorno, l'attenzione si concentra sulla fase di pianificazione e prenotazione e sul viaggio e l'arrivo/partenza, compreso il trasporto multimodale sia per le lunghe distanze che per gli spostamenti locali. Nella destinazione, l'accessibilità deve essere presa in considerazione per quanto riguarda la sistemazione per la notte, i luoghi in cui mangiare e bere, le attività o i siti di visita e le infrastrutture generali. Infine, ricordare e condividere l'esperienza è importante per un'immagine positiva e una promozione a lungo termine dei servizi e delle destinazioni, che può essere supportata dai social media e dai contenuti forniti dall'operatore turistico o dalla gestione della destinazione.

L'operatore turistico dovrebbe seguire una lista di controllo dell'accessibilità o ingaggiare un revisore professionale dell'accesso per effettuare una valutazione approfondita delle



strutture e dei servizi offerti. Anche la collaborazione con le associazioni locali di persone con disabilità aiuta a identificare le barriere e le difficoltà.

Argomento 2 Come soddisfare i requisiti dei segmenti di clientela target

Come soddisfare i requisiti dei segmenti di clientela target illustra l'importanza per un manager del turismo accessibile di comprendere concetti quali: mercato target, segmentazione del mercato, gruppo target. Un target si riferisce a un gruppo di potenziali clienti a cui un'azienda vuole vendere. Conoscere le esigenze e le preferenze di questo target è un prerequisito per definire gli elementi critici che devono essere coperti dai prodotti e dai servizi offerti. Questo gruppo comprende anche i clienti specifici a cui l'azienda indirizza i propri sforzi di marketing.

Argomento 3 Come sviluppare un'offerta turistica veramente accessibile e soddisfare la domanda

Come sviluppare un'offerta turistica veramente accessibile e soddisfare la domanda utilizza il concetto di „Visitor Journey”. Si parte dalla navigazione e dalla prenotazione, passando per il viaggio con i mezzi di trasporto internazionali e locali, l'alloggio, le esperienze sul posto, il ritorno a casa e il ricordo e la condivisione dei ricordi dell'evento. In tutte queste fasi, l'operatore turistico deve considerare i possibili ostacoli che possono impedire a una persona con esigenze specifiche di accesso di utilizzare il servizio. Tali ostacoli possono riguardare la presentazione online (accessibilità del Web), le modalità di trasporto e i terminali di trasporto, il pernottamento o le attrazioni, gli eventi o altri luoghi. Questa guida è supportata da un video che illustra le fasi di organizzazione di una visita di un giorno al museo, al castello e ai giardini del Parques de Sintra (Portogallo) per un gruppo di persone con disabilità motorie.

Argomento 4 Come immettere sul mercato e promuovere un prodotto accessibile

Come immettere sul mercato e promuovere un prodotto accessibile offre una panoramica sul marketing dell'accessibilità. Per quanto riguarda le nuove tecnologie, ciò include l'uso dei canali e dei contenuti dei social media, le informazioni fornite sui siti web e i plugin automatici text-to-sound. I testi o i materiali stampati devono tenere conto di caratteri, segni e immagini accessibili (dimensioni e contrasto), anche nel caso di comunicazioni individuali, ad esempio tramite e-mail. La partecipazione a eventi adatti ai clienti target può essere molto efficace

perché consente un contatto diretto e personale tra fornitore e visitatore, generando un maggior livello di fiducia.

Argomento 5 Come coinvolgere le parti interessate nello sviluppo di prodotti accessibili

Un'Organizzazione di Gestione della Destinazione (o un Comune o un gruppo di imprese che collaborano) che pianifica azioni sull'accessibilità deve identificare i soggetti interessati che possono lavorare insieme a livello regionale e locale. In particolare, i responsabili delle politiche e i decisori politici possono svolgere un ruolo chiave nella definizione del quadro di riferimento per le azioni, con sostegno finanziario o incentivi. I benefici chiave devono essere definiti in una fase iniziale per garantire il coinvolgimento e l'impegno. L'attuazione richiede una guida e una leadership chiare, ma allo stesso tempo una discussione e un processo trasparenti e partecipativi. Una volta in funzione, le campagne di comunicazione e informazione per la sensibilizzazione e la raccolta di fondi sono altri elementi critici da tenere a mente.

Risultati attesi

Qualsiasi implementazione mira a creare operatori in grado di sviluppare un'offerta che comprenda soluzioni accessibili diversificate per tutti i visitatori con specifiche esigenze di accesso. Le informazioni rilevanti devono essere facilmente comunicate ai clienti, ad esempio con video sottotitolati, stampa e narrazione. Per la formazione del personale e dei formatori e per i responsabili politici, le informazioni devono essere dettagliate e basate su dati verificati. Inoltre, il materiale formativo per il corso deve essere chiaro, preciso e dettagliato, e sempre aggiornato.

L'implementazione intende migliorare la consapevolezza e la conoscenza dei partecipanti, dotandoli di abilità e competenze che comprendono:

- Identificare e migliorare il fabbisogno formativo sul turismo accessibile nell'area e creare nuovi corsi di turismo accessibile e sostenibile;
- Comprendere le esigenze dei visitatori con disabilità e altri requisiti specifici di accesso.
- Preparare e sostenere un corso di formazione per l'accessibilità turistica.
- Promuovere nuovi prodotti turistici sui canali online e offline
- Promuovere e coordinare le relazioni tra ospiti, operatori privati e uffici turistici aggregando enti, istituzioni e aziende per creare un'offerta formativa sul turismo accessibile.



- Presentare come diventare un Operatore di Turismo Accessibile, illustrando le conoscenze e le competenze richieste e il profilo professionale nel caso di una posizione specializzata.
- Comprensione e conoscenza del mercato e del ruolo di tour operator, agenzie di viaggio, enti turistici locali, compagnie aeree, strutture ricettive alberghiere o extra-alberghiere come case rurali, villaggi o campeggi, soprattutto in contesti professionali organizzati e orientati all'acquisizione di nuove fette di mercato turistico ad alto potenziale di sviluppo.

6. Riferimenti alle risorse educative aperte nel campo del turismo accessibile

Link esterni a materiale relativo all'argomento ACCESS IT

Online Accessible Tourism resources (Websites)

Accessible Poland Tours <https://accessibletour.pl/en/>

European Commission - Accessible Tourism
https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/accessible-tourism_en

European Network for Accessible Tourism
<https://www.accessibletourism.org>

European Greenways Association
<http://www.oevv-egwo.org/>

Pantou - The Accessible Tourism Directory
<https://pantou.org>

UN World Tourism Organisation - Accessible Tourism
<https://www.unwto.org/accessibility>

Corsi di formazione gratuiti sul turismo accessibile (finanziati da ERASMUS+)

ETCAATS Accessible Tourism Introductory Training Course
<http://www.accesstraining.eu/?i=accessibility-training.en.etcaats-course>

GAMES WITHOUT BARRIERS - Teachers' Training Kit
<https://www.gameswithoutbarriers.eu/training/online-teachers-training/>

NEWSCAT - New Skills for Accessible Tourism
Register at <https://dlot.eu>
and go to NEWSCAT <https://dlot.eu/course/index.php?categoryid=19>

TAD - The Ability Advisor
<https://learning.abilityadvisor.eu/>

T-Guide - Tourist Guides for People with intellectual Disabilities and Learning Difficulties in Europe
<http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>





ACCESS IT

ACCESS-IT

Innovation for Accessible Tourism
in Natural and Rural Areas

www.accessitpro.eu