



Manuale dell'operatore turistico

Suggerimenti per l'accoglienza della clientela
con esigenze specifiche



Manuale dell'operatore turistico

Suggerimenti per l'accoglienza della clientela con esigenze specifiche

Manuale dell'operatore turistico

Suggerimenti per l'accoglienza della clientela con esigenze specifiche

Progetto promosso dalla Regione Lazio Assessorato alle Politiche Sociali
Realizzato da CO.IN. Cooperative Integrate Onlus nell'ambito del
"Presidio del Lazio" Centro Servizi Regionale per l'autonomia e le diverse abilità

Coordinamento:

Maurizio Marotta
Larzia Lo Guzzo

Presidente COIN Cooperative Integrate Onlus
Curatore e responsabile del Progetto

Sviluppo e redazione dei contenuti

Giuseppina Carella
Sonia Carpinelli

Architetto
Architetto

Ufficio tecnico

Maria Teresa Diodati
Annagrazia Laura
Roberto Romeo
Alessandra Gallozzi

Sociologa
Esperto turismo per tutti
Esperto in materia di disabilità
Avvocato

Segreteria

Barbara Marinaro
Tiziana Nobili

Ufficio Stampa

Cristina Lattanzi

Hanno collaborato
le Cooperative Sociali Integrate:

CAPODARCO
PIN.GO
TANDEM

Si ringraziano per la gentile collaborazione:
Maria Stella Minuti
CTS, Centro italiano di Studi Superiori
sul Turismo e sulla Promozione
Turistica, Assisi;
Peter Neumman
NeumannConsult,
Sviluppo urban e regionale
design for all, Münster, Germania.

Direzione Creativa:
Salvatore Rizzo

Art Directors:
Federico D'Orazio
Carlo Pilurzi
Daniela Civili

Fotografie:
Gianpiero Di Leta

Stampa e iconografia:
OFFICINA DELLA CARTA
Cooperativa Sociale Integrata

Finito di stampare:
Novembre 2007

*Dietro ogni problema
c'è un'opportunità.*

Galileo Galilei

Prefazione

Al fine di arricchire la disponibilità di strumenti al servizio di una società democratica ed aperta alla piena vivibilità e condivisione di spazi ed esperienze, si è sviluppato, ad uso degli operatori turistici, un supporto tecnico, un manuale, frutto del lavoro multidisciplinare di esperti sulle tematiche in materia di accoglienza ed ospitalità di una clientela con bisogni speciali. L'iniziativa è quanto mai attuale e avviene nell'anno dedicato dall'Unione Europea alle pari opportunità. Tutto ciò è stato possibile grazie al sostegno ed alla sensibilità dell'Amministrazione Regionale a vari livelli istituzionali. L'impegno che la Regione Lazio ha profuso in questo progetto, è sicuramente emblematico del livello d'avanguardia raggiunto nell'ambito dell'informazione sociale, finalizzata a favorire la mobilità delle persone disabili. L'attività di ricerca compiuta in questi anni dalla nostra organizzazione, specializzata nella gestione di strumenti informativi e di supporto sull'accessibilità, ha portato all'attivazione di un Presidio Regionale dedicato alle persone con bisogni speciali, interamente realizzato da imprese sociali e da un gruppo di lavoro integrato, con l'apporto professionale e l'esperienza di persone con disabilità. L'Associazione COIN raggruppa 48 cooperative sociali di inserimento lavorativo con più di 1.900 occupati che operano in diversi settori dell'attività economica nella produzione di beni e servizi e che impiegano oltre il 40% di persone svantaggiate (disabili fisici e psichici, soggetti a rischio di esclusione sociale). Il "Presidio del Lazio" è un progetto avviato a livello nazionale nel 1999, proseguito e sviluppato, dal 2000 ad oggi, in raccordo con l'Assessorato alle Politiche Sociali della Regione Lazio. Il servizio offre un sistema informatico in grado di supportare la mobilità delle persone disabili nel territorio del Lazio, al fine di fornire soluzioni per l'autonomia atte a superare ostacoli e barriere e che si propone di animare nuovi spazi di integrazione e relazione sociale.

L'esperienza condotta in questi anni dimostra che molto si è fatto nel territorio regionale per promuovere la pratica del viaggiare da parte di persone disabili ma che troppe questioni resteranno aperte finché non si metterà a sistema una rete di servizi a supporto di una clientela con diverse esigenze, dalla ricettività ai trasporti, dall'accoglienza all'offerta di pacchetti vacanza affidabili e concorrenziali. In tal senso, è importante valorizzare il ruolo di un'informazione qualificata, che sappia far incontrare la domanda di servizi e supporti che accompagnano il viaggio di una persona disabile con l'offerta oggi effettivamente disponibile. Occorre al riguardo rafforzare ancor più questo aspetto di servizio insieme ad un'azione di promozione e sensibilizzazione verso tutti gli operatori impegnati nel sistema dell'ospitalità, perché non solo vengano accelerati il processo di adeguamento strutturale e quello dei servizi logistici, ma perché già oggi venga realizzata un'informazione puntuale in grado di orientare e supportare la persona disabile nei diversi contesti. Sono infatti ancora troppo pochi e qualitativamente non sempre attendibili, i riferimenti offerti dall'informazione turistica ordinaria, che spesso confondono l'accessibilità con la sola problematica legata alla disabilità della persona sulla sedia a ruote, risultando a volte, anche su questo, poco veritieri ed aggiornati, ma soprattutto dimenticano che le esigenze rispetto ai vari tipi di disabilità sono molteplici e complesse e richiedono conoscenze non superficiali sulle caratteristiche delle strutture. Mi auguro che tale strumento possa essere un incentivo alla diffusione di un turismo consapevole e responsabile, in modo da rendere reale il diritto alla mobilità ed all'autonomia del turista disabile.

Maurizio Marotta

Presidente Co.In. Cooperative Integrate Onlus



*P*resentazione

Il Presidio del Lazio, il Centro Servizi Regionale per l'autonomia e le diverse abilità, è lo strumento di consulenza e di orientamento sulla disabilità nel Lazio. Ha al suo attivo ben 67.000 contatti, gestiti attraverso la rete informativa, il Call Center, lo sportello on line e le sedi territoriali. Organizza momenti d'animazione territoriale con eventi ed iniziative di sensibilizzazione, laboratori di arteterapia, visite guidate per tutti. Lo sportello informativo è collegato al numero verde 800 271 027, a cui rispondono operatori con disabilità garantendo un rapporto "alla pari" con l'utente. Le informazioni erogate fanno perno su un sistema informatizzato con oltre 8000 dati. Orienta e supporta sia l'utente con disabilità che l'operatore dei servizi, dalla previdenza sociale all'assistenza, dalla rete dei trasporti all'automobilità, dalla formazione al lavoro, dallo sport al tempo libero, nonché relativamente al diritto a viaggiare senza barriere nella nostra regione. Del servizio fanno parte oltre 40 operatori qualificati di cooperative sociali che svolgono attività nella ricerca, nella formazione, nei servizi informativi ed informatici, nella comunicazione, in gran parte costituiti da persone disabili che uniscono alla loro capacità professionale una forte motivazione sociale.

Le attività sono consultabili sul sito www.presidiolazio.it dove, ad una prima informazione sulle finalità progettuali si aggiungono rubriche di utilità sui servizi erogati e le metodologie applicate in materia di buone prassi sulla disabilità. Una sezione specifica sul turismo nel Lazio propone 3 itinerari tematici con oltre 60 percorsi turistici per tutti, su cui è stato rilevato, in loco, il grado di accessibilità. Una sezione affronta le problematiche collegate all'automobilità ed offre informazioni sul trasporto pubblico e relativi dati collegati alle vigenti normative. Un "esperto on line" è a disposizione dell'utenza che voglia porre domande e ricevere, nella propria casella di posta, risposte personalizzate e dettagliate.

Il sito è una finestra aperta sul territorio dove divulgare progetti ed iniziative d'interesse sociale, attraverso una facile inserzione guidata nella sezione “piccoli annunci”, e confrontarsi alla pari nel forum “Parliamone...”. Contestualmente, al fine di favorire lo sviluppo di un positivo e proficuo dibattito, il sito è animato con gruppi di discussione tematici. In tema di “diritto alla socializzazione: spazi culturali e del tempo libero gestiti dall’offerta privata”, il mondo della disabilità e mondo del profit si possono virtualmente incontrare, per esplorare possibili punti di mediazione nell’ambito della condivisione degli spazi e delle esperienze.

L’operatore turistico, la cui struttura si trovi nella Regione Lazio, può segnalare, attraverso il sito, compilando la scheda “Segnala la tua struttura” nella sezione strutture e accessibilità, dove può approfondire il tema sul turismo per tutti collegandosi a “Studi di fattibilità” che propone moduli formativi da svolgere gratuitamente. Il Presidio del Lazio è un utile supporto agli operatori turistici che intendono adeguare l’offerta ad una clientela con bisogni speciali e migliorarne la qualità dell’accoglienza, pertanto ha realizzato un prodotto ad hoc, con informazioni utili e precise rispetto a: tipologie di disabilità, modalità per una buona accoglienza e buone prassi, proposte per rendere più accessibile la propria struttura.

Larzia Lo Guzzo

Project Manager “Presidio del Lazio”



Ma

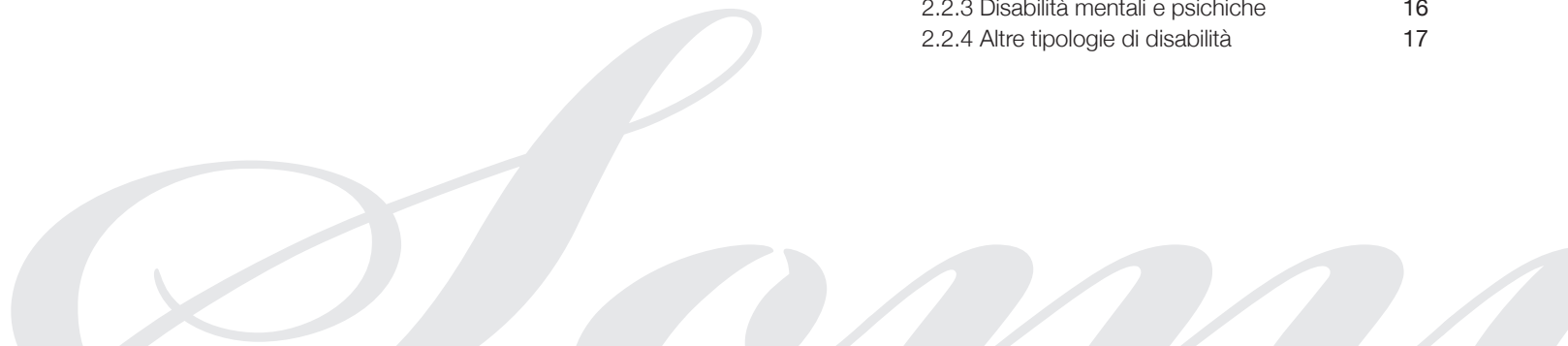
Manuale dell'operatore turistico

Suggerimenti per l'accoglienza della clientela con esigenze specifiche

manuale

Sommario

Introduzione	5
1 Fattori di qualità del Turismo per tutti	6
2 Individuazione del target dei clienti destinatari dell'offerta	10
2.1 Spostare l'attenzione sull'interazione tra uomo e ambiente	11
2.2 Le diverse tipologie di disabilità e le esigenze ad esse relative	12
2.2.1 Disabilità fisiche	13
2.2.2 Disabilità sensoriali	14
2.2.3 Disabilità mentali e psichiche	16
2.2.4 Altre tipologie di disabilità	17



3 Temi dell'accoglienza e relazione	20
3.1 I requisiti immateriali	21
3.1.1 Disabilità fisiche	22
3.1.2 Disabilità sensoriali	23
3.1.3 Disabilità mentali e psichiche	24
3.1.4 Altre tipologie di disabilità	25
4 Proposte per l'accessibilità	28
4.1 I requisiti materiali	29
4.1.1 Disabilità fisiche	30
4.1.2 Disabilità sensoriali	31
4.1.3 Disabilità mentali e psichiche	32
4.1.4 Altre tipologie di disabilità	33
4.2 Le soluzioni progettuali	34

5 Sistema delle informazioni	40
5.1 Tre attività fondamentali da considerare	42
5.2 Raccogliere le informazioni	43
5.3 Fornire le informazioni	44
6 Riferimenti e fonti	46
6.1 Classificazione secondo l'approccio di interazione tra uomo e ambiente	46
6.2 Riferimenti	50
6.3 Documenti internazionali	53
6.4 Riferimenti normativi nazionali	55





Introd

Introduzione

Il Manuale dell'operatore turistico è uno strumento agevole ed intuitivo per una migliore comprensione delle problematiche afferenti il godimento degli spazi e dei servizi offerti per una clientela con esigenze specifiche.

La sezione informativa individua e descrive le caratteristiche di un target allargato, definendo le tipologie di disabilità e le esigenze espresse da questa clientela. Sono poi analizzate le singole necessità e definite le prestazioni necessarie al loro soddisfacimento: requisiti immateriali, collegati all'accoglienza e alla relazione con il personale; requisiti materiali, costituiti dalle caratteristiche dell'accessibilità fisica delle strutture.

In tale ambito, ha valenza fondamentale il sistema delle informazioni, quale mezzo fondamentale per l'organizzazione ed il buon esito dell'esperienza di vacanza per i turisti con esigenze specifiche. In particolare sono stati introdotti i metodi per la raccolta e la restituzione delle informazioni.

Alle informazioni di carattere generale sono collegate le Schede d'uso, accompagnate da un'introduzione all'utilizzo quali utili strumenti per un puntuale approfondimento sul tema del Turismo per tutti.

La Scheda dell'accoglienza e della relazione riassume le caratteristiche fondamentali necessarie agli operatori turistici al momento dell'interrelazione con i clienti con esigenze specifiche.

La Scheda dell'auto-rilevazione permette di raccogliere informazioni sulle caratteristiche fondamentali di accessibilità delle strutture turistiche; attraverso la rilevazione il gestore della struttura sarà in grado di restituire tali informazioni a chi ne facesse specifica richiesta e di valutare le condizioni della propria struttura.

La Scheda dei suggerimenti progettuali per una migliore fruizione degli spazi esistenti contiene alcune indicazioni per la realizzazione di soluzioni migliorative delle condizioni di accessibilità delle strutture turistiche. Naturalmente la realizzazione dei lavori e le specifiche scelte progettuali dovranno risultare da un'azione di mediazione tra condizioni ambientali, compatibilità e sostenibilità ambientale degli interventi, nel rispetto degli strumenti normativi vigenti.

Fattori di qualità del turismo per tutti

Il Turismo per tutti ha lo scopo di favorire l'accesso delle persone con disabilità al normale mercato del turismo, quanto più possibile in condizioni di autonomia.

Il concetto di Turismo per tutti nasce all'interno del gruppo di lavoro costituito nel 1988 nel Regno Unito, dall'*English Tourist Board* e dall'*Holiday Care Service*.

La nascita del gruppo era stata preceduta da un'indagine specifica, i cui risultati avevano ribadito non solo il diritto delle persone con disabilità alla vacanza, ma soprattutto le difficoltà per la sua realizzazione, costituita sia dalla mancanza di condizioni di accessibilità dei luoghi e delle strutture turistiche che dalla inadeguatezza di informazioni specifiche su di essi.

Da allora numerosi sono stati i progetti e le iniziative che si sono succeduti, molti dei quali con risultati assolutamente ragguardevoli. Proprio la complessità dei temi riferibili al sistema dell'informazione e la necessità di migliorare le condizioni di accessibilità dell'offerta turistica, spesso limitata o mal interpretata nella sterile osservanza delle norme vigenti, obbligano a perseguire in maniera ancora più tenace la realizzazione del Turismo per tutti.

La normativa italiana definisce in maniera inequivocabile l'accessibilità del costruito, sia in spazi pubblici che privati, all'interno dei quali venga svolta una qualunque attività rilevante per la persona, conseguentemente anche delle strutture turistiche (cfr. Legge n.13/89; D.M. n. 236/89).

La potestà legislativa in materia turistica in Italia è di fatto completamente demandata alle Regioni. Sulla base sia dei principi generali e degli strumenti introdotti dalla Legge n. 135/01, che degli elementi di armonizzazione e definizione di standard minimi omogenei introdotti dal D.P.C.M del 13/09/02, le Regioni hanno il potere di regolare il settore specifico attraverso proprie normative.

La qualità nel Turismo per tutti è rappresentata dall'insieme delle caratteristiche e degli aspetti dell'organizzazione e dell'erogazione del servizio, in grado di soddisfare al meglio i bisogni e i desideri dei clienti, garantendo contemporaneamente all'operatore turistico il raggiungimento di livelli di redditività ed economicità di lungo periodo.

Conoscere i propri clienti, i loro bisogni, i loro desideri e definire, in base a questi, il prodotto da offrire, è assolutamente indispensabile quando il target di riferimento è rappresentato da clienti con disabilità o con esigenze specifiche.

Il successo o il fallimento di una vacanza per un cliente dipendono da precisi requisiti di competenza, efficienza e professionalità che possono essere (o meno) riscontrabili nelle sue diverse fasi, dalla pianificazione al momento della decisione e dell'acquisto, alla concretizzazione, fino al momento del ricordo.

Conseguentemente, per la realizzazione di un efficace prodotto turistico nell'ambito del Turismo per tutti è necessario coniugare alcuni aspetti fondamentali:

- la conoscenza delle esigenze del target dei clienti destinatari;
- la presenza di referenti del settore qualificati a comprendere e a rispondere a richieste specifiche nelle fasi di accoglienza e relazione con i clienti;
- la presenza di strutture turistiche, spazi costruiti o aperti, rispondenti alle prestazioni di accessibilità indicate nella normativa vigente;
- la reperibilità di informazioni specifiche, attendibili, verificate ed aggiornate.





Individuazione del target dei clienti destinatari dell'offerta

“Una progettazione inadatta impedisce l'accesso a beni e servizi, alle principali attività sociali come i viaggi, il lavoro e la piena partecipazione alla vita civile, sociale e culturale della maggior parte delle persone disabili. Essa riduce anche l'indipendenza e l'autodeterminazione delle persone disabili, dando luogo al fraintendimento che le persone disabili non sono in grado di vivere da sole o di determinare il proprio destino” (tratto dagli atti della Conferenza Europea “Discriminazione attraverso il Design”, tenutasi a Bruxelles, il 3 Dicembre 2001).

La crescente attenzione che, ormai da diversi anni, è posta verso i temi dell'*inclusione sociale* e della *partecipazione attiva* di tutte le persone, come emerge anche dalle numerose indicazioni fornite dall'Unione Europea, non può più consentire una visione miope o riduttiva dei temi dell'accessibilità in tutte le sue declinazioni.

La predisposizione di un prodotto turistico per un'utenza ampliata è basata sulla effettiva conoscenza del cliente, sull'identificazione delle sue reali necessità e sulla predisposizione di soluzioni strutturali ed ambientali opportune a rispondervi.

2.1 Spostare l'attenzione sull'interazione tra uomo e ambiente

Il contesto ambientale ha un ruolo fondamentale dal momento che, quando si interagisce con esso, può generare difficoltà e pericoli, non solo per le persone con disabilità, ma anche per tutte quelle persone che, pur non essendo disabili, possono trovarsi in particolari situazioni e manifestare esigenze specifiche (persone che trasportano valigie, persone che spingono il carrozino, persone con ingessature, bambini, persone anziane).

In questa direzione l'ICF - Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute, definita dalla Organizzazione Mondiale della Sanità, considera l'ambiente ed alcuni fattori ambientali come elementi capaci di influenzare la disabilità e la salute delle persone, spostando l'attenzione dalla malattia al contesto ambientale, mettendo in relazione funzioni e strutture corporee (ambito personale) con attività e partecipazione (ambiente).

Attraverso la conoscenza delle esigenze espresse dalle persone con disabilità è possibile perciò comprendere come, nella realtà, il quadro dei potenziali destinatari dell'offerta turistica sia più ampio, riconducibile cioè a tutti coloro che, prescindendo dalla propria condizione personale, possono avere delle difficoltà nell'interazione con l'ambiente.

Conseguentemente in questo Manuale si propone una classificazione che consente di interpretare e reinterpretare il servizio turistico, ponendo la dovuta attenzione a tutti i potenziali fruitori, senza cadere in facili rinunce o riduzionismi; lasciando all'operatore la capacità di trovare, a seconda del contesto specifico, le soluzioni più adatte.

La classificazione, proposta nella sezione Riferimenti - *Classificazione secondo l'approccio di interazione tra uomo e ambiente* - sposta perciò l'attenzione dalla persona all'ambiente in cui viene svolta una qualunque attività, attraverso:

- la definizione delle difficoltà, identificate nella impossibilità, parziale o totale, di realizzare una attività;
- l'indicazione dei fruitori, identificati nelle persone che esprimono, trasversalmente alla loro condizione, una qualunque difficoltà nell'eseguire una specifica attività;
- la definizione delle esigenze, identificate nel quadro di richieste specifiche avanzate dai fruitori, per partecipare alle attività.

2.2 Le diverse tipologie di disabilità e le esigenze ad esse relative

L'approccio alle tipologie di disabilità e la suddivisione che segue costituisce una semplificazione necessaria a facilitare la comprensione del vasto mondo delle esigenze specifiche ed include anche tutte quelle persone che, pur non avendo una reale disabilità, necessitano di specifici requisiti ambientali.

Nel settore turistico, nel processo di interazione tra uomo e ambiente, la conoscenza da parte degli operatori turistici delle diverse tipologie di disabilità permetterà quindi di rispondere alle specifiche esigenze di ogni persona e di far fronte alle difficoltà di una clientela con bisogni differenziati, attraverso l'adozione di soluzioni adeguate e non discriminanti.

2.2.1 Disabilità fisiche

La disabilità fisica si manifesta con la **ridotta mobilità**, che può interessare:

- uno o entrambi gli arti superiori (ridotta prensilità/destrezza),
- uno o entrambi gli arti inferiori (paraplegia),
- contemporaneamente arti superiori e arti inferiori (tetraplegia, emiplegia).

La ridotta mobilità può avere carattere temporaneo o permanente.

Per compensare la ridotta mobilità sono generalmente utilizzati ausili tecnici, quali facilitatori di presa, bastoni, stampelle, deambulatori, sedie a ruote.

Le sedie a ruote possono essere utilizzate in autonomia (sedie a ruote manuali o a trazione elettrica) o con l'ausilio di un accompagnatore (sedie a ruote a spinta manuale).

Le **esigenze** delle persone che hanno disabilità fisica sono:

- avere informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, reperibili;
- avere autonomia di movimento negli spazi e di uso delle attrezzature;
- non affaticarsi nel movimento e nell'uso delle attrezzature;
- avere adeguati dispositivi che garantiscono la sicurezza.

2.2.2 Disabilità sensoriali

La disabilità sensoriale può comportare:

- limitazioni visive,
- limitazioni uditive.

Le limitazioni visive sono correlate alla riduzione della acuità visiva; essa può variare dalla cecità parziale (persone ipovedenti), fino alla cecità totale.

Le persone con limitazioni visive hanno, generalmente, difficoltà di orientamento, comunicazione e mobilità.

Testi in macrocaratteri, in caratteri Braille, registrazioni audio, bastone bianco o cane-guida sono utilizzati per favorire la comunicazione e la mobilità.

Le limitazioni uditive sono correlate alla riduzione della acuità uditiva; essa può variare dalla parziale sordità fino alla sordità completa.

Le limitazioni uditive possono causare difficoltà nell'uso e nello sviluppo del linguaggio e nella comprensione e nel controllo della parola.

La lettura labiale (che permette di comprendere il linguaggio parlato attraverso la lettura dei movimenti delle labbra dell'interlocutore), il linguaggio dei segni, protesi acustiche, altri tipi di ausili tecnici (strumentazione per inviare e ricevere messaggi scritti come telefono a testo DTS, telefoni cellulari, fax) sono generalmente utilizzati da persone con limitazioni uditive, per favorire la comunicazione e la conoscenza.

È possibile che una stessa persona abbia contemporaneamente limitazioni visive ed uditive (in gradi diversi), come nel caso delle persone sordo-cieche.

Le difficoltà generate da questa situazione sono relative all'accesso alle informazioni, alla mobilità, all'orientamento, alla comunicazione.

Il tatto rappresenta il più importante mezzo di comunicazione, che avviene quindi attraverso l'uso di linguaggi specifici, basati sul contatto fisico, in particolare sull'uso delle mani, come ad esempio l'alfabeto Malossi.

Le **esigenze** delle persone che hanno disabilità sensoriali sono:

- avere informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, reperibili;
- avere autonomia di movimento negli spazi e di uso delle attrezzature;
- avere adeguati dispositivi che garantiscono l'orientamento;
- avere adeguati dispositivi che garantiscono la sicurezza.

2.2.3 Disabilità mentali e psichiche

La disabilità mentale è conseguente ad un danno o un malfunzionamento cerebrale e generalmente all'età anagrafica della persona non corrisponde un adeguato livello di abilità nell'agire.

Le persone con disabilità mentale, solitamente, dipendono dagli altri per assistenza e sostegno.

La disabilità psichica si manifesta con modalità molto diverse, come ansia, paure irrazionali, depressione, disorientamento, gioia, stati ossessivi, aggressività, perciò non è facile identificare una persona con disabilità psichica, se non nel momento della sua evidente manifestazione.

Le **esigenze** delle persone che hanno disabilità mentale e psichica sono:

- avere informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, reperibili;
- avere adeguati dispositivi che garantiscono l'orientamento;
- non trovarsi in luoghi e in situazioni che possono generare ansia o alterare la percezione;
- avere adeguati dispositivi che garantiscono la sicurezza.

2.2.4 Altre tipologie di disabilità

Altre tipologie di disabilità sono riconducibili a problemi di alimentazione (derivanti sia da fattori medici, che da scelte personali/religiose), diabete, allergie ed asma.

Le *esigenze* delle persone che hanno altre tipologie di disabilità sono:

- avere informazioni chiare, dettagliate, aggiornate, reperibili, in particolare sulle condizioni generali ed igieniche degli ambienti e sulla composizione dei cibi;
- avere disponibilità di cibi specifici;
- avere disponibilità di cibi somministrati secondo orari personalizzati;
- avere adeguati dispositivi che garantiscono la sicurezza.





19

Temi dell'accoglienza e relazione

La capacità di accogliere un ospite, farlo sentire a proprio agio, saperlo ascoltare e fornirgli tutte le informazioni di cui ha bisogno sono condizioni minime che si trasformano in una immediata impressione positiva o negativa.

Ogni richiesta soddisfatta dà al cliente una migliore percezione del servizio offerto ed è, allo stesso tempo, un'ottima opportunità di fidelizzazione e di acquisizione di informazioni sui gusti e sui desideri dei clienti.

Il cliente con disabilità non può essere considerato come uno scomodo 'portatore di bisogni' che possono essere soddisfatti soltanto dai servizi socio-sanitari del territorio, ma come una *persona*, non solo con la stessa dignità degli altri, ma anche con le stesse potenzialità di contribuzione economica, finalizzata al successo dell'impresa turistica.

Accog

3.1 I requisiti immateriali

Le prestazioni di qualità relative ai requisiti immateriali delle strutture turistiche riguardano principalmente l'accoglienza e la relazione con il personale addetto, che dovrà, quindi, essere adeguatamente formato e preparato a fronteggiare ogni possibile situazione, sia nel contatto diretto con il cliente, che nel contatto mediato (telefonico, via e-mail o fax).

Alcuni atteggiamenti e comportamenti, volti a facilitare la comunicazione, devono essere adottati indipendentemente dalla specifica disabilità del possibile cliente.

In generale è necessario:

- non avere pregiudizi legati all'aspetto della persona con disabilità;
- rivolgersi direttamente alla persona, non al suo eventuale accompagnatore;
- identificare, con l'aiuto della persona stessa, quali sono le sue esigenze personali, lasciando tempo sufficiente per esprimere ciò che desidera;
- offrire il proprio aiuto;
- aiutare eventualmente con discrezione e seguendo le modalità ed i suggerimenti dati dalla persona disabile;
- reperire e dare informazioni accurate sulle caratteristiche di accessibilità della struttura turistica, anche in relazione al contesto ambientale ed infrastrutturale in cui è situata, controllando che l'informazione sia affidabile e aggiornata;
- essere preparati ad affrontare situazioni di emergenza e, nel caso si verificano, dedicare la dovuta attenzione alle persone con disabilità.

In particolare, in base alle diverse tipologie di disabilità, è necessario considerare gli atteggiamenti ed i comportamenti descritti nelle pagine seguenti per facilitare la comunicazione.

3.1.1 Disabilità fisiche

- Reperire e dare informazioni accurate sulle condizioni di accessibilità delle strutture, sulla eventuale presenza di ausili ed attrezzature all'interno e di strutture sanitarie e personale adeguatamente preparato nei dintorni;
- rendersi disponibili a sollevare, trasportare, maneggiare eventuali bagagli, attrezzature, ausili, con accuratezza e pazienza;
- aiutare con discrezione e seguendo le modalità ed i suggerimenti dati dalla persona disabile;
- rendersi disponibili a spostare eventuali ostacoli lungo i percorsi e nei locali di soggiorno.

Accog

3.1.2 Disabilità sensoriali

Limitazioni visive

- Scegliere un posto privo di rumori di fondo per comunicare;
- reperire e dare informazioni utilizzando diverse forme di comunicazione;
- rendersi disponibili a leggere con un tono di voce normale, descrizioni, menu, indicazioni, nel caso in cui non sia presente materiale audio o stampato in macrocaratteri o in caratteri Braille;
- aiutare con discrezione e seguendo le modalità ed i suggerimenti dati dalla persona disabile (ad esempio offrendo il braccio e camminando precedendo leggermente la persona);
- richiamare l'attenzione della persona chiamandola o toccandola su un braccio;
- descrivere gli ambienti e la posizione di oggetti dando riferimenti spaziali e dimensionali, in relazione alla posizione della persona;
- permettere, ove possibile e se richiesto, l'esplorazione tattile di ambienti e/o oggetti;
- avvisare della presenza di ostacoli o fonti di pericolo;
- avvertire sempre se ci si allontana dal cliente o se si ritorna verso di esso;
- non spostare gli oggetti personali o il mobilio della camera dei clienti;
- permettere l'accesso alla struttura ai cani-guida (in Italia sancito per legge).

Limitazioni uditive

- Scegliere un posto privo di rumori di fondo per comunicare, dal momento che molte persone ipoudenti si servono di apparecchi acustici che amplificano in uguale misura tutti i suoni;
- parlare ponendosi sempre di fronte al cliente, stabilendo un contatto visivo e controllando la propria posizione, non mettendosi mai con la luce alle spalle né con le mani davanti alla bocca, per consentire alla persona di poter leggere le labbra;
- nell'illustrare un meccanismo o un particolare servizio ricordare che la persona non udente non può leggere le labbra e contemporaneamente seguire la descrizione, per cui è opportuno prima parlare e poi illustrare;
- non parlare troppo in fretta, né troppo lentamente ed usare frasi brevi, aiutandosi con le espressioni del viso e dei gesti come accompagnamento alle parole;
- essere pronti a ripetere o a scrivere ciò che è stato detto;
- accertarsi che la comunicazione o l'informazione sia stata ben compresa;
- richiamare l'attenzione della persona utilizzando un movimento della mano rivolto nella sua direzione o toccandola su un braccio.

3.1.3 Disabilità mentali e psichiche

- Assumere un atteggiamento rilassato;
- esprimersi in modo chiaro e semplice, utilizzando la forma affermativa;
- tenere presente la possibilità di tempi più lunghi per compiere anche operazioni ordinarie;
- ricordare che è molto improbabile identificare un cliente con problemi psichici se non nel momento in cui essi si manifestano.

Accog

3.1.4 Altre tipologie di disabilità

Problemi di alimentazione e diabete

- Reperire e dare informazioni accurate, affidabili e aggiornate sulla composizione dei cibi somministrati e sulla loro preparazione;
- mostrare flessibilità permettendo al cliente di seguire la propria dieta secondo gli orari personalizzati dei pasti;
- offrire al cliente la disponibilità a conservare i propri medicinali in frigo.

Problemi di allergie e di asma

- Reperire e dare informazioni accurate, affidabili, e aggiornate sulla eventuale presenza continuativa o temporanea di animali, sulla manutenzione dei filtri dell'aria dei dispositivi di aerazione per riscaldamento e raffreddamento, sull'igiene degli ambienti e dei servizi sanitari, sui materiali e componenti utilizzati negli ambienti di soggiorno.





Proposte per l'accessibilità

Il Decreto Ministeriale 236/89 all'art.2 definisce:

le **barriere architettoniche** come:

- a) gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea;
 - b) gli ostacoli che limitano o impediscono a chiunque la comoda e sicura utilizzazione di parti, attrezzature o componenti;
 - c) la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque ed in particolare per i non vedenti, gli ipovedenti ed i sordi;
- (lettera A)*

l'**accessibilità** come:

la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

(lettera G)

L'ampia interpretazione data al concetto di barriera architettonica e l'estensione a chiunque delle condizioni di ostacolo prodotte dalle barriere stesse permettono di considerare l'accessibilità come la possibilità per tutti di fruire dello spazio in condizioni di comodità, sicurezza ed autonomia; realizzare soluzioni che migliorano o creano condizioni di accessibilità non solo favorisce la partecipazione attiva in ogni ambito di attività delle persone con disabilità, ma migliora anche la qualità della vita di tutti.

In un rapporto inversamente proporzionale, il livello di accessibilità realizzata aumenta al diminuire delle barriere architettoniche.

4.1 I requisiti materiali

I requisiti materiali sono costituiti dal complesso delle caratteristiche di accessibilità fisica delle strutture, che devono permettere una positiva interrelazione del turista con:

- il territorio, attraverso l'accesso alle informazioni, alla mobilità ed ai mezzi di collegamento;
- la struttura turistica, attraverso l'uso facilitato ed adeguato di informazioni e segnaletica, parcheggi, percorsi, spazi, servizi, attrezzature.

I requisiti tecnici specifici che gli spazi devono possedere sono di seguito espressi secondo un criterio di priorità, relativo ad ogni tipologia di disabilità.

Il soddisfacimento di una specifica esigenza, ottenuto attraverso l'adozione di uno o più requisiti tecnici, può essere infatti prioritario ed indispensabile per persone con un tipo di disabilità; viceversa può non essere tale per persone che abbiano altri tipi di disabilità e quindi altri tipi di esigenze; ad esempio, un percorso privo di gradini e con rampe inclinate di adeguata pendenza, per superare dislivelli, è una richiesta prioritaria per una persona su sedia a ruote; mentre persone con difficoltà di deambulazione o persone non vedenti generalmente preferiscono superare i dislivelli attraverso rampe di gradini adeguatamente attrezzate.

4.1.1 Disabilità fisiche

Requisiti tecnici

- Adeguata segnaletica informativa che individui percorsi, spazi ed attrezzature, descrivendone le caratteristiche;
- parcheggi riservati dotati di adeguati sistemi di copertura in prossimità della discesa e salita alla vettura;
- adeguata ombreggiatura lungo i percorsi esterni e nelle aree di sosta;
- percorsi brevi e privi di ostacoli, come gradini, dislivelli, strettoie, da effettuare secondo tempi/ritmi diversificati e personalizzati;
- sostegni cui appoggiarsi, disposti sia lungo i percorsi che in corrispondenza di dislivelli, per permetterne l'agevole superamento;
- luoghi di sosta o di seduta, collocati a distanza adeguata, lungo i percorsi e all'interno di ambienti di soggiorno;
- pavimentazioni non sdruciolevoli né troppo lisce; fondo dei percorsi esterni compatto, regolare, complanare, non sdruciolevole;
- adeguata larghezza dei varchi di passaggio e delle porte;
- spazi in piano e di dimensioni adeguate, collocati sia lungo i percorsi che all'interno degli spazi funzionali, per permettere di effettuare manovre con la sedia a ruote;
- superamento dei dislivelli attraverso rampe di pendenza adeguata e mezzi di sollevamento adeguati;
- adeguata resistenza dei sistemi di apertura delle porte;
- gradini con adeguato rapporto tra alzata e pedata, in un numero contenuto;
- altezza adeguata delle teche espositive, dei banchi informazione, della reception, del bancone bar, delle pulsantiere degli ascensori, dei telefoni pubblici, degli sportelli bancomat e degli altri servizi disponibili;
- attrezzature e dispositivi comuni di facile presa ed utilizzo;
- specifici utensili necessari a compiere determinate azioni, come posate, apribottiglie, giramaniglie;
- adeguati dispositivi per garantire la sicurezza in caso di pericolo.

4.1.2 Disabilità sensoriali

Limitazioni visive

Requisiti tecnici

- Adeguata segnaletica informativa che individui e descriva le caratteristiche di percorsi e spazi funzionali in modo efficace anche attraverso l'uso di indicatori e guide vocali, audio-guide, indicatori tattili a rilievo o in caratteri Braille, mappe tattili e riproduzioni in scala;
- adeguata segnalazione all'inizio ed alla fine dei sistemi di collegamento verticali, come rampe di gradini e rampe inclinate;
- gradini con adeguato rapporto tra alzata e pedata;
- percorsi lineari, regolari e privi di ostacoli non facilmente intercettabili;
- colori contrastanti (necessari alle persone ipovedenti) per facilitare l'orientamento;
- adeguate condizioni ambientali di illuminazione e di diffusione sonora dei luoghi in cui avviene la comunicazione e la permanenza;
- adeguati dispositivi per garantire la sicurezza in caso di pericolo.

Limitazioni uditive

Requisiti tecnici

- Adeguata segnaletica informativa che individui e descriva le caratteristiche di percorsi e spazi funzionali in modo efficace;
- adeguate condizioni ambientali di illuminazione e di diffusione sonora dei luoghi in cui avviene la comunicazione e la permanenza;
- specifici ausili per facilitare la comunicazione (telefono a testo DTS, telefono cellulare, fax, computer, carta e penna);
- adeguati dispositivi per garantire la sicurezza in caso di pericolo.



4.1.3 Disabilità mentali e psichiche

Requisiti tecnici

- Adeguata segnaletica informativa che individui e descriva le caratteristiche di percorsi e spazi funzionali in modo efficace attraverso l'utilizzazione di un linguaggio semplificato;
- spazi privi di elementi che generino ansia e alterino la percezione;
- adeguate condizioni ambientali di illuminazione;
- adeguati dispositivi per garantire la sicurezza in caso di pericolo.



4.1.4 Altre tipologie di disabilità

Requisiti tecnici

- Adeguata segnaletica informativa che individui e descriva le caratteristiche e le condizioni igieniche degli ambienti, delle attrezzature ed i componenti dei cibi somministrati;
- manutenzione periodica dei filtri dell'aria dei dispositivi di aerazione per riscaldamento/raffreddamento;
- segnalazione dell'eventuale presenza di animali;
- adeguati dispositivi per garantire l'igiene e la sicurezza.



4.2 Le soluzioni progettuali

I requisiti elencati devono essere adottati all'interno del corretto approccio progettuale con soluzioni che migliorano o creano le condizioni di accessibilità degli spazi e delle attrezzature nella struttura turistica.

Il livello di adozione delle soluzioni progettuali possibili (modulato rispetto alla funzione specifica dell'attività e al rispetto dell'integrità storica, nel caso di bene tutelato) deve essere confrontato anche con "il tempo" della realizzazione, che può essere:

- contemporanea, con soluzioni che si integrano, divenendo un tutt'uno con la fase progettuale;
- successiva, con soluzioni che si realizzano per risolvere un problema, su una condizione già esistente.

L'adozione delle soluzioni nelle due diverse fasi comporta sicuramente, nel primo caso, una corretta armonizzazione tra soluzioni architettoniche e la possibilità di raggiungere un ampio numero di fruitori finali; nel secondo, un aggravio di costi ed una ridotta possibilità di adozione di soluzioni integrate.

La corretta interpretazione di problemi complessi e l'adozione di soluzioni progettuali adeguate, afferiscono a conoscenze di carattere normativo e tecnico e devono perciò essere demandate a figure professionali competenti.

Questo però non deve far rinunciare alla conoscenza delle basilari soluzioni realizzabili, sia per essere committenti consapevoli, che interpreti di minimi interventi di carattere migliorativo (cfr. SCHEDA DEI SUGGERIMENTI PROGETTUALI).



Per consentire questa doppia finalità, attraverso un approccio quanto più possibile semplificato i requisiti elencati precedentemente sono trasferiti in macro categorie di spazi ed attrezzature, all'interno delle quali devono essere realizzati.

- Parcheggio:

collocato in prossimità della struttura, dotato di posto riservato a veicolo munito di contrassegno per persone disabili, di dimensioni adeguate, con adeguata copertura e segnaletica.

- Percorsi esterni/interni:

percorsi brevi, realizzati con materiali omogenei e non sdruciolevoli, di pendenza contenuta, privi di ostacoli, dotati di cordolo e/o corrimano e di attrezzature per la seduta ed il riposo; rampe di gradini con giusta proporzione tra alzata e pedata ed in numero contenuto, dotate di corrimano, contrasti cromatici e segnalazioni tattili; rampe inclinate di pendenza adeguata, dotate di corrimano, contrasti cromatici e segnalazioni tattili; adeguata illuminazione e segnaletica, anche tattile.



- *Ingresso:*

assenza di ostacoli; adeguata larghezza del passaggio; adeguato spazio in piano antistante e retrostante l'accesso; adeguata resistenza dei sistemi di apertura delle porte; contrasti cromatici evidenti, superfici riflettenti o vetrate di dimensioni limitate; adeguata illuminazione e segnaletica, anche tattile.

- *Spazi funzionali:*

adeguata larghezza degli spazi interni; adeguato spazio in piano per il transito e l'effettuazione di cambi di direzione e manovre da parte di persone su sedia a ruote; adeguata resistenza dei sistemi di apertura delle porte; assenza di fonti di pericolo; contrasti cromatici evidenti, superfici riflettenti o vetrate di dimensioni limitate; assenza di rumori di fondo; adeguata illuminazione e segnaletica, anche tattile.

- *Attrezzature:*

servizi igienici di dimensioni adeguate per permettere l'effettuazione di cambi di direzione e manovre per l'accosto ai sanitari da parte di persone su sedia a ruote, sanitari di dimensioni e caratteristiche adeguate provvisti di maniglioni / corrimano, doccia con disponibilità dell'uso del seggiolino, priva di gradini; ascensori di dimensioni interne e varco d'accesso adeguati, altezza

della pulsantiera adeguata, con adeguato spazio in piano in corrispondenza dell'accesso e dell'arrivo al piano; spazio in piano in corrispondenza di terminali di impianti (bancomat, erogatori di biglietti..), di banchi informazioni/bar, di tavoli e teche espositive, di altezza adeguata; adeguata resistenza dei sistemi di apertura delle porte; facile presa ed utilizzo dei dispositivi; manutenzione periodica dei filtri dell'aria dei dispositivi di aerazione per riscaldamento/raffreddamento; igiene degli ambienti e dei servizi sanitari; presenza di adeguate attrezzature di sicurezza.

- Attrezzature per la comunicazione e l'informazione:

ascensori con segnalazione visiva ed acustica del piano e terminali di impianti con pulsanti a rilievo e/o scritte in caratteri Braille e/o con colori contrastanti; supporti informativi alternativi (audioguide, mappe tattili, telefono a testo DTS, fax, videoguide, proiezioni con sottotitoli-televideo) e semplificati; adeguata segnaletica informativa, anche con l'indicazione della composizione deicibi somministrati e per la segnalazione di situazioni di pericolo.

Si suggerisce, considerando anche quanto già detto, come approccio possibile per un risultato progettuale positivo, di contemplare: il confronto e l'applicazione della normativa vigente; le soluzioni progettuali integrate, nelle quali tutti i requisiti tecnici confluiscono per realizzare spazi inclusivi, privi di barriere e con un'alta qualità delle prestazioni.



INFORMAZIONI

Sistema delle informazioni

L'esperienza della vacanza è caratterizzata da un alto grado di intangibilità, poichè essa non può essere descritta in dettaglio né essere mostrata o vissuta prima dell'acquisto; scegliere facilmente tra le varie alternative e valutarne anticipatamente la qualità è difficilmente realizzabile.

Il processo decisionale di ogni turista inizia dalla decisione di fare una vacanza, per passare alla successiva fase di selezione tra le diverse offerte disponibili sul mercato, in base ai propri bisogni e desideri, fino alla scelta. Le aspettative dei clienti sono perciò interamente basate sulle informazioni reperite prima della propria esperienza di vacanza.

Il sistema delle informazioni è quindi il mezzo più importante per mettere in condizione il turista di godere di un'esperienza positiva, nella fase di organizzazione della vacanza, durante il momento in cui la vive direttamente, fino al ritorno a casa ed al ricordo.

Il sistema delle informazioni è un requisito qualitativo fondamentale nel contesto del Turismo per tutti, per la fruibilità dei vari ambienti e per l'uso appropriato delle attrezzature, infatti, le persone con esigenze specifiche non sempre hanno la possibilità di adattarsi alle situazioni contingenti in cui possono inaspettatamente trovarsi. Esse hanno bisogno, pertanto, di informazioni preliminari che siano affidabili e che permettano loro di pianificare, e successivamente, di realizzare la propria esperienza di viaggio e soggiorno.

Dal punto di vista del cliente quindi, il sistema delle informazioni deve essere in grado di fornire la descrizione delle varie componenti delle strutture turistiche, permettendo di:

- decidere di andare in vacanza;
- pianificare la vacanza;
- conoscere le caratteristiche delle strutture turistiche;
- scegliere la struttura turistica che meglio risponde alle proprie esigenze;
- orientarsi nei luoghi ed usare le attrezzature ed i dispositivi presenti in maniera autonoma e sicura.

Le informazioni riguardanti le condizioni di accessibilità delle destinazioni turistiche, che devono avere caratteristiche di certezza, affidabilità e completezza, spesso non sono disponibili, non sono aggiornate o mancano di standard comuni e condivisi, non permettendo di confrontare tra possibili alternative.

Dal punto di vista degli operatori turistici, al fine di includere tutti i potenziali clienti nella propria offerta, il sistema delle informazioni deve:

- basarsi sulla conoscenza delle effettive esigenze dei clienti;
- raccogliere e organizzare le informazioni utilizzando strumenti adeguati, che tengano conto delle varie esigenze specifiche;
- diffondere e distribuire le informazioni attraverso modalità e canali adeguati.

5.1 Tre attività fondamentali da considerare

Le informazioni sulle caratteristiche di accessibilità delle strutture turistiche devono essere considerate in relazione a tre attività fondamentali che il cliente compie quando realizza l'esperienza della vacanza:

arrivare

avvicinandosi quanto più possibile alla struttura turistica, sia con mezzi pubblici (come autobus, taxi, tram, metropolitana o treno) che privati (come l'automobile da lasciare poi in un parcheggio);

entrare

all'interno della struttura turistica, per poter usufruire dei servizi offerti;

fruire

accedendo agli spazi dove si svolgono le attività che qualificano la struttura ed usarli in maniera sicura ed autonoma.

In particolare nella raccolta delle informazioni è necessario prendere in considerazione le tre attività - arrivare, entrare e fruire – per indicare le caratteristiche di accessibilità di:

- parcheggio;
- percorsi esterni/interni;
- ingresso;
- spazi funzionali;
- attrezzature;
- attrezzature per la comunicazione e l'informazione;

riferiti ai diversi tipi di esigenze dei turisti con disabilità.

5.2 Raccogliere le informazioni

Le caratteristiche di **certezza**, **affidabilità** e **completezza** che le informazioni devono avere per essere utili nel processo informativo, possono essere raggiunte, come molte esperienze hanno già dimostrato, soltanto attraverso due azioni tra loro conseguenti:

- la formazione di chi si occuperà della raccolta, che dovrà essere adeguatamente preparato sul valore delle informazioni, data la loro complessità, in relazione alle richieste che possono essere avanzate dai destinatari/clienti finali che ne faranno uso;
- la misurazione diretta delle dimensioni e delle caratteristiche degli elementi che sono parte della struttura rilevata.

L'uso appropriato ed efficace di specifici e strutturati questionari di rilevazione consentirà poi di conoscere tutte le caratteristiche e tutti gli elementi necessari a garantire informazioni esaustive, relative alla struttura turistica, in riferimento alle esigenze espresse dai diversi destinatari.

Una delle più significative metodologie di rilevazione realizzate in Italia è l'IG-VAE - Informazione Garantita (per la) Valutazione dell'Accessibilità (per le proprie) Esigenze. Il metodo è stato prodotto nell'ambito del Progetto STARe per il Progetto Italia per tutti, ideato e promosso dal Dipartimento del Turismo della Presidenza del Consiglio dei Ministri nel 1997, www.italiapertutti.it/metodologia.

Nell'ambito di questo Manuale, al fine di consentire un'esperienza diretta a coloro che, all'interno delle strutture turistiche, vorranno essere mediatori esperti delle informazioni, è fornito un questionario (cfr. SCHEDA D'USO AUTO-RILEVAZIONE), quale strumento facilitato per la rilevazione, la cui compilazione deve essere realizzata seguendo l'approccio fisico alla struttura già indicato: arrivare, entrare, fruire.

5.3 Fornire le informazioni

La **rielaborazione** delle informazioni raccolte attraverso la rilevazione deve basarsi su un codice linguistico comune, che soddisfi i seguenti criteri generali nello spirito del Turismo per tutti:

- definizione unica e condivisa dei principali termini utilizzati;
- conoscenza e consapevolezza delle esigenze dei clienti;
- conoscenza e consapevolezza delle caratteristiche di ciò che viene offerto;
- semplicità, chiarezza, immediatezza ed efficacia del messaggio.

Le informazioni raccolte devono essere presentate secondo un criterio chiaramente definito, che permetterà di capire come sono fornite, senza equivoci e fraintendimenti.

La scelta del criterio è condizionata anche dalla tipologia del canale attraverso cui le informazioni verranno fornite (brochure e depliant, cataloghi, guide turistiche, siti internet), da cui di conseguenza dipende lo standard linguistico da adottare.

Tra quelli più comunemente usati sono proposti per la loro validità, il criterio sintetico ed il criterio esplicativo.

- Il *criterio sintetico* utilizza simboli ed icone attraverso i quali sono riportate le informazioni che riguardano gli elementi significativi presenti nella struttura turistica rilevata.

Generalmente questo criterio è utilizzato nel caso in cui le informazioni siano distribuite attraverso il canale cartaceo, come opuscoli, depliant, cataloghi, per il limitato spazio disponibile, che di fatto non consente di pubblicare un numero più considerevole di dettagli.

- Attraverso il *criterio esplicativo* le informazioni riportano la descrizione dettagliata degli elementi significativi presenti nella struttura turistica rilevata fornendo dati dimensionali di alcuni o di tutti gli elementi ritenuti fondamentali per garantire la facilità d'uso e la fruizione, come ad esempio la presenza di un posto auto riservato, le dimensioni della porta d'accesso, l'altezza della soglia della porta.

Generalmente questo criterio è utilizzato nel caso in cui le informazioni siano distribuite attraverso il canale informatico (siti internet) per il notevole spazio disponibile, che di fatto permette di pubblicare informazioni in una gamma ampia e dettagliata.

Riferimenti e Fonti

6.1 Classificazione secondo l'approccio di interazione tra uomo e ambienti

Difficoltà nella mobilità

Definizione

Difficoltà riconducibile a tutte quelle condizioni che impediscono, diminuiscono, rallentano o rendono incerto il movimento degli arti inferiori.

Fruitori

- Persone la cui difficoltà è riconducibile a condizioni fisiche di carattere temporaneo e a periodi della vita (bambini, anziani, persone con ingessatura agli arti inferiori);
- persone che trascinano/spingono/trasportano (spingono il passeggino, trascinano la valigia, trasportano la spesa);
- persone che utilizzano ausili (sedia a ruote, stampelle).

Le persone con disabilità, le cui condizioni esprimono questa difficoltà sono:

- persone con problemi agli arti inferiori che ne diminuiscono o impediscono l'uso (ad esempio paraplegici, tetraplegici, spastici);
- persone ipovedenti, non vedenti ed ipoudenti, non udenti;
- persone con altro tipo di problemi (cardiopatìa, asma, nanismo, gigantismo).

Questa difficoltà nel movimento, di fatto e a seconda delle diverse condizioni, può essere supportata dall'utilizzo di ausili come la sedia a ruote, il bastone.

Esigenze

- Disponibilità di informazioni dettagliate;
- presenza di segnaletica collocata in posizioni adeguate;
- presenza di sistemi di informazione integrata (uso di macrocaratteri, mappe tattili);
- percorsi non eccessivamente lunghi;
- fondi di calpestio privi di sconnessioni e realizzati in materiali non sdruciolevoli;
- percorsi di larghezza adeguata;
- rampe inclinate con pendenze contenute;
- rampe inclinate e rampe di scale provviste di corrimano su entrambi i lati;
- rampe di scale con gradini di altezza regolare;
- segnalazione di eventuali ostacoli;
- presenza di sedute lungo i percorsi;
- assenza di elementi sospesi o sporgenti.

Difficoltà nella destrezza

Definizione

Questa difficoltà è da ricondurre a tutte quelle condizioni che diminuiscono, rallentano o impediscono il movimento degli arti superiori.

Fruitori

- Persone la cui difficoltà è riconducibile a condizioni fisiche di carattere temporaneo e a periodi della vita (bambini, anziani, persone con ingessatura agli arti superiori);
- persone che trascinano/spingono/trasportano (spingono il passeggino, trascinano la valigia, trasportano la spesa);
- persone che utilizzano ausili (sedia a ruote, stampelle).

Le persone disabili che esprimono questa difficoltà sono:

- persone con problemi agli arti superiori che ne diminuiscono o impediscono l'uso (tetraplegici, spastici, artrici);
- persone ipovedenti, non vedenti;
- persone con altro tipo di problemi (persone affette da nanismo).

Esigenze

- Corrimano di dimensioni ed altezze adeguate;
- maniglie e pulsanti facilmente individuabili, posti ad altezze adeguate e facilmente manovrabili;
- utensili di facile utilizzo;
- presenza di sedute lungo i percorsi;
- assenza di elementi sospesi o sporgenti.

Difficoltà nella comunicazione

Definizione

Questa difficoltà è da ricondurre a tutte quelle condizioni che diminuiscono, rallentano o impediscono la comunicazione, sia nel fornirla, che nel riceverla.

Fruitori

- Persone la cui difficoltà è riconducibile a condizioni di disorientamento e disagio per la mancanza o l'eccesso di adeguate informazioni;
- persone incapaci di comprendere informazioni complesse (bambini, persone con basso grado di scolarizzazione).

Le persone disabili, le cui condizioni esprimono questa difficoltà sono:

- persone con problemi della vista (ipovedenti, non vedenti);
- persone con problemi all'udito (ipoudenti, non udenti);
- persone con problemi mentali e psichici, che hanno difficoltà di relazione, orientamento e comunicazione (persone con sindrome di Down, persone con alterazione del comportamento).

Esigenze

- Disponibilità di informazioni dettagliate;
- presenza di segnaletica collocata in posizioni adeguate;
- utilizzo di linguaggio semplificato;
- presenza di sistemi di informazione integrata (uso di macrocaratteri, mappe tattili).

6.2 Riferimenti

Bibliografia

- Argentin I., Clemente M., Empler T., *Costruire le pari opportunità, Quaderno Tecnico per progettare e realizzare l'accessibilità, Comune di Roma, 2000.*
- Bucciarelli P., a cura di, *L'accessibilità degli ambienti di lavoro, Aspetti progettuali e psico-relazionali dell'inserimento lavorativo di uomini e donne con disabilità, Regione Lombardia Agenzia Regionale per il lavoro, Guerini e associati, Milano, 2004.*
- Carella G. Carpinelli S. Scopigno D., *Guardare il territorio con occhi nuovi, Progetto parchi accessibili, finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2005, in www.parchiaccessibili.it.*
- Centro Superiore Studi sul Turismo Assisi, *Cooperativa Tandem Roma, a cura di, Book dell'offerta turistica – Manuale di ospitalità integrata – Itinerari per tutti, in Progetto Herculia misura 2.2 Basilicata – Equal Risorse Culturali Umane Locali Imprenditoriali e Ambientali – 2004, in www.reteherculia.it.*
- Del Zanna G., *Uomo Disabilità Ambiente, Ricerca di criteri per una progettazione accessibile, Editrice Abitare Segesta, Milano 1995.*
- Dipartimento del Turismo, *Primo Vademecum per il Turista con Bisogni speciali, Roma, 1999, in <http://andi.casaccia.enea.it> in progetto Italia per Tutti.*
- Fantini L., a cura di, *Superare le barriere architettoniche migliorando il confort e la sicurezza, Schede tecniche per "progettare la normalità", Maggioli Editore, Rimini, 2001.*

- *Federal Ministry of Economics and Technology, studio commissionato da, Economic Impulses Tourism for All, Berlino, 2004.*
- *Laura A., Petrangeli A., Viaggiare si può – turismo e persone disabili, Istituto Geografico de Agostini, Novara, 2003.*
- *Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento del Turismo/Dipartimento degli Affari Sociali, Qualità nell'accoglienza turistica di clienti con bisogni speciali, 1998.*
- *Vescovo F., Accessibilità e barriere architettoniche, Maggioli Editore, Rimini, 1990.*

Risultati di progetti europei

- *Handbook del Progetto - Developing and introducing new training approach in tourism sector - "tourism for all" with DIADAs trained consultants. Agreement N° 2004PT05/PP/11/24/068, www.apintech.com/diada.*
- *Projects Works; Analisi delle esigenze nell'ambito del Turismo per Tutti; Analisi del fabbisogno formativo del Progetto EU.FOR.ME Formazione Turistica per un'utenza ampliata - Agreement N° 119645-JA-1-IT-JOINTCALL-INDI, www.euforme.net.*
- *Manuale di Riferimento del Progetto Build for All – promuovere l'accessibilità per tutti nell'ambiente costruito e nelle strutture pubbliche - Agreement N°VP/2004/008, www.buid-for-all-net.*

Sitografia tematica

www.disabilitytravel.com

www.you-too.net

<http://www.edf-feph.org>

www.info-handicap.lu

www.socialnet.lu

<http://www.coinsociale.it>

www.superabile.it

www.romapertutti.it

www.presidiolazio.it

<http://parchiaccessibili.it>

www.assisiaccessibile.it

www.parchipertutti.it

www.terredimare.it

<http://www.emiliaromagnapertutti.it/index.html>

<http://turismo.parma.it/default.asp>

www.italiapertutti.it

www.laboratoriosipuo.net

www.mondopossibile.it

www.sfogliaviaggi.com

www.larosablu.com

www.ventaglio.com

<http://www.provinciabile.it/index.php>

www.handylex.org

<http://www.accessibilitaonline.org>

www.progettarepertutti.org

<http://www.famiglia.regione.lombardia.it/dis/dis.asp#sportdis>

www.hotel.bz.it

<http://www.milanopertutti.it/home.asp>

<http://www.accessibletourism.org/pages/index.jsp>

<http://www.design-for-all.org/>

6.3 Documenti internazionali

Direttive e comunicazioni europee

- *Direttiva 2004/18/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio - 31 Marzo 2004, relativa al coordinamento delle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavoro, di forniture e di servizi.*
- *Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni COM(2003)650 – Pari opportunità per le persone con disabilità: un Piano d'azione europeo.*
- *2010: A Europe accessible for all – report from the Group of Experts set up by the European Commission, October 2003 in http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/index/final_report_ega_en.pdf.*
- *Consiglio Europeo di Stoccolma - Marzo 2001 (identificazione di tre obiettivi strategici, per raggiungere occupazione, coesione sociale, sviluppo economico, così come indicato nel Consiglio di Lisbona: innalzare la qualità e l'efficacia dei sistemi di educazione e formazione nell'Unione Europea; facilitare a tutti l'accesso ai sistemi di educazione e formazione; aprire i sistemi di educazione e formazione al mondo intero.*
- *Consiglio Europeo di Lisbona – 23 e 24 Marzo 2000 - Occupazione, coesione sociale, sviluppo economico.*
- *Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle Regioni COM(2000)284 - Verso un'Europa senza ostacoli per i disabili.*

Documenti programmatici internazionali

- *Organizzazione delle Nazioni Unite, Convention on the Protection and Promotion of the Rights and Dignity of Persons with Disabilities, 25 Agosto 2006.*
www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahcfinalrepe.htm
- *European Disability Forum, Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People, Giugno 2004,*
www.europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/studies/accessibility/accessible_tourism.pdf.
- *EUCAN - European Concept for Accessibility 2003 – Technical assistance manual.*
www.eca.lu/summary.php.
- *Istituzioni Europee, Governi nazionali, parti sociali e rappresentanti delle organizzazioni di persone con disabilità, Dichiarazione di Madrid, Marzo 2002, Madrid,*
www.madriddeclaration.org.
- *Organizzazione Mondiale della Sanità, a cura di, Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF), Erickson Libri, Trento, 2001.*
- *Organizzazione delle Nazioni Unite, Regole standard per l'uguaglianza di opportunità per le persone con disabilità, 20 Dicembre 1993.*
www.un.org/esa/socdev/enable/dissre00.htm

6.4 Riferimenti normativi nazionali

Circolare n. 880, 18 Agosto 2006, La sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro ove siano presenti persone disabili: strumento di verifica e controllo (Check-list).

Legge n. 60, 8 Febbraio 2006, Modifica alla Legge n. 37, 14 Febbraio 1974 in materia di accesso dei cani-guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico e negli esercizi aperti al pubblico.

Decreto del Presidente della Repubblica n. 75, 1 Marzo 2005, Regolamento di attuazione della Legge 9 Gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.

Legge n. 4, 9 Gennaio 2004, Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.

Decreto legislativo n. 42, 22 Gennaio 2004, Codice dei beni culturali e del paesaggio.

Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri 13 settembre 2002, Recepimento dell'accordo fra lo Stato, le regioni e le province autonome sui principi per l'armonizzazione, la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico.

Decreto del Presidente della Repubblica n. 380, 6 Giugno 2001, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia.

Legge n. 135, 29 marzo 2001, Riforma della legislazione nazionale del turismo.

Decreto del Presidente della Repubblica n. 554, 21 Dicembre 1999, Regolamento di attuazione della Legge quadro in materia di lavori pubblici, ai sensi dell'articolo 3 della Legge 11 Febbraio 1994, n. 109 e successive modificazioni.

Decreto del Presidente della Repubblica n. 503, 24 Luglio 1996, Regolamento recante norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici.

Legge n. 109, 11 Febbraio 1994, Legge quadro in materia di lavori pubblici.

Legge n. 285, 30 Aprile 1992, Nuovo codice della strada.

*Decreto del Presidente della Repubblica n. 495, 16 Dicembre 1992 (modificato dal D.P.R. n 610, 16 Settembre 1996 e pro.succ.),
Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo codice della strada.*

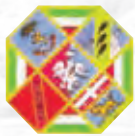
Legge n. 394, 6 Dicembre 1991, Legge quadro sulle aree protette.

Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236, 14 Giugno 1989, Prescrizioni tecniche necessarie a garantire l'accessibilità, l'adattabilità e la visitabilità degli edifici privati e di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata e agevolata, ai fini del superamento e dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

Legge n. 13, 9 Gennaio 1989, Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati.

Legge n. 41, 28 Febbraio 1986, Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato- Legge Finanziaria 1986.

Circolare del Ministero dei Lavori Pubblici n. 1030, 13 Giugno 1983, Orientamenti relativi alle facilitazioni per la circolazione e la sosta delle persone disabili.



Regione Lazio
Assessorato alle Politiche Sociali



COIN
Cooperative Integrate Onlus



Presidio del Lazio
Centro Servizi Regionale
per l'autonomia e le diverse abilità



www.presidiolazio.it

