



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Abstract

Questo documento riassume le conclusioni della ricerca A tour around realizzata nell'ambito del progetto TAD - The Ability Advisor: improving the tourism for all market by VET, progetto finanziato dall'Unione Europea attraverso il programma Erasmus + area KA2: cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche (KA202 Partenariati strategici per l'Istruzione e la Formazione Professionale).

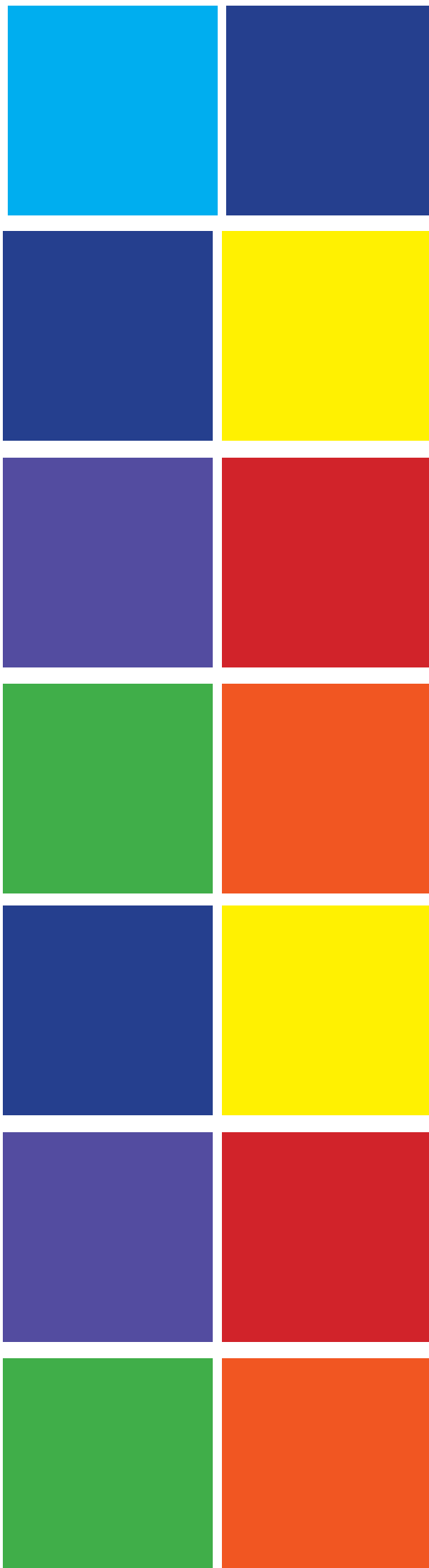
Il focus tematico del progetto è il turismo accessibile* uno dei temi più urgenti e interessanti che il sistema turistico dell'Unione Europea è chiamato ad affrontare.

L'obiettivo del progetto è quello di elaborare e introdurre, nell'ambito dei percorsi formativi VET, un nuovo profilo professionale: l'Ability Advisor, un consulente in grado di supportare le micro, piccole e medie imprese nello sviluppare e migliorare i propri servizi turistici in un'ottica di accessibilità.

Il raggiungimento di questo obiettivo prevede due step: la realizzazione di una ricerca su formazione e mercato e un percorso formativo specifico sul tema dell'accessibilità nel mercato turistico europeo.

La ricerca, di cui questo documento è un abstract, è disponibile in lingua inglese sul sito di progetto e rappresenta lo strumento operativo per la realizzazione del successivo percorso formativo. Il lavoro che ha portato alla pubblicazione di A tour around ha consentito di delineare un framework comune, affrontando l'analisi del tema da molteplici prospettive: culturali, economiche e giuridiche, in un contesto di condivisione di informazioni e buone pratiche valorizzando la complementarità delle singole organizzazioni partner in un'ottica di ampliamento della rete degli stakeholder.

Nucleo centrale tematico della ricerca l'analisi dell'offerta formativa professionale in ambito turistico e un'indagine sui bisogni delle aziende del settore, in particolare delle MPMI (micro, piccole e medie imprese). Attraverso queste attività, attuate entrambe con questionari e interviste, è stato possibile delineare un quadro dello stato dell'arte dell'offerta formativa VET nel settore turistico - a livello regionale in Italia e Portogallo e a livello nazionale in Lituania e Belgio - e un profilo, seppur non esaustivo, dei bisogni e delle aspettative delle aziende, in particolare delle micro e piccole aziende, a livello locale e regionale.



Per quanto riguarda l'offerta formativa nell'ambito dell'istruzione e formazione professionale, l'indagine è stata condotta attraverso tre direttrici: l'analisi del sistema formativo VET nel Paese di riferimento; la mappatura dei programmi formativi VET esistenti in ambito turistico; l'esplorazione delle strade possibili per l'integrazione di nuovi percorsi formativi e profili.

Pur evidenziando elementi comuni, la ricerca ha rilevato differenze e peculiarità specifiche nei diversi Paesi.

In Belgio, nonostante l'interesse al tema del turismo accessibile, gli enti di formazione professionale non includono questo tema specifico nei percorsi formativi in ambito turistico.

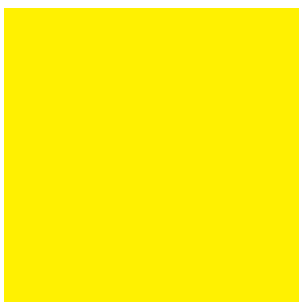
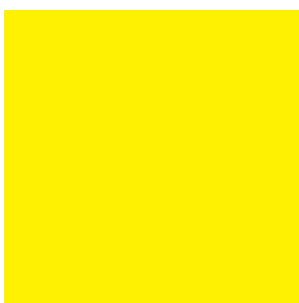
Situazione analoga in Lituania dove i programmi formativi dedicati al turismo generalmente non includono materie di programma specifiche sul tema del turismo accessibile che possono però essere integrate nei programmi o moduli formativi già esistenti: in ambito ristorativo, in quello dell'incoming o dei servizi sociali.

Anche in Italia lo scenario si ripete in questa dimensione. Tra i motivi principali dichiarati dagli enti di formazione, la mancanza di materiale didattico, la mancanza di ambienti per le esercitazioni pratiche e la mancanza di preparazione specifica da parte dei docenti sul tema e la mancanza di consapevolezza in materia di accessibilità da parte delle aziende. Si è inoltre constatato che l'offerta di contenuti standardizzati, poco flessibili in relazione alle esigenze di un mercato in continua evoluzione, è una criticità.

La ricerca ha dimostrato invece che in Portogallo le unità formative dedicate al tema del turismo accessibile sono molteplici: l'esperienza portoghese può divenire punto di riferimento per le altre realtà e per lo sviluppo dello stesso progetto TAD.

Nel complesso la ricerca rileva che la procedura per l'introduzione di un nuovo profilo professionale nell'ambito dei quadri nazionali e/o regionali dei Paesi coinvolti è di norma lunga e complessa, ma può variare in relazione a obiettivi e durata del percorso formativo. Seppur in termini generali sia molto difficile aggiungere nuovi profili professionali a quelli già presenti nei cataloghi ufficiali del sistema VET - a meno che questa implementazione sia decisa dal governo nazionale o regionale - tuttavia il processo non è impossibile.

In linea con gli obiettivi del progetto, il partenariato ha inoltre mappato, dal punto di vista dell'accessibilità, la realtà e i servizi di 30 micro, piccole e medie imprese



operanti nel settore turistico. Anche in questo caso i partner hanno definito collegialmente i criteri della mappatura in relazione alle differenti realtà territoriali. La mappatura è stata un test, nella sua fase sperimentale, ed ha consentito di raccogliere elementi significativi che verranno valorizzati nella fase successiva del progetto. I tre partner coinvolti in questa fase di attività - Italia Lituania e Portogallo - hanno mappato le imprese turistiche relativamente all'accessibilità, utilizzando la dichiarazione di valutazione di Pantou (<https://pantou.org/>) "un documento che descrive le caratteristiche di accessibilità di un servizio turistico e / o facilità, nel modo più oggettivo e fattuale possibile".

La Dichiarazione di accesso di Pantou è offerta come open source ai fornitori di servizi turistici che offrono servizi accessibili ed è stata elaborata, testata, migliorata e divulgata da ENAT (European Network of Accessible Tourism).

La mappatura ha confermato la necessità di una figura professionale competente in questo ambito e dimostrato la necessità di formazione specifica: il 42% degli intervistati, concorda sul fatto che la figura dell'Ability advisor possa essere cruciale nel garantire un'adeguata qualità nell'ambito del turismo per tutti. Il 28% degli intervistati imprenditori delle PMI, pensa che un Ability advisor consentirebbe ai clienti di avere maggior fiducia nella struttura e nel servizio scelto.

Le interviste hanno inoltre dimostrato che l'accessibilità è percepita come valore aggiunto e vantaggio competitivo dalla maggior parte delle aziende coinvolte, ma allo stesso tempo ha confermato che è decodificata e perseguita dalle imprese principalmente in termini di accessibilità "architettonica", in risposta alle norme nazionali e ai regolamenti regionali relativi alla sicurezza e all'accessibilità per persone con disabilità, soprattutto motoria.

La ricerca, nel suo insieme, ha confermato la continua necessità di formazione e informazione specifiche sul tema in un'ottica di "formazione lungo tutto l'arco della vita" e l'opportunità di fare dei principi del turismo accessibile un tema mainstreaming.

La ricerca ha inoltre permesso al partenariato di focalizzare la propria attenzione sul gap tra offerta formativa proposta dalle agenzie formative e dagli istituti professionali e la domanda da parte delle imprese e del mondo del lavoro, confermando la necessità di un adeguamento dell'offerta formativa alle richieste del mercato: sia da parte delle imprese sia da parte dei beneficiari finali.

La ricerca ha infine consentito di raccogliere dati e informazioni necessari per la definizione del percorso di formazione. Il percorso, finalizzato prevalentemente all'auto imprenditorialità, che completerà l'iter di progetto, ha la finalità di offrire ai discenti competenze e conoscenze specifiche che consentano loro di avviare un'attività autonoma di consulenza o di lavorare all'interno di strutture turistiche con l'obiettivo di valutare e migliorare la qualità dell'accoglienza, individuando nelle singole strutture e nei processi di filiera punti di forza e debolezza e soluzioni possibili a breve, medio e lungo termine.

*Per un approfondimento vedi: World Tourism organization (UNWTO)

Funded by Erasmus plus programme. KA2. Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices. Strategic Partnerships for vocational education and training.
Project nr. 2017-1-LT01-KA202-035218.

This publication reflects the views only of the authors, and the Education, Audio-visual and Culture Executive Agency and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained herein.