








ACCOGLIENZA IN TUTTO E PER TUTTI

Suggerimenti, riflessioni e consigli
per migliorare l'ospitalità dei
turisti con esigenze specifiche



-
-  **1. Turismo Per Tutti: La Nuova Frontiera 5**
 -  **2. Le Disabilità..... 13**
 -  **3. Elementi cardine per l’approccio e la relazione con il cliente con esigenze specifiche 23**
 -  **4. Elementi chiave dell’accoglienza 37**
 -  **5. Come migliorare il servizio 45**
-



**TURISMO PER TUTTI:
LA NUOVA FRONTIERA**



“Di una città non ricordi le sette o le settantasette meraviglie ma la capacità di rispondere a una tua domanda”.

Italo Calvino

Oggi la **competitività** degli operatori si misura anche sulla **capacità di individuare e soddisfare i bisogni del visitatore**.

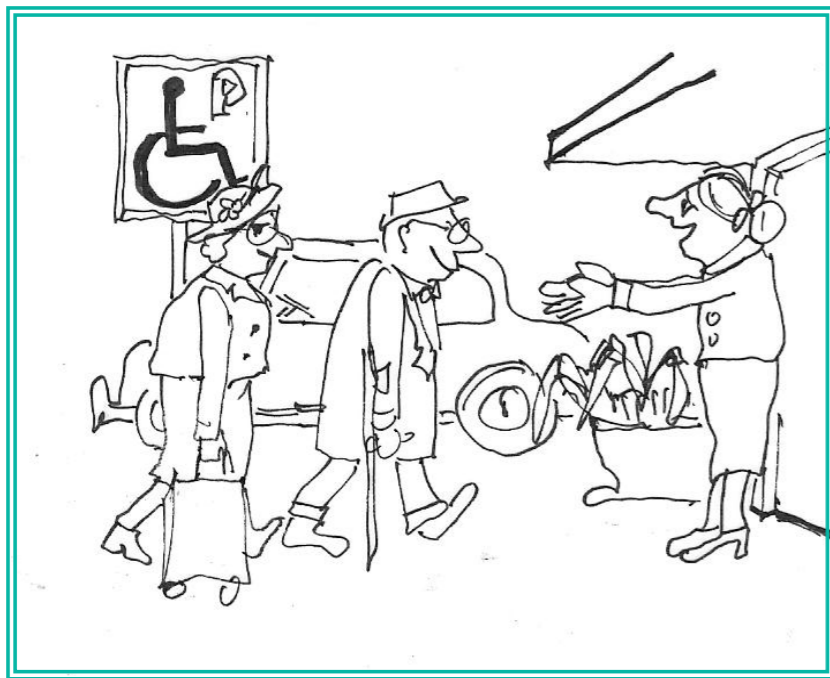
I **professionisti** del turismo **più innovativi e lungimiranti** hanno iniziato a considerare l'idea di **un ospite “meno standard”** che può manifestare **esigenze specifiche** in modo temporaneo o permanente, così come possono essere diverse tra loro quelle di un bambino, di un anziano, di una persona con disabilità fisica,

sensoriale, intellettiva, ecc.

Tali richieste devono essere considerate e soddisfatte per poter **garantire**

a tutti la possibilità di esercitare il **diritto al viaggio, allo svago e alla vacanza.**

Ancora troppo spesso il turista con esigenze specifiche stenta a trovare proposte che rispondano in modo adeguato ai propri bisogni.



ACCOGLIENZA E
QUALITÀ A 360°



Accoglienza = “tutto ciò che concorre a mettere a proprio **agio** il turista, a fargli venire voglia di **tornare**, a renderlo **ambasciatore** dei pregi di una località”.

L’ospitalità è un valore aggiunto: non una questione di tecniche e procedure da applicare, ma **empatia** con il cliente, **ascolto** e visione del turista come ospite, o meglio come “**invitato**”.

Un elemento spesso sottovalutato è la **rispondenza aspettative/promesse e realtà**, fondamentale per qualsiasi viaggiatore ma imprescindibile per i turisti con esigenze specifiche: gli operatori devono capire

l'importanza dell'affidabilità delle informazioni e agire affinché sia sempre garantita.

Il cliente con disabilità non necessita di un trattamento specifico o di un'assistenza costante **bensì di una maggiore attenzione** alle eventuali esigenze, di una **personalizzazione** della fruizione dell'offerta.

Il segreto di un territorio accogliente per tutti è la capacità di individuare le necessità del turista e mediarle con le aspettative, entrando in empatia con il visitatore e conquistando la sua fiducia.



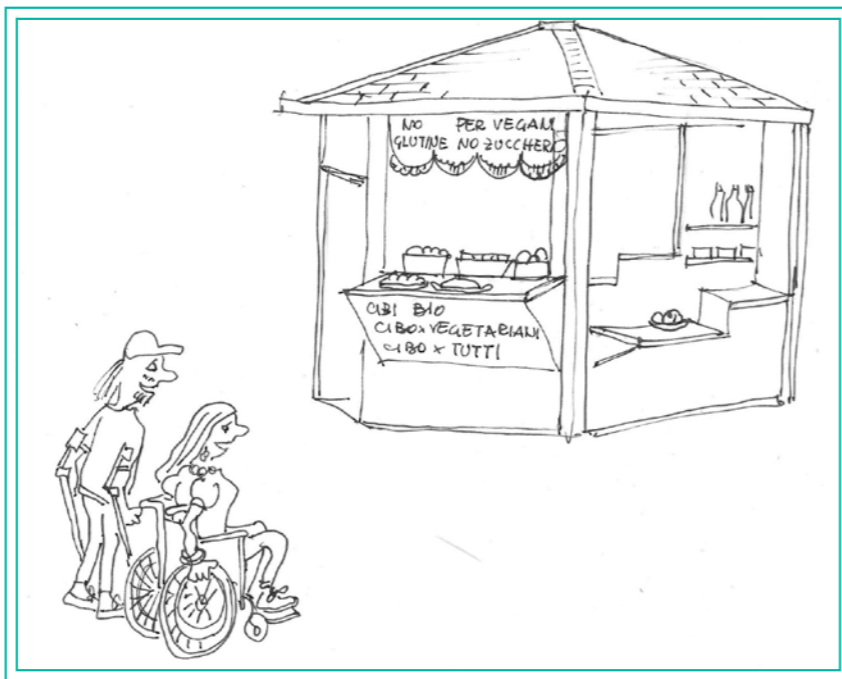
Coloro che, in modo temporaneo o permanente, hanno **difficoltà a muoversi, mangiare, orientarsi, comunicare**, ecc.: anziani, disabili, persone con problemi dietetici, di intolleranze e allergie, genitori con bambini, donne in gravidanza.

I **turisti con disabilità** esprimono le necessità più complesse o meno conosciute: forse proprio per questo costituiscono il *target* le cui **aspettative** risultano **spesso disattese**.

Sono quindi importanti **comportamenti attenti e consapevoli**: il perfezionamento dell'accoglienza per tutti, partendo dalle esigenze dei disabili, può sviluppare un sistema

di ospitalità capace di adattarsi alle richieste di qualsiasi cliente.

Come nella relazione con qualsiasi ospite, anche il turista con disabilità va considerato nella sua soggettività: indicazioni e suggerimenti sono un consiglio di massima per evitare errori grossolani e soluzioni discriminanti.



2.

LE DISABILITÀ



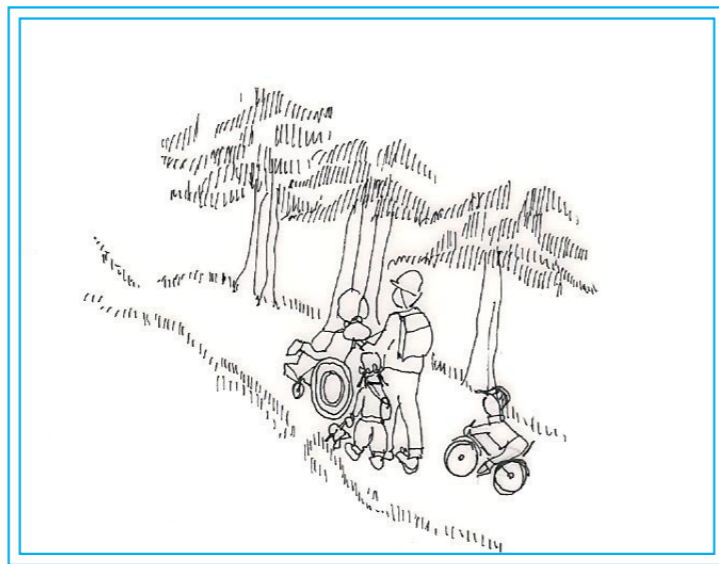
È una **compromissione/riduzione delle capacità di movimento che non necessariamente corrisponde a un'alterazione intellettiva** e può interessare

- arti superiori (focomelia, amputazioni)
- arti inferiori (paraplegia)
- arti superiori e inferiori (tetraplegia, emiplegia)
- altre parti del corpo (es. difficoltà a chinarsi, estendere e flettere gli arti, articolare le mani, ecc.)

Onde evitare disguidi e malintesi, è importante **capire già in fase di prenotazione se**

l'ospite si muove in modo autonomo, con il supporto di **ausili tecnici** (facilitatori di presa, bastoni, stampelle, deambulatori, carrozzine a spinta manuale o a trazione elettrica, elettroscooter), se necessita di un accompagnatore.

Nel caso di carrozzine a spinta manuale, considerare la facilità di affaticamento sui lunghi tratti o pendenze elevate (>4%); per quelle a trazione elettrica e gli elettroscooter valutare con attenzione dimensioni e peso nell'uso di ascensori, servo scala e/o pedane elevatrici.



Le **limitazioni visive**, parziali o totali, provocano difficoltà di mobilità, orientamento e comunicazione: i non vedenti utilizzano quindi il **bastone bianco** o il **cane guida**, che per legge **deve poter accedere a tutti i locali pubblici**.

Strumenti e soluzioni utili:

- esplorazioni tattili
- registrazioni audio
- sintetizzatori vocali
- ingranditori ottici
- testi in macro-caratteri o in Braille
- mappe e percorsi pedo-tattili
- uso corretto dei contrasti cromatici.

Le **limitazioni uditive**, parziali o complete, determinano **anche disabilità** nell'uso e nello sviluppo **del linguaggio**.

Strumenti e soluzioni utili:

- la lettura labiale
- Lingua dei Segni Italiana (LIS)
- protesi acustiche
- altri tipi di ausili (strumentazioni per inviare e ricevere messaggi scritti come telefono a testo DTS, telefoni cellulari con soluzione SMS, sistemi chat e skype, fax).

I **sordociechi** presentano una grave limitazione visiva e uditiva combinata e **viaggiano quasi esclusivamente con accompagnatore**. **Tatto e contatto fisico** costituiscono il loro principale canale di conoscenza, mentre per comunicare utilizzano linguaggi basati sull'uso delle mani (sistema Malossi).

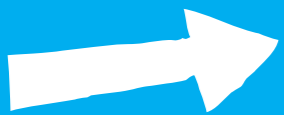


Le **disabilità intellettive** sono molto diversificate. Non sempre i disabili mentali reagiscono alle situazioni in modo proporzionato all'età anagrafica: si passa da casi estremamente lievi e impercettibili a situazioni in cui sono richiesti assistenza e sostegno.

Le **disabilità psichiche** sono spesso percepibili solo al momento della loro evidente manifestazione: stati d'ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, ossessioni, agitazione, sindrome persecutorie, incontrollabili manifestazione dei sentimenti.

Nel contesto turistico le disabilità mentali implicano da parte degli operatori **minori interventi strutturali e accorgimenti specifici**, in quanto la relazione è spesso mediata da un accompagnatore.

NON SOLO
DISABILITÀ



Turisti con esigenze alimentari

Alcuni ospiti potrebbero presentare necessità specifiche nella scelta degli alimenti, nei processi di preparazione e somministrazione o negli orari dei pasti.

Le **allergie alimentari** sono fenomeni immediati, le **intolleranze** dipendono da un progressivo accumulo di sostanze infiammatorie nell'organismo. I sintomi possono essere di tipo respiratorio, cutaneo, gastrointestinale e sistemico (shock anafilattico).

Turisti con allergie

In contesto turistico una delle reazioni più significative è quella agli **acari** della polvere

che sopravvivono in cuscini, materassi, coperte, tappeti e moquette: è impossibile eliminare del tutto questi organismi ma, attraverso particolari procedure di pulizia, si può cercare di ridurre al minimo la presenza.

Turisti con particolari patologie

L'**epilessia** è un disturbo neurologico che si manifesta con attacchi di varia intensità: nelle crisi generalizzate il soggetto può cadere a terra con convulsioni, in quelle parziali può limitarsi a momenti di assenza e lievi disturbi nel comportamento.

È necessario rispettare con precisione le richieste del cliente con **diabete**, poiché la sua dieta deve essere molto precisa e accurata.

I turisti con **insufficienza renale** hanno devono sapere con anticipo la disponibilità e l'ubicazione dei centri dialisi della località in cui soggiornano.

Il disabile non è diverso dalle altre persone: è a tutti gli effetti un turista, un ospite con diritti e doveri, quindi va trattato con rispetto e dignità.

3.

**ELEMENTI CARDINE
PER L'APPROCCIO E LA
RELAZIONE CON IL CLIENTE
CON ESIGENZE SPECIFICHE**

COME
APPROCCIARSI E
RELAZIONARSI?



È necessario **abbattere i pregiudizi** che spesso identificano i disabili solo come soggetti bisognosi di aiuto e destinatari di compassione; o, nei casi più negativi, come intrusi che condizionano la qualità della vita e l'attrazione turistica del luogo.

L'operatore turistico non deve realizzare un'accoglienza "speciale" ma semplicemente **sviluppare maggiori capacità** nell'instaurare un rapporto rispettoso e cordiale: la **spontaneità**, unita a sincere disponibilità e gentilezza, fanno sentire il cliente accolto nel migliore dei modi.

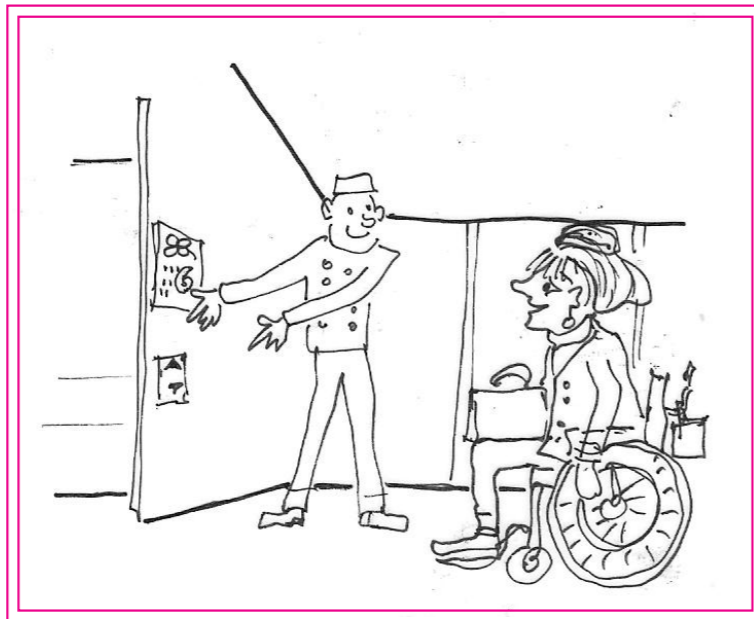
Nel caso si provi **imbarazzo**, non bisogna

preoccuparsi troppo, è una reazione naturale: l'importante è ricercare la calma e proseguire, evitando lo smarrimento e il panico.

È importante fare tesoro dell'**esperienza** maturata nel tempo, ma

lo è altrettanto **non standardizzare troppo il proprio comportamento**, per essere sempre pronti a modificare atteggiamento e soluzioni da adottare.

Sapersi **informare già in fase di prenotazione** sulle esigenze del cliente consente di ridurre al minimo i disagi e gli imprevisti.



Focalizzare lo sguardo sulla persona e non sull'aspetto fisico o gli ausili

Rispondere e parlare direttamente al soggetto anziché rivolgersi agli accompagnatori

La comunicazione richiede spesso tempi più lunghi del solito: non spazientirsi

Offrire aiuto è un atto di attenzione, ma farsi sempre spiegare dal cliente il modo più idoneo per l'intervento: eviteremo di compiere azioni che possano contrariarlo.

Turisti con disabilità fisico-motorie

- evitare o inframmezzare con pause di riposo i percorsi troppo lunghi

- eliminare o ridurre al minimo le lunghe attese in piedi
- evitare percorsi con ostacoli, strettoie, pendenze impegnative, sconnessioni
- adeguare il proprio passo a quello del cliente in carrozzina, con difficoltà di deambulazione, cardiopatico, anziano, obeso o affetto da acondroplasia/nanismo
- identificare gli ostacoli e intervenire per rimuoverli
- nello spingere una carrozzina procedere senza movimenti bruschi, con velocità ragionevole e prestare attenzione ai piccoli ostacoli (fondi ghiaiosi o sconnessi)
- nel superare i gradini (in genere in retromarcia per motivi di sicurezza), lasciarsi guidare dal cliente

- per spostare o sollevare una carrozzina chiedere all'ospite come agire
- se ci si trova in mezzo a più persone, fare attenzione a non urtarle con la carrozzina
- maneggiare con cura gli ausili in custodia temporanea
- rispettare i tempi necessari al cliente per svolgere le attività in maniera autonoma
- fornire informazioni già in fase di prenotazione sull'accessibilità della struttura (es. larghezze in cm, pendenze in %).

Turisti non vedenti

- il non vedente percepisce le presenze e realizza una mappa mentale di ambienti, percorsi, persone
- il sistema Braille è conosciuto e utilizzato da una percentuale ridotta

di non vedenti

- l'ipovedente deve essere vicino agli oggetti e alle persone per riconoscerli: una buona illuminazione e contrasti cromatici adeguati favoriscono la sua autonomia
- il cane guida è tutelato dalla legge, che prevede il suo libero accesso negli esercizi pubblici, l'esonero dalla museruola e dal pagamento del biglietto sui mezzi pubblici
- il cane guida non può essere allontanato dal cliente che accompagna: è bene non disturbarlo o dargli del cibo se non si è autorizzati dal padrone
- nell'accompagnare un non vedente con cane guida porsi sul lato destro, in modo che l'animale rimanga alla sinistra
- non vedenti e ipovedenti possono reagire bruscamente qualora

notino scorrettezze o atteggiamenti poco trasparenti

- presentarsi con il proprio nome e precisare la funzione svolta; avvisare sempre prima di assentarsi e informare del proprio ritorno; offrire il braccio segnalando ostacoli e dislivelli; in presenza di scale informarsi se il cliente preferisce procedere in autonomia – in questo caso poggiare la sua mano al mancorrente - o accompagnato; richiamare l'attenzione dell'ospite chiamandolo per nome o con un leggero tocco
- nella compilazione di documenti/moduli cartacei chiedere al cliente se desidera la lettura integrale del materiale: in caso affermativo procedere con tono di voce e velocità adeguati; per aiutare nell'apporre una firma, accompagnare e posizionare la mano del cliente e indicare verbalmente di quanto spazio dispone
- la puntualità è un aspetto molto importante per i non vedenti:

lunghe attese in solitudine e senza riferimenti sono causa di disagio e stress

- all'atto del pagamento lasciare il tempo di compiere l'azione in autonomia: dichiarare il valore delle banconote ricevute per evitare fraintendimenti; nel caso di pagamento con bancomat, porgere la tastiera del pos accompagnando la mano del cliente sul tasto 5 (spesso ha un segno in rilievo di orientamento) e indicare la posizione del numero 1; pinzare insieme documenti, ricevute, scontrini, riassumendo a voce i dettagli dei documenti.

Turisti sordi

- la Lingua dei Segni Italiana (LIS) prevede declinazioni nazionali, dialetti e anche "slang"
- per comunicare scegliere un luogo privo di rumori di fondo

- richiamare l'attenzione con un cenno della mano oppure con un leggero tocco
- posizionarsi sempre di fronte alla persona, in luogo ben illuminato, evitando di mettersi le mani davanti alla bocca per favorire la lettura labiale
- il non udente non può contemporaneamente leggere le labbra e seguire i movimenti: è opportuno prima descrivere verbalmente le procedure e poi mostrarle nella pratica
- non parlare troppo in fretta né troppo lentamente, usare frasi brevi e semplici (evitare sigle, termini dialettali), aiutarsi con espressioni del viso e gesti
- accertarsi che le informazioni siano state recepite in modo corretto, utilizzando anche il materiale informativo cartaceo a disposizione

- per i nomi di persona, di località o i termini inconsueti, la lettura labiale è difficile: se il cliente non riesce a recepire, scrivere la parola in stampatello
- sistemi di comunicazione testuali come SMS, skype o e-mail sono particolarmente utili e apprezzati, soprattutto in fase di prenotazione
- se la comunicazione è mediata da un interprete LIS, lasciare il tempo per la traduzione al cliente.

Turisti con disabilità intellettive e psichiche

- viaggiano quasi esclusivamente accompagnati o in gruppo con un responsabile: assumere un atteggiamento rilassato e disponibile, poiché sono sensibili nel percepire il disagio
- solitamente non fanno cenno ai loro problemi: è quindi molto

difficile identificarli a un primo approccio.

- esprimersi in modo semplice e conciso, utilizzare la forma affermativa, essere disponibili a ripetere il messaggio rispettando i tempi di reazione e comprensione
- adottare forme di comunicazione rispettose della persona, senza mai sottovalutare le richieste



ELEMENTI CHIAVE DELL'ACCOGLIENZA



L'ascolto

In contesto turistico è la **capacità di “stare” di fronte al cliente**, che chiede proprio a noi un'informazione, un consiglio o un aiuto.

L'ascolto attivo, fondato su una forte **empatia** con il cliente, è in grado di osservare, registrare e valutare i messaggi non verbali e rispondere di conseguenza: l'attenzione e la pazienza sono indispensabili per creare sintonia e favorire l'interscambio armonioso tra le parti.

I principali **ostacoli all'ascolto** sono l'assenza di spazi tranquilli e di un buon contatto visivo, la fretta, la presunzione di conoscere già le richieste, la presenza di pregiudizi e

preconcetti, l'agitazione e il disinteresse.

Una tecnica per “misurare” quanto si sia veramente ascoltato è la **ripetizione in altre parole** delle richieste, senza distorcere o giudicare i contenuti.



Il linguaggio

“È importante ciò che si dice, ma anche come lo si dice”: il linguaggio deve adattarsi all'ospite, evitando sigle, abbreviazioni, codici e intercalari dialettali.

Evitare espressioni che potrebbero risultare sgradevoli, usando invece terminologie quali “persona con disabilità” o “cliente a mobilità ridotta”: in ogni caso **persona, turista, cliente, ospite**.

Non sentirsi a disagio nel dire “ci vediamo” a un non vedente, oppure “sono solo pochi passi” a un ospite in carrozzina: naturalezza e spontaneità sono la miglior dimostrazione della

normale considerazione che si sta usando.

Il linguaggio **verbale** non è l'unico canale di comunicazione: quello **non verbale**, che coinvolge postura, respiro, gestualità, mimica facciale, è particolarmente importante nell'accoglienza degli ospiti con disabilità.

Rimuovere gli ostacoli che limitano il **contatto visivo**, il più potente mezzo di trasmissione: ad esempio un banco reception ad altezza standard è scomodo e segregante per i clienti in carrozzina.



Comunicazione, informazione e promozione

In ambito turistico la comunicazione è un elemento cardine.

È ancora **difficile**, però, reperire **informazioni sull'accessibilità** delle strutture e sulla fruibilità dei servizi.

- non possono ridursi all'uso del simbolo convenzionale ma devono fornire una **descrizione semplice e completa** di spazi e servizi/soluzioni/accorgimenti proposti
- devono essere **tecniche e aggiornate**, meglio se “verificate e garantite” da

qualche associazione del turismo accessibile

- devono essere facilmente **reperibili** e con **terminologia corretta**
- devono essere **obiettive**, segnalando anche situazioni di accessibilità parziali o condizionate
- devono essere **segnalate su tutti gli strumenti di comunicazione** e promozione (siti internet, brochure, depliant, ecc.), ovviamente fruibili anche da persone con disabilità
- devono essere **integrate con misure e fotografie**, segnalando anche le condizioni e la frequenza di manutenzione degli eventuali ausili.



COME MIGLIORARE
IL SERVIZIO

RICETTIVITA'

Accessibilità strutturale

- Mirare alla completa fruibilità di spazi e servizi: ristorante, giardini/dehor, palestra/piscina/servizi collaterali, ecc.
- Disporre di una stanza accessibile non significa avere una struttura “perfettamente accessibile”: in ogni caso, **informare** su modalità di raggiungimento e caratteristiche della stessa, compresi i servizi igienici.

Comunicazione e informazioni

- Presentare sul **sito internet** l'offerta completa e dettagliata, indicando l'accessibilità, servizi o ausili specifici, parcheggio accessibile ed eventualmente le principali risorse turistiche senza barriere: le immagini fotografiche agevolano il cliente.

Ausili, soluzioni e accorgimenti utili

- Per **disabilità motoria**: carrozzine e passerelle da spiaggia, sollevatori per piscina, handbike ed elettroscooter.
- Per **non vedenti**: esplorazione della struttura nel suo complesso, mappe tattili, stanza con balcone e tappeto/coperta per cane guida.
- Per **non udenti**: videocitofoni, televisori con sistema di televideo, dispositivi vibratili o visivi per segnalare allarmi e campanelli.

È bene sapere e ricordare che...

- È gradito il servizio **trasporto bagagli**; il **parcheggio** accessibile deve essere sempre libero; in caso di limitazioni strutturali (es. sala colazione) offrire **alternative valide** (es. colazione in camera) senza costi aggiuntivi.
- Nella pulire la camera di un non vedente **non spostare gli effetti personali e gli arredi**, per non renderne poi difficile la loro individuazione.
- Disporre del **numero di cellulare** del cliente sordo è utile alla reception per comunicare tramite sms; in Piemonte è disponibile il servizio ponte dell'Ente Nazionale Sordi.

RISTORAZIONE E SIMILI

Accessibilità strutturale

- Gli spazi devono essere raggiungibili e fruibili in modo quanto più possibile autonomo dai clienti con disabilità.
- La **disposizione e la forma dei tavoli** devono garantire la mobilità dell'ospite in carrozzina: quelli rotondi sono particolarmente indicati per i sordi, poiché consentono una maggior facilità nella lettura labiale; privilegiare **sedute singole**, non ancorate a terra e prive di braccioli; prevedere **spazi ad altezza ribassata e privi di ingombri** nella parte sottostante per banconi del bar, vetrine per l'esposizione dei cibi e percorsi self service.

Comunicazione e informazioni

- Segnalare sul sito internet e sulle guide la possibilità di **menù** o piatti per intolleranti, vegetariani, vegani e diete speciali; evidenziare gli **ingredienti** anche sulle etichette dei buffet, per favorire la comunicazione con i sordi.
- Sottolineare quali e quanti spazi siano accessibili in autonomia alle carrozzine e la disponibilità di servizi igienici attrezzati; indicare eventuali **entrate secondarie o alternative**.

Ausili, soluzioni e accorgimenti utili

- Per **disabilità motoria**: lasciar scegliere all'ospite in carrozzina la posizione al tavolo ed essere pronti a togliere la sedia; in occasione di buffet, prevedere appoggi di forma e altezza fruibili e contemplare un eventuale servizio al tavolo.
- Per **non vedenti** e **ipovedenti**: in assenza di menù in Braille o in caso di servizio al banco, illustrare verbalmente l'offerta specificando gli ingredienti; delineare la disposizione degli oggetti sul tavolo e lasciare pane e grissini vicino al piatto; proporre menù in macro-caratteri (almeno corpo 16), gradito anche alla clientela over 65.

È bene sapere e ricordare che...

- Nel caso di clienti tetraplegici o con difficoltà di articolazione delle mani e delle braccia, una semplice **cannuccia** per bibite migliora significativamente la fruibilità; domandare, anche ai non vedenti, se desiderano che gli **alimenti** siano serviti **tagliati**.
- Al cliente abituale non vedente **riservare sempre lo stesso tavolo** per favorirne la riconoscibilità degli spazi e agevolarne l'autonomia.
- Nel servire clienti sordi comunicanti con la LIS, **fare attenzione nell'avvicinarsi** con le portate, per evitare che i loro gesti interferiscano con la messa in tavola dei piatti.

SERVIZI DI TRASPORTO

Accessibilità strutturale

- La piena accessibilità è data dalle **caratteristiche del mezzo** (pedana elevatrice meccanica, rampa mobile, comandi al volante, disponibilità di soluzioni limitate per l'ancoraggio, ecc.) e delle **banchine/stazioni**, dalla raggiungibilità dei **dispositivi di chiamata**, dalla presenza di **segnalazioni acustiche e visive**, dalla **frequenza e continuità** delle soluzioni.

Comunicazione e informazioni

- Indicare sul materiale informativo la disponibilità del servizio e le caratteristiche tecniche.
- Nel trasporto pubblico è bene avere un referente coordinatore e un numero telefonico cui rivolgersi.

Ausili, soluzioni e accorgimenti utili

- Per **disabilità motoria**: se il cliente effettua il trasferimento sul sedile, lasciargli il tempo necessario per compiere lo spostamento e fornire il proprio aiuto seguendo le sue indicazioni; chiudere e riporre con cura la carrozzina nel bagagliaio.
- Per **non vedenti e ipovedenti**: in taxi monovolume o station wagon, il cane guida può prendere posto nel bagagliaio oppure, come in una berlina, ai piedi del padrone; far scendere prima il cane e porgere al cliente il manubrio rigido dell'imbragatura.

È bene sapere e ricordare che...

- Con il non vedente **evitare domande su cause e caratteristiche della patologia**: meglio conversare di argomenti generici come con qualunque altro cliente; il cane guida ha diritto al pieno accesso ai mezzi di trasporto pubblico, senza dover pagare biglietto o sovrattassa.
- Comunicare con il cliente sordo solo quando si è fermi e garantire una **buona visibilità labiale**; in caso di penombra, accendere la luce e aiutarsi con il tassametro per comunicare il costo della corsa.

SPORTELLI INFORMATIVI SERVIZI DI ACCOGLIENZA

Accessibilità
strutturale

- Tutti gli **spazi pubblici** dovrebbero essere **fruibili in autonomia** dai visitatori con disabilità; segnalare in modo chiaro e visibile gli ingressi alternativi e dotarli di dispositivo di chiamata ad “altezza carrozzina”.

Comunicazione e informazioni

- Una buona **segnaletica** di orientamento e identificazione degli spazi agevola la fruibilità e l'autonomia dei clienti sordi.
- Indicare sul materiale informativo il **livello di accessibilità** dei punti informativi e delle risorse turistiche, la disponibilità di **materiali ad hoc** - in Braille o in rilievo, audioguide, videoguide in LIS, ecc. -, le modalità di **accesso alle ZTL** con mezzi a contrassegno disabili, ecc.

Ausili, soluzioni e accorgimenti utili

- Per **tutti**: garantire una movimentazione agevole e autonoma; rimuovere o almeno segnalare gli elementi sporgenti il cui bordo inferiore sia ad altezza superiore a 70 cm circa (es. estintori, segnaletica direzionale, ecc.); evitare di chiudere a chiave o utilizzare come ripostigli i servizi igienici dedicati; disporre il materiale informativo su più livelli.

È bene sapere e ricordare che...

- Gli **ostacoli fisici** che impediscono una buona visibilità fra gli interlocutori limitano la qualità della comunicazione: qualora il bancone non disponga di una parte ribassata, spostarsi con naturalezza davanti a esso o trasferirsi a un tavolo tradizionale per proseguire la conversazione.

GUIDE E ACCOMPAGNATORI TURISTICI, NATURALISTICI, MUSEALI

Accessibilità strutturale

- L'**accompagnatore** deve informarsi sulla fruibilità degli spazi visitati, cercare eventuali soluzioni (es. deviazioni di percorso), informare il cliente sui condizionamenti che potrebbe incontrare.
- La **guida**, invece, deve essere sempre aggiornata, evitando o riducendo al minimo attese, incomprensioni e disguidi.

Comunicazione e informazioni

■ Segnalare la conoscenza della **LIS** e la partecipazione a **corsi** sull'accoglienza dei turisti con disabilità, specificando i dettagli della formazione, l'ente/associazione promotore, l'esperienza diretta maturata sul campo.

Ausili, soluzioni e accorgimenti utili

■ Per **disabilità motoria**: porre molta attenzione a tutti gli ostacoli, compresi buche, avvallamenti, ecc.; evitare di appoggiarsi alla carrozzina e di trasformarla in appendiabiti o portaoggetti.

■ Per **non vedenti, ipovedenti e non udenti**: pensare, privilegiare e sviluppare itinerari e attività fondati sulla valorizzazione delle esperienze plurisensoriali (percorsi olfattivi, degustazioni a occhi chiusi, esplorazioni tattili, ecc.); con il non vedente è molto importante essere precisi, analitici e logici nelle descrizioni.

È bene sapere e ricordare che...

- Il non vedente percepisce lo spazio attraverso i **suoni**
- e l'**esplorazione tattile**: individuare quindi elementi
- che possano essere toccati (statue, stucchi, elementi decorativi) e rimanere nella memoria del visitatore.

ISTRUTTORI DI DISCIPLINE SPORTIVE

Accessibilità strutturale

- Sono indispensabili **servizi igienici** e **spogliatoi** raggiungibili e utilizzabili in autonomia; importante anche l'accessibilità agli **impianti connessi** (bar, club house, spazi verdi, solarium, parchi gioco, ecc.);
- **parcheggi** riservati o comunque ampi migliorano la qualità del servizio.

Comunicazione e informazioni

- Comunicare in modo dettagliato le **qualifiche del personale**; evidenziare sul proprio sito la disponibilità, le caratteristiche e le modalità per
- l'utilizzo di **specifiche attrezzature** sportive.

Ausili, soluzioni e accorgimenti utili

- Per **non vedenti e ipovedenti**: spiegare con calma il funzionamento delle attrezzature, offrendosi di impostarle; dare il tempo di esplorare tattilmente le varie parti per comprenderne il meccanismo.
- Per **tutti**: monosci, dualski, amplificatori vocali, interfono, tandemski, stabilizzatori, macchine elettriche per il golf, carrozzine per basket, tennis, mountain handbike; indicare e far provare il comando STOP, affinché gli utenti siano in grado di attivarlo in caso di necessità; dotarsi di attrezzi con arresto automatico in caso di “uso improprio”.

È bene sapere e ricordare che...

- Gli **attrezzi** non devono essere posizionati su pedane o spazi rialzati privi di appositi scivoli e adeguati spazi di manovra per le carrozzine.
- Una **piscina** è fruibile se dotata di sistemi per la discesa in acqua (sollevatori fissi o mobili) e dispone di personale formato al suo corretto utilizzo.
- L’insegnamento delle discipline sportive deve essere condotto solo da **personale qualificato**: la buona volontà non è sufficiente a garantire un servizio sicuro e di qualità.

INDICAZIONI TECNICHE PER SPAZI DI ACCOGLIENZA "PER TUTTI"

Parcheggi

- **Dimensione minima consigliata:**
3,20x5,00 m; preferibile 3,20x6,60 m
- Prevedere un numero adeguato di parcheggi accessibili (almeno 1 ogni 50) nei pressi dell'ingresso e opportunamente segnalati: attenzione alla pavimentazioni e alle pendenze.

Porte e varchi

- **Dimensione minima consigliata:**
luce netta della parte apribile 80 cm, preferibile 90 cm
- Evitare porte girevoli e tornelli; prevedere e segnalare gli accessi agevolati; privilegiare le aperture automatiche; in caso di porte a scorrimento orizzontale, fare attenzione alla manovrabilità del sistema di apertura.

Percorsi di distribuzione

- **Dimensione minima consigliata:** larghezza per luoghi con flussi contenuti di persone 1,20 m, con allargamenti per un agevole cambio di direzione;
- per luoghi con flussi più elevati 1,50 m, ma si consigliano almeno 2,00 m; distanza fra aree di seduta: indicativamente ogni 50-100 cm, dipende dal tipo di attività, dalla lunghezza e dal tipo di percorso.
- Prevedere sedute di diverse altezze e tipologie (con e senza braccioli, con appoggio ischiatico, ecc.) per la sosta, il riposo, l'attesa; gli arredi non devono costituire un ostacolo o una riduzione ai percorsi;
- per i grandi spazi predisporre ausili per la mobilità facilitata (elettroscooter, carrozzine, easyglider, club car, passeggini, ecc.).

Pavimentazioni di fondo

- Sconsigliati cubetti di porfido, ghiaia affondante, manti in finta erba e tutto ciò che presenta risalti, affossamenti, giunti larghi e profondi; realizzare scale e rampe inclinate con materiali antiscivolo, pendenze adeguate (non superiori al 5-6%) e lunghezze contenute (pendenza 5% \approx 15 m, pendenza 6% \approx 10 m).

Superamento dislivelli

- Indispensabile la visibilità degli elementi di collegamento verticale.
- Non ricorrere al servoscala, bensì agli elevatori: la normativa tecnica italiana consente l'uso di soluzioni alternative per manifestazioni temporanee, come ascensori “da cantiere”, ma solo in presenza di un operatore.
- **Rampe:** protezione laterale, fermapiede, mancorrente, ripiani di sosta, piani orizzontali di riposo.
- **Scale:** segnaletica, visibilità, buon rapporto pedata/alzata, mancorrenti, buona illuminazione.

Ascensori

- **Dimensione minima consigliata:** luce netta apertura porta 80 cm; cabina larghezza 1,10 m e profondità 1,40 m (la normativa consente anche misure inferiori, inaccessibili però a molte persone in carrozzina); altezza pulsantiera esterna 0,90-1,10 m da terra, interna 0,90-1,20 m da terra.
- Anche gli spazi di arrivo al piano devono avere dimensioni sufficienti; le pulsantiere (meglio se orizzontali) devono essere ben posizionate, raggiungibili e di agevole leggibilità; privilegiare ascensori con indicazione vocale del piano e un segnale visivo di arresto o pericolo.

Servizi igienici pubblici

- **Dimensione minima consigliata:** luce netta porta 80 cm; accostamento frontale al lavabo 80 cm da terra, con spazio libero sottostante a 65-70 cm; vaso max 45 cm da terra; accostamento laterale al vaso 100 cm, almeno da un lato; sostegni orizzontali per il trasferimento al vaso: uno sul lato opposto allo spazio libero con altezza da terra non maggiore di 80 cm e lunghezza di circa 1 m, uno in posizione frontale-obliqua rispetto al vaso, ribaltabile e opposto al precedente oppure semplice e posteriore al vaso; spazio antistante a lavabo e vaso 90 cm.
- La pulizia è fondamentale per tutti ma indispensabile per disabili e mamme con neonati (servizi con fasciatoio!) data la possibilità di contrarre infezioni.

Servizi igienici pubblici

- Prevedere l'apertura verso l'esterno, maniglie facili da usare, maniglione interno di ritorno oppure porte a scorrimento orizzontale con agevole manovrabilità: curare sempre la disposizione e la raggiungibilità degli accessori: erogatori copri-tavoletta, porta carta igienica, doccetta-bidet a fianco del vaso o sistemi automatici di igiene personale, sciacquone, portasapone, asciugamani manuale o elettrico, specchio, contenitore porta-rifiuti (se a pedale controllare che sia possibile l'apertura manuale), cordino per allarme (deve giungere quasi a terra!).

Servizi igienici pubblici

- Il lavabo non deve essere a colonna, mentre è preferibile un sistema di erogazione acqua a pedale, manuale o con fotocellula; il vaso deve essere preferibilmente sospeso, autopulente e con tavoletta tagliata anteriormente.
- Se si utilizzano bagni chimici, includerne alcuni accessibili in aree raggiungibili dalle carrozzine.

Segnaletica di orientamento tabellare

- **Dimensione minima consigliata:** altezza cartelli a parete 1,40-1,70 m, a bandiera max 70 cm da terra del bordo inferiore sporgente, sospesi al soffitto 2,30 m da terra; adeguate dimensioni del corpo del testo.
- Posizionare la segnaletica ad altezze comode e leggibili anche da persone in carrozzina, ma in modo da non costituire ostacolo o pericolo per altre categorie, ad esempio i non vedenti; le indicazioni devono essere visibili ad almeno 10 m di distanza e anche in movimento; privilegiare soluzioni testo+icona, curare i contrasti cromatici, prevedere un carattere semplice e “pulito”; in spazi grandi e complessi utilizzare mappe e plastici in scala realizzati in modalità visuo-tattile.

Segnaletica di orientamento tabellare

- **Dimensione minima consigliata:** altezza cartelli a parete 1,40-1,70 m, a bandiera max 70 cm da terra del bordo inferiore sporgente, sospesi al soffitto 2,30 m da terra; adeguate dimensioni del corpo del testo.
- Posizionare la segnaletica ad altezze comode e leggibili anche da persone in carrozzina, ma in modo da non costituire ostacolo o pericolo per altre categorie, ad esempio i non vedenti; le indicazioni devono essere visibili ad almeno 10 m di distanza e anche in movimento; privilegiare soluzioni testo+icona, curare i contrasti cromatici, prevedere un carattere semplice e “pulito”; in spazi grandi e complessi utilizzare mappe e plastici in scala realizzati in modalità visuo-tattile.

Segnaletica espositiva e didascalie

- **Dimensione minima consigliata:** altezza cartelli a parete 1,40-1,70 m, a bandiera max 70 cm da terra del bordo inferiore sporgente, sospesi al soffitto 2,30 m da terra; adeguate dimensioni del corpo del testo.
- Utilizzare font lineari e “puliti”, contrasti cromatici efficaci e dimensioni sufficienti; didascalie e contributi testuali devono essere posizionati in luoghi raggiungibili e ad altezze comode anche per persone in carrozzina; per il materiale cartaceo considerare i parametri della buona leggibilità: se possibile, realizzare alcune copie a caratteri ingranditi ed eventualmente in Braille.

Spazi di
accoglienza e
informazione

- **Dimensione minima consigliata:** una sezione del bancone deve avere la parte superiore a 0,90 cm da terra.
- La porzione ribassata permette l'accessibilità alle persone in carrozzina o di bassa statura; sono importanti una buona illuminazione e una protezione dai rumori di fondo; la parete alle spalle dell'operatore non deve avere finestre.
- Prevedere telefoni compatibili con le protesi acustiche o amplificati, telefono con fax, computer con programma di trascrizione simultanea, quaderno, fogli, lavagna.

Spazi di ristoro,
hall, sale d'attesa

- **Dimensione minima consigliata:** distanza minima tra gli arredi 90-120 cm, 120-150 cm se sono previsti tavoli/ scrivanie; una sezione del bancone deve avere la parte superiore a 0,90 cm da terra.
- Gli spazi pubblici devono consentire una movimentazione agevole e autonoma anche alle persone in carrozzina, essere dotati di rampe inclinate, scegliere e ubicare gli elementi d'arredo in modo da garantirne l'utilizzo da parte dei visitatori con esigenze specifiche, prevedere apposite soluzioni per la seduta e il riposo.

**Espositori,
distributori
prodotti e
materiale
informativo,
bacheche,
contenitori di
vario tipo**

- **Dimensione minima consigliata:** max 90 cm da terra, didascalie max 140 cm, dipende da forma, dimensione, posizione e localizzazione dell'espositore.
- Gli espositori devono essere realizzati per consentire una buona visibilità e raggiungibilità anche a persone in carrozzina (es. con spazio vuoto sottostante), oltre che utilizzabili da chi ha problemi sensoriali: è importante una loro corretta localizzazione, per non costituire intralcio e fonte di pericolo per non vedenti e ipovedenti.

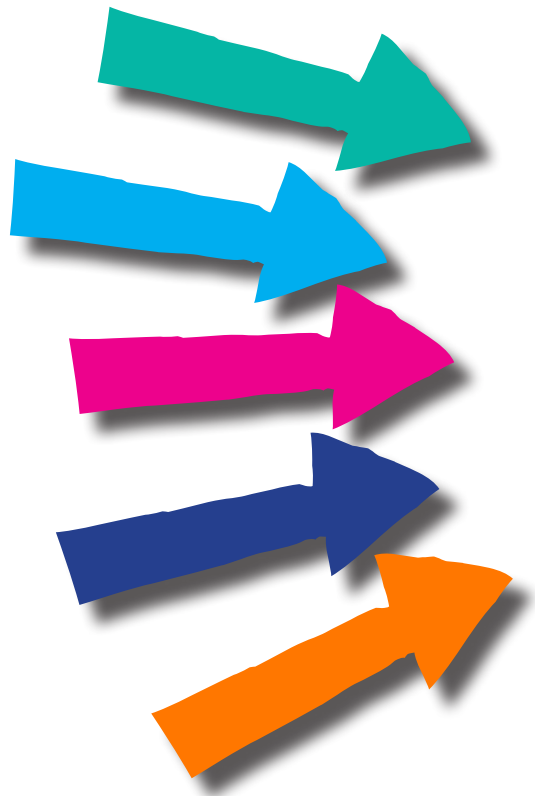
**Soluzioni e
postazioni
tecnologiche e
interattive**

- **Dimensione minima consigliata:** altezza da terra della parte inferiore del piano postazione 70-75 cm.
- Evitare strumenti esclusivamente *touch screen*, inutilizzabili dai non vedenti, a favore di altri che affianchino il testo scritto alla lettura vocale;
- prevedere postazioni internet con soluzioni ad alta leggibilità/testo ingrandito, sintesi vocale, tastiera in rilievo, tastiera in Braille, spazio vuoto sottostante, sedute removibili o, se fisse, spostabili a lato per le persone in carrozzina.

**Pulsantiere,
citofoni,
campanelli**

-
- **Dimensione minima consigliata:**
- altezza da terra 90 cm.
- Segnalare i sistemi di chiamata ed emergenza e
- posizionarli in luoghi facilmente visibili e raggiungibili
- anche dai visitatori in carrozzina; prevedere modalità
- audio-video e con tastiera.
-

© 2012 Turismo Torino e Provincia - È vietata la riproduzione anche parziale del documento a fini commerciali.



www.turismotorino.org
