



Giochi Senza Barriere
Game-based learning nell'istruzione e formazione
professionale iniziale sul turismo accessibile

Scheda di identificazione del documento

Contratto No.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP code G95G19000500006
Titolo per esteso del progetto	Game-based learning nell'istruzione e formazione professionale iniziale sul turismo accessibile
Nome del documento	Kit di apprendimento per formatori sul turismo accessibile - Presentazioni PPT dei Moduli / Unità di apprendimento
Contributo a	Output Intellettuale 1 – Kit di apprendimento per formatori sul turismo accessibile
Livello di distribuzione	Pubblico
Data contrattuale di consegna	30/04/2020 posticipata al 30/11/2020 a seguito dell'emendamento al Contratto di Sovvenzione a causa del Covid-19
Data di questa versione	31.10.2020 (versione inglese) – 31.12.2020 (versione italiana)
Tipologia	Finale
Stato & versione	Versione 1
Numero di pagine	78
Autore/i	Emiliano Deferrari, Ivor Ambrose, Annagrazia Laura, Katerina Papamichail, Maria Stella Minuti, Stefania Berardi, Anna Boccioli
Traduttori	Noris Ciani, Maria Giovanna Gagliardi, Maria Paola Martini, Luigina Partenzi, Patrizia Sordini
Responsabile dell'Output Intellettuale	INCIPIT Consulting
Abstract (per la disseminazione)	
Il presente documento è parte del “Kit di apprendimento per formatori sul Turismo Accessibile” e contiene le presentazioni PPT consegnate durante le sessioni in modalità virtuale sincrona dell'evento di apertura di formazione congiunta dello staff (Opening Joint staff training event). Contiene 16 presentazioni, una per ogni Unità di apprendimento in cui si articola il percorso formativo.	
Parole chiave: moduli e unità di apprendimento, turismo accessibile / turismo per tutti - la sua storia e la sua importanza economica, esigenze di accessibilità dei turisti e customer care, valutazione dell'accessibilità, informazione e comunicazione.	



IO1 – Kit di apprendimento per formatori sul Turismo Accessibile

Presentazioni PPT dei Moduli / Unità di apprendimento

Games Without Barriers Tourism Training

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Il contenuto di questo documento rappresenta solo il punto di vista degli autori ed è di loro esclusiva responsabilità; non riflette necessariamente il punto di vista dell'Agenzia Nazionale o della Commissione Europea o di qualsiasi altro organismo dell'Unione Europea. L'Agenzia Nazionale e la Commissione Europea non si assumono alcuna responsabilità per l'uso che potrà essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Moduli di Apprendimento

Moduli di Apprendimento

- 1. Turismo Accessibile/Turismo per Tutti, la storia e la sua importanza economica**
- 2. Esigenze di accessibilità dei turisti e customer care**
- 3. Valutazione dell'accessibilità**
- 4. Informazione e comunicazione**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Unità di Apprendimento del Modulo 1

Turismo Accessibile/Turismo per Tutti, la storia e la sua importanza economica

- UA 1. Trend e megatrend del turismo**
- UA 2. Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica**
- UA 3. Design per Tutti – Universal Design**
- UA 4. Il turismo accessibile nel quadro politico e legislativo**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 1

UA 1 - Trend e megatrend del turismo

Games Without Barriers Tourism Training

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Obiettivi dell'UA:

1. Presentare lo stato dell'arte del turismo e le proiezioni per i prossimi anni
2. Introdurre al turismo sostenibile
3. Presentare i megatrend che interessano il settore turistico in generale e il turismo accessibile in particolare

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Year	Arrivals (millions)
1950	25
1960	69
1970	166
1980	277
1990	435
2000	669
2012	1.000
2016	1.235
2019	1.458

Source: UNWTO

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Flussi turistici internazionali

Arrivi turistici internazionali (var. %)

Anno	Var. %
2008	1.9
2009	-4.0
2010	6.7
2011	5.1
2012	4.8
2013	4.7
2014	5.1
2015	4.1
2016	4.8
2017	5.8
2018	7.2
2019	5.6
2019*	3.8

Fonte: UNWTO Tourism Barometer, gennaio 2020

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

WHY TOURISM MATTERS

- 10% EMPLOYMENT
- 1/10 JOBS
- US\$ 1.4 TRILLION REVENUE
- 7% OF WORLD'S EXPORTS
- 30% OF WORLD'S EXPORTS
- PEACE & SECURITY
- CULTURAL PRESERVATION
- CREATING JOBS
- ECONOMIC GROWTH
- TOURISM IS MUCH MORE THAN YOU IMAGINE

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Impatto del COVID-19 sui flussi turistici

International Tourist Arrivals (% change)

Region	2020	2019
World	-65	+5
Europe	-66	+4
Asia and the Pacific	-72	+4
Americas	-55	+2
Africa	-57	+5
Middle East	-57	+2

Source: World Tourism Organization (UNWTO) © * Provisional data

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Impatto del COVID-19 sui flussi turistici

International tourist arrivals in 2020: YTD results and scenarios (y-o-y monthly change, %)

Source: UNWTO
* Actual data through June includes estimates for countries which have not yet reported monthly results. Dotted line (orange) corresponds to UNWTO estimates for July and August 2020.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Impatto del COVID-19 sui flussi turistici

International tourist arrivals: Future scenarios (millions)

Source: UNWTO

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Il turismo presenta ancora molte **barriere**: barriere fisiche e di comunicazione ma anche barriere culturali e in termini di accesso alle informazioni

Il COVID-19 le ha accentuate

Il Turismo Accessibile per Tutti punta a rimuovere queste barriere

BARRIER FREE ACCESS

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 1 - Trend e Megatrend del turismo

Turismo accessibile / Turismo per TUTTI

Prodotti e servizi turistici che consentono a "clienti con specifiche esigenze di accesso" di vivere la vacanza e il tempo libero in modo soddisfacente, senza ostacoli o difficoltà e, quindi, in condizioni di autonomia, sicurezza e comfort.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Chi sono?

Persone con disabilità

Ma anche

QUANTE SONO?

Circa **1 miliardo** di persone con disabilità in tutto il mondo (15% della popolazione mondiale) che si prevede che diventeranno circa **1.5 milioni** nel 2050.

fonte: WHO, World report on disability

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Persone con disabilità

Le persone con disabilità non sono solo quelle su sedia a ruote

Esistono diverse tipologie di disabilità legate a diversi tipi di difficoltà: fisiche, sensoriali, cognitive o mentali. Ognuna di loro ha caratteristiche ed esigenze diverse. È necessario conoscere almeno i loro principali aspetti e le relative esigenze.

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Anziani

Le persone anziane, pur non potendo definirsi persone con disabilità, presentano molto spesso analoghe difficoltà nello svolgimento delle attività quotidiane e ne condividono le esigenze di accessibilità.

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

I turisti con esigenze specifiche di accessibilità non rappresentano un gruppo, segmento o target separato

Come ogni altro turista, viaggiano per affari, motivi culturali, o per praticare sport, cercano vacanze rilassanti e tranquille o magari cercano esperienze divertenti ed emozionanti. C'è chi viaggia in gruppo e chi preferisce organizzare il viaggio da solo, chi può spendere di più e chi predilige prodotti più economici, e così via.

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

MEGATREND che incidono sul turismo

- Cambiamenti demografici e mercati emergenti
- Sostenibilità
- Mobilità di viaggio
- Nuove tecnologie

Implicazioni per il settore turistico in generale e per il turismo accessibile in particolare

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Crescita e invecchiamento della popolazione mondiale

World population¹

7.4 billion
2010

9.7 billion
2050

Population – age composition²

2015 2040

2 000 1 000 0 1 000 2 000
million

Source: OECD, Tourism Paper No. 2018/02, p. 14

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Invecchiamento della popolazione in Europa

POPULATION STRUCTURE BY MAJOR AGE GROUPS, EU-28 (% OF TOTAL POPULATION)

Year	0-14 years	15-64 years	65-79 years	80+ years
2018	15.6	64.7	14.2	5.6
2020	15.5	64.2	14.5	5.8
2030	14.6	61.6	16.7	7.1
2040	14.3	58.8	17.9	9.0
2050	14.4	57.1	17.5	11.0
2060	14.3	56.6	17.1	12.0
2070	14.2	56.6	16.6	12.6
2080	14.3	55.6	17.2	12.9

Source: Eurostat

La percentuale di anziani nell'UE (di età ≥ 65 anni) è del 20,3% e si prevede che aumenterà notevolmente nei prossimi decenni.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Invecchiamento della popolazione

- Le persone anziane sono sempre più inclini a godersi il tempo libero rispetto alle generazioni passate
- La maggior parte di loro è attiva, "giovane"
- Hanno più certezza economica, più tempo libero e la possibilità di programmare il proprio viaggio in qualsiasi periodo dell'anno.

↓

Le infrastrutture e i servizi di supporto devono essere adattati per soddisfare la loro crescente domanda, le loro esigenze e preferenze. L'accessibilità (sia l'accesso fisico che la disponibilità di informazioni) è un aspetto di particolare attenzione per i turisti più anziani.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Mercati emergenti

Una quota sempre più ampia di turisti proviene dai mercati emergenti

DEVELOPMENT CHALLENGE
OUTBOUND TOURISM 2000-2030

India is among the fastest growing outbound travel markets

41% increase in leisure travelers

29% increase in leisure travelers

30% increase in leisure travelers

Il settore turistico dovrà adattarsi a queste tendenze e adottare approcci innovativi per soddisfare le nuove richieste e le esigenze e le preferenze specifiche di questi mercati emergenti, in base alle loro caratteristiche, comportamenti e gusti.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Turismo sostenibile

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Crescita del turismo sostenibile

- Maggiore attenzione alla gestione sostenibile delle destinazioni turistiche
- Ricerca di "valori" ambientali e culturali nella destinazione
- Crescita dell'ecoturismo e delle esperienze nella natura
- Crescente domanda di turismo responsabile, etico, **inclusivo**, che cerchi contatti con le culture locali e contribuisca al benessere economico e socio-culturale delle comunità ospitanti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Crescita del turismo sostenibile

Sviluppo del turismo lento incentrato su ritmi senza stress, ricerca dell'autenticità, scoperta dei luoghi meno conosciuti, relazioni con le comunità locali.



TURISMO LENTO ↔ **TURISMO ACCESSIBILE**

Il viaggio slow, tra i vari aspetti, comporta un **ritmo più lento** e una maggiore attenzione agli elementi culturali. Il turismo accessibile spesso richiede tempo sufficiente per esplorare un luogo a un ritmo più lento e con maggiore attenzione ai dettagli culturali.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Crescita del turismo sostenibile

Ricerca del turismo esperienziale



Possibilità di coinvolgimento anche di turisti con esigenze specifiche, attraverso esperienze tattili, percorsi sensoriali, ...

Sviluppo di tipologie di turismo di nicchia e "one to one" che consentono di soddisfare esigenze specifiche e richieste personalizzate, anche legate all'accessibilità.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Mobilità

La qualità del viaggio sarà un fattore chiave per il successo e la crescita del settore turistico.



Il viaggio ha un impatto sul turismo sotto due aspetti principali:

1. Trasporti internazionali e libertà di movimento
2. **La mobilità come elemento di qualità e sostenibilità dell'esperienza turistica**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

La mobilità come elemento di qualità e sostenibilità dell'esperienza turistica

Nuove forme di mobilità

- Sistemi intermodali sempre più efficienti, articolati e intelligenti
- Forme di mobilità ecosostenibili con l'emergere del trasporto elettrico (auto, bici ...)
- Sviluppo di piattaforme digitali e sistemi che forniscono informazioni, comprese quelle sull'accessibilità, rendendo più facile e semplice per i viaggiatori con bisogni speciali pianificare il loro viaggio



bookingbility

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Impatto delle nuove tecnologie sui comportamenti dei turisti

L'innovazione tecnologica sta rimodellando il modo in cui le persone lavorano, comunicano, scelgono e acquistano viaggi nel settore del turismo.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Impatto delle nuove tecnologie sui comportamenti dei turisti

Principali fattori di cambiamento:

- Nuovi modelli di business digitale per imprese con lo sviluppo di piattaforme *peer to peer* specializzate che guidano la creazione di nuovi marketplace
- Automazione dei processi produttivi aziendali e interaziendali

Il processo di trasformazione digitale della vendita online apre nuove opportunità alle PMI per raggiungere facilmente i mercati di riferimento e interagire direttamente con i clienti, **personalizzando la loro offerta sulle loro specifiche esigenze**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Impatto delle nuove tecnologie sui comportamenti dei turisti

Principali fattori di cambiamento:


- **Big data e open data per elevare le capacità di business intelligence**

Possibilità per le aziende turistiche di profilare efficacemente i target desiderati comprendendone le esigenze, i desideri e i processi di acquisto.



- **Intelligenza artificiale**

Miglioramento dell'assistenza clienti automatizzando le operazioni precedentemente eseguite manualmente: ad es. robot e chatbot basati sulla tecnologia di riconoscimento del linguaggio in grado di comunicare con gli ospiti e fornire un'assistenza continua e personalizzata.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA1 - Trend e megatrend del turismo

Impatto delle nuove tecnologie sui comportamenti dei turisti

Principali fattori di cambiamento:

- **Social media, recensioni, web reputation come strumenti di comunicazione tra turisti e aziende**

I turisti diventano testimonial che condividono i propri giudizi su attrazioni e servizi turistici determinando la web reputation di destinazioni e aziende e fornendo approfondimenti / informazioni utili a chi ha esigenze specifiche.



- **Realtà virtuale e aumentata**

Nuove frontiere nella costruzione di contenuti per la comunicazione e lo sviluppo dei fattori di attrazione. VR e AR offrono il potenziale per creare esperienze sostitutive che possono essere particolarmente vantaggiose per le persone con esigenze specifiche.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 1

UA2 - Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 - Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Obiettivi dell'UA:

1. Presentare la nascita e lo sviluppo del Turismo accessibile / Turismo per Tutti in Europa
2. Mostrare la dimensione del mercato del turismo per tutti e il suo impatto economico attuale e potenziale
3. Evidenziare la stretta correlazione tra accessibilità e qualità dell'offerta turistica


Source: UNWTO

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 - Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica


Breve storia del Turismo accessibile / Turismo per Tutti

Diritti delle persone con disabilità



Focus on people with disabilities

Tourists come in all shapes and sizes. Let them in!



Turismo accessibile / Turismo per Tutti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 - Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Breve storia del Turismo accessibile / Turismo per Tutti

L'attenzione ai problemi della disabilità (e al turismo accessibile) è iniziata negli anni '80:

- 1981 "Anno internazionale dei disabili" proclamato dall'Assemblea generale delle Nazioni Unite
- 1983 Inizia il "Decennio dei disabili" (1983-1992)
- 1988 Creazione, nel Regno Unito, del gruppo di lavoro Tourism for All e pubblicazione, nel 1989 al termine di una conferenza, del rapporto "Tourism for All" rivolto agli operatori turistici

La DG Impresa & Industria della Commissione Europea pubblica due documenti:

- Europa accessibile - Una guida per i turisti disabili
- Rendere l'Europa più accessibile ai turisti disabili

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

- 1992 Adozione da parte dell'Assemblea generale delle Nazioni Unite della risoluzione "Regole standard per la parità di opportunità per le persone con disabilità"
- 1993 Conferenza "Tourism for All in Europe - Tourism 2000" e presentazione del report prodotto da Touche Ross "Beneficiare delle opportunità - un nuovo mercato per il turismo"
- 1995 Dichiarazione di Barcellona durante il Congresso Europeo "La Città e i Disabili"
- 2002 Dichiarazione di Madrid sulla discriminazione; **Risoluzione del Consiglio dell'UE sul futuro del turismo europeo**
- 2003 Anno europeo delle persone con disabilità "Nothing About Us Without Us!"
- Piano d'Azione sulla disabilità (2004-2010)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Dimensioni del mercato nell'UE

Domanda e impatto economico

Risultati dello studio "Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe" finanziato dall'UE (DG Enterprise & Industry) e condotto nel 2014 da

UNIVERSITY OF SURREY | NEUMANN CONSULT | PRO solutions | GfK | EUROPEAN COMMISSION

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Domanda

Principali risultati

138,6 milioni di persone con esigenze specifiche di accessibilità nell'UE nel 2011 (circa 1/3 della popolazione totale) di cui:
35,9% persone con disabilità di età compresa tra 15 e 64 anni
64,1% anziani (età ≥ 65 anni)

Nel **2012, 783 milioni di viaggi** intrapresi all'interno dell'UE dagli europei con esigenze specifiche di accessibilità e **17,6 milioni di viaggi** intrapresi da turisti con esigenze specifiche provenienti da 11 mercati chiave extraeuropei.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Impatto economico

Impatto globale (diretto, indiretto e indotto)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Impatto globale (diretto, indiretto e indotto)

Risultati chiave

Nel **2012** la domanda di turisti europei con bisogni specifici di accesso ha generato all'interno dell'UE:
786 miliardi di Fatturato (352 diretti e 434 indiretti e indotti)
356 (150+206) miliardi di PIL, pari al **2,6% del PIL totale dell'UE**
8,7 (4,2+4,5) milioni di addetti, pari al **4,2% dell'occupazione totale dell'UE**.

A questo impatto va aggiunto quello generato dalla domanda turistica dei paesi extraeuropei. Considerando gli 11 mercati chiave, nel 2012 la domanda di turisti con bisogni speciali ha generato: **34 miliardi di fatturato**, **17 miliardi di Pil** e **538 mila addetti**.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Accompagnatori

Le persone con bisogni speciali in Europa viaggiano con una media di 1,9 accompagnatori:

- Persone con disabilità con 2,2 accompagnatori
- Anziani con 1,6 accompagnatori

Di conseguenza, la valutazione del contributo economico reale del turismo accessibile dovrebbe tener conto anche dell'effetto moltiplicatore generato dagli accompagnatori.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Dimensione del mercato in EU

Offerta attuale e potenziale

Risultati dello studio "Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe" finanziato dall'UE (DG Enterprise & Industry) e realizzato nel 2014 da:

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Mercato potenziale

Offerta attuale e potenziale di crescita

313.286 operatori turistici che offrono servizi accessibili nell'UE nel 2012 (solo il 9,2% del totale). **Differenza stimata del 27,8% tra l'offerta attuale e la domanda di servizi turistici accessibili.**

Più di **3 milioni di imprese turistiche** in Europa non sono preparate a fornire servizi adeguati per il mercato del turismo accessibile.

Entro il 2020 saranno necessari altri 1,2 milioni di imprese capaci e preparate per soddisfare le previsioni della domanda.

Numbers of Accessible Tourism Suppliers in EU based on AIS and Pantos

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Percezione delle imprese turistiche sulle barriere all'introduzione di servizi turistici accessibili

Barriera	Percentuale
High investments and/or additional costs	63%
Lack of financing	54%
Lack of knowledge and skills in disability issues and requirements	53%
Lack of guidelines and standards of accessibility	39%
Marketing barriers and problems of attracting tourists with accessibility requirements	28%
Accessibility requirements are too complex to implement	26%
Negative attitudes of staff or other customers	22%
Hiring or training staff in accessibility needs	21%
Legal requirements	16%
Lack of time	15%

Fonte: Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

I problemi

Per aziende pubbliche e private

- Le esigenze dei clienti non sono note o spesso vengono interpretate male
- I costi di investimento sono mal valutati e spesso esagerati

L'accessibilità è molto spesso vista come un "problema" piuttosto che come una "opportunità di business"

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Mercato potenziale

OPPORTUNITÀ DI BUSINESS

*"L'autunno 2003 è stata la prima volta che sono venuto in ufficio con il mio cane di assistenza Ada".
L'obiettivo era che Scandic attirasse più clienti: i soldi di tutti hanno lo stesso valore.*

Magnus Berglund, Ambasciatore dell'accessibilità di Scandic Hotels
<https://www.youtube.com/watch?v=78Y10Q3es>

- Feedback molto positivo in termini di soddisfazione del cliente
- 15.000 notti in più vendute in Svezia nel 2005.
- Notevoli aumenti di fatturato ogni anno in tutti i paesi
- Gran parte dell'investimento rimborsato in meno di un anno

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Accessibilità = opportunità di business

Gli anziani e le persone con disabilità (permanenti o temporanee) rappresentano un mercato molto significativo

Se l'offerta incontra la domanda, si verifica:

- incremento dei flussi e delle spese turistiche
- possibilità di destagionalizzazione
- soggiorni medi più lunghi
- vantaggio competitivo
- immagine complessiva migliore

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Accessibilità = Qualità

Diffondere la cultura dell'accessibilità

Miglioramento non solo dell'offerta turistica rivolta a persone con esigenze specifiche di accessibilità, ma anche dell'offerta per tutti gli altri visitatori

Accessibilità
Elemento di qualità dell'offerta turistica

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Catena di servizi turistici

Organizzazione del viaggio → Viaggio a destinazione → Viaggio dalla destinazione → Ricordo e conferma

Arrivo / Partenza

Sport, Intrattenimento & cultura, Servizi in loco, Escursioni & Shopping, Informazioni e spostamenti, Alloggio, Cibo & Bevande

L'attenzione all'accessibilità deve riguardare tutti gli anelli della catena dei servizi turistici

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Organizzazione del viaggio → Viaggio a destinazione → Viaggio dalla destinazione → Ricordo e conferma

Arrivo / Partenza

Sport, Intrattenimento & cultura, Servizi in loco, Escursioni & Shopping, Informazioni e spostamenti, Alloggio, Cibo & Bevande

Se uno degli anelli della catena si rompe (non è accessibile) l'intera vacanza è a rischio

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA2 – Storia del Turismo Accessibile e sua importanza economica

Fattori di qualità del turismo per tutti

- Conoscenza delle esigenze dei clienti target
- Addetti del settore qualificati a comprendere e a rispondere a richieste specifiche nelle fasi di accoglienza e relazione con i clienti
- Assenza di ostacoli alla fruizione (barriere), ovvero presenza di strutture turistiche conformi ai requisiti di accessibilità indicati dalla normativa
- Informazioni specifiche, affidabili, verificate e aggiornate sulle caratteristiche delle strutture

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 1

UA3 - Design per Tutti - Universal Design

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per Tutti - Universal Design

Obiettivi dell'UA:

1. Illustrare l'approccio del Design per Tutti – Universal Design in relazione all'accessibilità
2. Dimostrare che quando un servizio, un edificio o una struttura è progettato per essere accessibile alla più ampia gamma di persone con bisogni specifici, non è più costoso di altre soluzioni di design.
3. Spiegare che qualcosa che è reso accessibile alle persone con disabilità e ad altre persone con esigenze specifiche di accesso sarà utile per molti altri.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Design per Tutti - Definizione

Design per Tutti significa progettare, sviluppare e commercializzare **prodotti, servizi, sistemi e ambienti tradizionali** in modo che siano accessibili e utilizzabili dalla più ampia gamma di utenti possibile.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Definizione di Universal Design



“L’Universal Design è il design di prodotti e ambienti in modo che siano utilizzabili da tutte le persone, nella misura più ampia possibile, senza la necessità di adattamento o progettazione specializzata. L’intento del concetto di Universal Design è quello di semplificare la vita a tutti. Il concetto di Universal Design si rivolge a tutte le persone di tutte le età, dimensioni e abilità ”.

(Center for Universal Design, Raleigh, NC, USA)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Definizione di Universal Design

Rivisitazione della definizione:

- Un processo che abilita e dà potere a una popolazione diversificata migliorando le prestazioni umane, la salute e il benessere e la partecipazione sociale.
- Rendere le cose più facili da usare, più sane e amichevoli (Steinfeld e Maisel (2012))
- Considerare molti fattori umani.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Il Concetto di Universal Design

L’Universal Design

- È nato negli Stati Uniti.
- È un approccio progettuale, che riflette un modo di comprendere e rispondere alle diverse esigenze delle persone: "Siamo tutti uguali, ma anche così diversi!"
- È un approccio olistico che supporta la funzionalità di un edificio, prodotto o servizio e fornisce indipendenza alle persone.
- Non è un elenco di soluzioni, misurazioni o prodotti particolari.
- È il modo per raggiungere la soluzione per creare ambienti, prodotti e servizi confortevoli, sostenibili, inclusivi e sicuri per TUTTI.
- È la chiave per garantire un buon accesso a tutti, comprese le persone con disabilità!

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Buon senso?

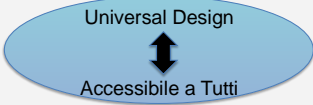


Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Il Concetto di Universal Design

- L’approccio UD è la chiave per rimuovere le barriere e garantire un buon accesso a tutti!



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

I 7 Principi dell'Universal Design

1. Uso per tutti:
Il design è utile e vendibile a persone con abilità diverse.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

I 7 Principi dell'Universal Design

2. Flessibilità d'uso
si adatta a un'ampia gamma di preferenze e abilità individuali.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

I 7 Principi dell'Universal Design

3. Uso semplice ed intuitivo
L'uso è facile da capire, indipendentemente dall'esperienza dell'utente, dalle conoscenze, dalle abilità linguistiche o dal livello di concentrazione attuale.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

I 7 Principi dell'Universal Design

4. Informazioni Percettibili
Comunica efficacemente le informazioni necessarie all'utilizzatore indipendentemente dalle condizioni ambientali o delle sue abilità sensoriali.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

I 7 Principi dell'Universal Design

5. Tolleranza per l'errore
Riduce al minimo i rischi e le conseguenze negative di azioni accidentali o involontarie.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

I 7 Principi dell'Universal Design

6. Basso sforzo fisico
Può essere utilizzato in modo efficiente e confortevole e con il minimo sforzo.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

I 7 Principi dell'Universal Design

7. Dimensioni e spazio per l'approccio e l'uso

Le dimensioni e lo spazio sono ideali per l'approccio, la manipolazione e l'uso indipendentemente dalle dimensioni del corpo, dalla postura o dalla mobilità dell'utente



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Gli obiettivi dell' Universal Design

- **Adattamento al corpo**
Adattabilità ad una vasta gamma di dimensioni e abilità corporee
- **Comfort**
Offrire agiatezza entro i limiti desiderabili della funzione corporea
- **Consapevolezza**
Garantire che le informazioni per l'uso siano facilmente percepibili
- **Comprensione**
Rendere i metodi di funzionamento e utilizzo intuitivi, chiari e inequivocabili
- **Benessere**
Contribuire al benessere, alla prevenzione delle malattie e delle lesioni

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Gli obiettivi dell'Universal Design

- **Integrazione sociale**
Trattare tutti i gruppi con dignità e rispetto
- **Personalizzazione**
Incorporare opportunità di scelta e l'espressione delle preferenze individuali
- **Sostenibilità culturale**
Rispettare e rafforzare i valori culturali e il contesto ambientale sociale di qualsiasi progetto

(Centro per la progettazione inclusiva e l'accesso ambientale- www.ap.buffalo.edu/idea)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Universal Design nel turismo

- Sostenibilità
 - Economica
 - Ambientale
 - Sociale
- Qualità
- Comfort
- Sicurezza
- Inclusione

- Uguaglianza
- Indipendenza
- Crescita
 - Mercato più ampio
 - Diversità dei visitatori
 - Nuovi Prodotti
 - Più lavoro
 - Maggior Valore

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Universal Design per l'intera filiera del turismo

Coinvolgimento dei clienti nei servizi turistici

- "Universal Design for Customer Engagement Toolkit" fornisce una guida completa alle migliori pratiche per ottenere una migliore comunicazione con i clienti (Centro di eccellenza in UD-Irlanda)
- Nel 2013, Irish Standard (I.S.) 373: 2013 "Universal Design for customer engagement in tourism services" è stato pubblicato dalla NSAI, National Standard Authority irlandese.
- **The Standard**
- [I.S. 373 "Universal Design for Customer Engagement in Tourism Services"](#)



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Universal Design per l'intera filiera del turismo

Coinvolgimento dei clienti nei servizi turistici

I Toolkit

- Obiettivi aziendali e panoramica
- Comunicazione scritta
- Comunicazione faccia a faccia, telefono e video
- Comunicazione elettronica e basata sul web
- **Case studies**

Turismo migliore grazie all'Universal Design



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Le conseguenze del mancato rispetto dei principi dell'Universal Design

- **Bassa qualità** dei servizi per la più ampia gamma di visitatori
- **Esclusione** di alcuni visitatori da esperienze e offerte turistiche,
- **Riduzione** sui ritorni degli investimenti
- Ambienti, servizi e soluzioni **non sostenibili**
- **Crescita ostacolata**, che richiede adattamenti, riprogettazione, ricostruzione e spese aggiuntive.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Lacune nella formazione in materia di design

La legislazione e gli standard non sono sufficienti e non possono essere ben compresi o applicati senza un adeguato background educativo.

L'istruzione e la formazione sono gli strumenti più importanti per raggiungere questo obiettivo.

Ad architetti, progettisti e designer di prodotti e servizi non viene insegnato l'Universal Design e l'importanza dell'accessibilità

- La formazione sulla progettazione del design Universale per architetti e progettisti in realtà è spesso una formazione separata. L'insegnamento si riferisce principalmente agli obblighi legali per l'accessibilità delle persone disabili. L'approccio dell'UD non è incluso nel curriculum degli studenti dei corsi sul turismo (settore dell'ospitalità, chef, agenti di viaggio, ecc.)
- Non c'è una comprensione comune dei bisogni umani - "requisiti funzionali".
- Non basta sapere **cosa fare**, ma **capirne le ragioni**.

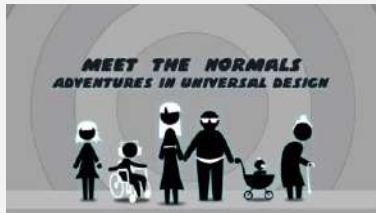


Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Seguiamo un approccio di Universal Design?



M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Seguiamo un approccio di Universal Design?

- Alcuni cattivi esempi



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Seguiamo un approccio di Universal Design?



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M1 UA3 – Design per tutti - Universal Design

Seguiamo un approccio di Universal Design?

- Alcuni esempi positivi



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 1

UA 4 - Il turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Obiettivi dell'UA:

1. presentare il quadro entro il quale il turismo accessibile è stato riconosciuto come un diritto dei cittadini e come si è sviluppato nel corso degli anni.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Turismo Accessibile!!

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (2006)

Mira a "promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e le libertà fondamentali da parte di tutte le persone con disabilità, e promuovere il rispetto della loro dignità intrinseca".

L'articolo 30 dichiara: "Pari opportunità alla partecipazione e alla vita culturale, compresi il tempo libero, il turismo e lo sport"

Convenzione ratificata da 182 Stati membri (aggiornata 10/2020).
Ratifiche / adesioni del protocollo opzionale da parte di 96 Stati membri
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Attuazione fino al 2020 nell'UE

In 4 Stati membri la Convenzione ha ispirato strategie / piani d'azione sulla disabilità. Alcuni Stati membri hanno iniziative per migliorare l'atteggiamento del pubblico nei confronti delle persone con disabilità.

Monitoraggio dei progressi
Le sfide rimangono nel monitoraggio dell'implementazione della CRPD - Queste includono:

- Creazione di una solida base giuridica per l'organizzazione incaricata del monitoraggio
- Finanziamenti e personale insufficienti
- Scarsa indipendenza
- Coinvolgere pienamente le persone con disabilità e dare loro una voce

Fonte:
<https://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/infographics/putting-uns-disability-convention-practice#infographics-body>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Cronologia UE del turismo accessibile 2009-2020

- 2009, Trattato di Lisbona (a. 195 - L'UE ha il potere di guidare le attività turistiche)
- 2010, Comunicazione: Europa, destinazione turistica numero 1 al mondo
- 2011, "Europa, destinazione turistica numero 1 al mondo - un nuovo quadro politico per il turismo in Europa" (MEP CARLO FIDANZA) EP
- 2012/2013, Azione preparatoria su "Turismo e accessibilità per tutti"
- 2013/2015, Studi della Commissione Europea: 1. Formazione / esigenze di qualificazione, 2. Impatto economico e modelli di viaggio e 3. Offerta di servizi turistici accessibili in Europa.
- Bandi comunitari 2013/2015: progetti che promuovono itinerari accessibili, imprenditorialità, gestione e competenze - 19 progetti finanziati

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Trattato di Lisbona (ratificato 2009)



Articolo 19 (sulla disabilità)
Il Consiglio, con il consenso del Parlamento europeo, "può intraprendere azioni appropriate per combattere la discriminazione basata sul sesso, la razza o l'origine etnica, la religione o le convinzioni personali, la disabilità, l'età o l'orientamento sessuale"

Articolo 195 (sul turismo)
L'Unione completa l'azione degli Stati membri nel settore del turismo, in particolare promuovendo la competitività delle imprese dell'Unione in tale settore.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Europa destinazione n° 1 al mondo del turismo ... accessibile?

- 2010, Comunicazione: Europa, destinazione turistica numero 1 al mondo
- 2011, "Europa, destinazione turistica numero 1 al mondo - un nuovo quadro politico per il turismo in Europa" (MEP CARLO FIDANZA) (importanza dell'accessibilità nella catena)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Azione preparatoria

- 2012-2013
Azione preparatoria su "Turismo e accessibilità per tutti"



- 2013/15
Studi della Commissione Europea relativi a:
 1. Requisiti di formazione / competenze
 2. Impatto economico e modelli di viaggio
 3. Offerta di servizi turistici accessibili in Europa.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Consultazioni pubbliche (2013)

- dicembre 2013
Opinione del settore turistico in merito a
 - Turismo europeo del futuro
 - Quadro normativo e amministrativo sul turismo dell'UE

Risultati:

- Standardizzazione
- Rafforzare la cooperazione tra attori istituzionali e privati per un'accessibilità integrata
- Conoscenza e formazione sull'accessibilità a livello di personale e di management

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Progetti

- 2013/2015 Bandi comunitari: progetti che promuovono itinerari accessibili, imprenditorialità, gestione e competenze - 19 progetti finanziati



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo



dal 2016



dal 2018



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Trasporti e turismo per persone con disabilità e persone a mobilità ridotta (2018)

Transport and Tourism

- Standardizzazione
- Uso di strumenti comuni per analizzare i dati
- Disponibilità di dati accessibili
- Mercato del turismo nelle statistiche di Eurostat
- Ricerca di canali di comunicazione per la formazione e il supporto alle PMI
- Servizi basati sull'intelligenza artificiale

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

ATTO EUROPEO SULL'ACCESSIBILITÀ (2019)
Servizi di trasporto passeggeri (esclusi i servizi urbani, extraurbani e regionali per i quali si applicano solo gli elementi di cui al punto 5):

- Siti web
- App mobili
- Biglietteria elettronica
- Informazioni di viaggio in tempo reale
- Terminali self-service interattivi ad eccezione di quelli installati come parti integrate dei veicoli

Il settore turistico non viene preso in considerazione (forte opposizione da parte del settore dei fornitori di servizi turistici)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

2013
Raccomandazioni sul turismo accessibile
"Adottato dalla risoluzione A / RES / 637 (XX) dell'Assemblea generale dell'UNWTO dell'agosto 2013"

Raccomandazioni sviluppate con il supporto di

- **Fondazione ONCE** per l'inclusione sociale ed economica delle persone con disabilità
- **European Network for Accessible Tourism (ENAT)**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

UNWTO "Tourism for All" per la Giornata mondiale del turismo, Bangkok, 2016
Sviluppato con il supporto di

Fondazione ONCE
ENAT

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

2016
UNWTO Manuali sul turismo accessibile per tutti: principi, strumenti e buone pratiche

Realizzato con il supporto di
ACS Foundation
ONCE Foundation
European Network for Accessible Tourism (ENAT)

- fornire agli stakeholder uno strumento utile per comprendere le esigenze del settore turistico in termini di accessibilità
- i vantaggi competitivi del turismo per tutti
- metodi per la sua attuazione.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Accessibilità come strumento per raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite
Una nuova iniziativa di UNWTO, ILO, ENAT e altri partner

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Standardizzazione

ISO DIS 21902 (in corso)
Turismo e servizi correlati - Turismo accessibile per tutti
Requisiti e raccomandazioni.

**CEN-CENELEC JTC 11 Mandate M/420 *
prEN_17210** (in corso)
Standard europeo sull'accessibilità delle costruzioni

*European Committee for Standardization (CEN), the European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

European Pillar of Social Rights

PILASTRO europeo dei diritti sociali (2017, EP – EC – European Council)
17 - Inclusione delle persone con disabilità

“Le persone con disabilità hanno diritto a un sostegno al reddito che garantisca una vita dignitosa, servizi che consentano loro di partecipare al mercato del lavoro e alla società e un ambiente di lavoro adeguato ai loro bisogni”.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

ILO Global Business and Disability Network

Nuova iniziativa, 2020: lavoro dignitoso per le persone con disabilità nel settore del turismo

Valueable ©

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

EU Green Deal (Novembre 2019)

Piano di investimenti per un'Europa sostenibile
Piano di investimenti del Green Deal europeo (14.01.2020)

2.1.5 Accelerare il passaggio a una mobilità sostenibile e intelligente

Realizzare un trasporto sostenibile significa mettere gli utenti al primo posto e fornire loro alternative più economiche, accessibili, più sane e pulite delle attuali abitudini di mobilità. La Commissione adatterà una strategia per una mobilità sostenibile e intelligente e nel 2020 affronterà questa sfida e si occuperà di tutte le fonti di emissioni.

Disabilità = Assente
Turismo = Assente

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

Horizon Europe
Nuovo programma europeo

Strategie sulla disabilità 2021-2030?

Lettera alla sig.ra Von der Leyen

Tourism Manifesto

EEESC - Lobbying per l'inclusione dei fondi di invalidità - questioni - obiettivi

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

E poi COVID-19....

UNWTO (agosto 2020)

- **Pianificazione e protocolli di viaggio:** inclusi i passi per garantire viaggi senza interruzioni e per rendere disponibili e accessibili a tutti le informazioni rilevanti
- **Trasporti:** compresa l'importanza della qualificazione del personale, adeguando i protocolli per i passeggeri con disabilità / requisiti di accesso negli aeroporti e nelle stazioni, nonché la messa a disposizione e l'igienizzazione delle attrezzature per la mobilità
- **Alloggi, bar e ristoranti:** concentrarsi sull'accessibilità per soddisfare le diverse esigenze dei clienti, garantire il distanziamento sociale e procedure igieniche avanzate in tutte le strutture legate al turismo
- **Attività turistiche:** comprese raccomandazioni per aiutare le destinazioni e le attrazioni ad adattare i protocolli esistenti tenendo conto dei problemi di accessibilità relativi a code, misure di salute e sicurezza e nuove capacità dei locali

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA4 - Turismo accessibile nel quadro politico e legislativo

**E poi COVID-19....
ETC (ottobre 2020)**

"I prossimi mesi potrebbero rappresentare un'opportunità unica per gli Enti Nazionali del Turismo di assumere un nuovo ruolo rinnovato, guidando la transizione del settore turistico:

- A un'economia a basse emissioni di carbonio
- Al rinnovo delle destinazioni basato sulla comunità
- Ad adattarsi al cambiamento dei valori dei consumatori in un mondo post-COVID-19"

- Maggiore preoccupazione per il benessere personale
- Qualità dell'aria
- Impatti ambientali causati dall'uomo.
- Forte preferenza per i viaggi nazionali
- Trascorrere del tempo in spazi aperti e intraprendere vacanze attive, come escursioni a piedi e in bicicletta.

Molti enti nazionali del turismo europei hanno espresso la speranza che questi nuovi modelli di comportamento dei turisti diventino permanenti.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Unità di apprendimento del Modulo 2

Esigenze di accessibilità dei turisti e customer care

UA 5. Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

UA 6. Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

UA 7. La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

UA 8. Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile


UA 9. Customer care

UA 10. Gestione degli imprevisti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 2

UA 5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)


Obiettivi dell'UA:

- Principi dell'ICF
- Possibilità di migliorare il contesto ambientale sostenendo l'inclusione di tutti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Disabilità



«La disabilità è la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo e i fattori personali e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l'individuo».

Fonte ICF (OMS, 2001)
<https://www.who.int/classifications/icf/en/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

ICF



- pubblicato nel **2001**
- realizzato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità
- fornisce un linguaggio internazionale, standardizzato e unificato
- modello di riferimento per la descrizione dei fattori di salute, disabilità e ambientali
- cambia il paradigma della disabilità, che è ora il risultato di una correlazione tra salute delle persone, caratteristiche e ambiente
- fornisce strumenti di «azione» per i decisori politici in diversi settori (politiche sociali, trasporti ... turismo)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

ICF (2001) e ICIDH (1980)

L'ICF è il risultato di un lungo processo di revisione del

ICIDH (Classificazione internazionale delle menomazioni, disabilità e handicap, 1980)

di cui rappresenta **un'evoluzione e un complemento**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

ICIDH (1980)

Menomazione: perdita o anomalia di una struttura o funzione psicologica, anatomica, fisiologica.

↓

Disabilità: qualsiasi limitazione o perdita (derivante da menomazione) della capacità di svolgere un'attività nel modo o nella misura considerati normali per un essere umano.

↓

Handicap: la condizione di svantaggio derivante da una menomazione o disabilità che in un determinato soggetto limita o impedisce l'adempimento del ruolo normale per quel soggetto in relazione all'età, al sesso e ai fattori socio-culturali.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Un nuovo modello

```
graph TD; MM[Modello Medico] --> MB((Modello Biopsicologico)); MS[Modello Sociale] --> MB;
```

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Modello Medico

Il modello medico vede la disabilità come una caratteristica della persona, direttamente causata da malattie, traumi o altre condizioni di salute che richiedono cure mediche fornite sotto forma di trattamento individuale da professionisti.

Menomazione > Disabilità > Handicap

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Modello Sociale

Il modello sociale vede la disabilità come un problema totalmente creato socialmente e per niente un attributo dell'individuo.

Nel modello sociale la disabilità richiede una risposta politica.

«La società disabilita le menomazioni»

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Modello Biopsicologico

- Fornisce una visione coerente delle diverse prospettive di salute: biologica, individuale e sociale
- Sposta il concetto di disabilità dall'essere solo una conseguenza delle malattie al riconoscimento dell'interazione tra salute e funzionamento e fattori ambientali e personali

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Modello biopsicologico di funzionamento, disabilità e salute

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Una **condizione di salute** è un termine generico per malattia, disturbo, lesione o trauma. Le condizioni di salute sono codificate utilizzando l'ICD-10.

Le **menomazioni** sono problemi nella struttura del corpo, intesi come una deviazione o una perdita significative.

Le **limitazioni delle attività** sono difficoltà che un individuo può incontrare nell'esecuzione delle attività.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Le **restrizioni alla partecipazione** sono problemi che un individuo può sperimentare nel coinvolgimento in situazioni di vita.

I **fattori ambientali** costituiscono l'ambiente fisico, sociale e attitudinale in cui le persone vivono e conducono la loro vita. Gli ambienti possono **facilitare** il funzionamento o essere un **ostacolo** al funzionamento.

I **fattori personali** sono il contesto particolare di una vita e di uno stile di vita particolari e comprendono caratteristiche dell'individuo che non fanno parte di una condizione di salute o stato di salute.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Caso di studio: Gina

- Dopo un incidente sono diventata paraplegica.
- Ho un problema agli arti inferiori e rigidità ai muscoli.
- Non riesco a camminare, non riesco a stare in piedi, ma ho iniziato a praticare il basket su sedia a ruote.
- È difficile per me andare in giro a fare shopping perché molte strade non sono accessibili, ho un'auto adattata che mi rende facile andare al lavoro.
- Sono una persona molto ottimista, ho iniziato una nuova vita appagante e ho incontrato nuovi amici.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Continuità vs. dicotomia

Diversi livelli di disabilità
Ex. menomazioni visive ...

Un livello globale di funzionamento può essere stabilito combinando più domini.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Modello biopsicosociale di ICF vs modelli precedenti

Funzionamento umano - **non** solo disabilità

Modello universale - **non** minoritario

Modello integrato - **non** solo medico o sociale

Modello interattivo - **non** progressivo / lineare

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Modello biopsicosociale di ICF vs modelli precedenti

Uguaglianza (di fattori) - **non** causalità eziologica

Include il contesto, **non** solo la persona

Applicabilità culturale - **non** solo concetti occidentali

Operativo - **non** guidato dalla sola teoria

Copre l'intera vita, **non** solo l'età adulta



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Funzionamento umano (non solo disabilità)

- **Funzioni corporee** vs. menomazione
- **Strutture corporee**
- **Attività** vs. limitazione dell'attività
- **Partecipazione** vs. handicap



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)



Caso di studio: Céclile (ESERCIZIO)

Salute...

Funzioni del corpo ...

Attività ...

Partecipazione ... fattori ambientali

Fattori personali ...



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA5 - Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute (ICF)

Conclusioni

- Il **contesto ambientale** ha un ruolo fondamentale nel facilitare o, viceversa, ostacolare la partecipazione alla vita sociale, economica e lavorativa di ogni individuo.
- L'**accessibilità** a luoghi, spazi e attrezzature rappresenta quindi il mezzo attraverso il quale consentire e garantire a tutti la partecipazione alle attività della vita in modo attivo e autonomo.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 2

UA 6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Obiettivi dell'UA



- Conoscere le esigenze dei turisti con disabilità diverse e / o altri requisiti di accesso specifici.
- Conoscere i metodi per superare le barriere alla partecipazione.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Riepilogo su ICF

Prima e dopo ICF

Menomazione: qualsiasi perdita o anomalia della struttura funzionale fisiologica, psicologica o anatomica

DOPO ICF: concetto rivisto

Disabilità: qualsiasi restrizione o mancanza di capacità di svolgere un'attività in un modo o entro l'intervallo considerato normale per un essere umano.

DOPO ICF: limitazione dell'attività

Handicap: uno svantaggio per un dato individuo che limita o impedisce l'adempimento di un ruolo normale

Dopo ICF: limitazione della partecipazione



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Riepilogo su ICF

Con ICF:

FUNZIONAMENTO: termine generico che comprende tutte le funzioni corporee, le attività e la partecipazione

DISABILITÀ: termine generico per menomazioni, limitazioni di attività e restrizioni alla partecipazione

DANNI: visto solo come problema nelle funzioni o strutture del corpo, uno degli aspetti della disabilità

L'handicap è SOSTITUITO DAL TERMINE

RESTRIZIONE ALLA PARTECIPAZIONE, uno degli aspetti della disabilità



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Le capacità delle persone cambiano dall'infanzia alla vecchiaia e possono variare notevolmente indipendentemente dalla loro età.

Le persone possono subire limitazioni alle loro attività a causa di una combinazione di possibili menomazioni, condizioni di salute e fattori personali e ambientali.

La combinazione di menomazioni può imporre limitazioni significative, come spesso accade nell'invecchiamento.

I bambini possono anche avere requisiti di accesso specifici o menomazioni.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Categorie di persone con disabilità

Le persone con disabilità possono avere una o più delle seguenti difficoltà:

- Difficoltà fisiche
- Difficoltà motorie
- Disturbi della funzione vocale e del linguaggio
- Disturbi sensoriali
- Disturbi cognitivi
- Disfunzioni del sistema immunologico
- Malattie mentali



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disabilità motorie

La disabilità motoria è la perdita parziale o totale delle capacità fisiche incluse:

- equilibrio
- camminare
- tenere e manipolare oggetti
- spingere, tirare, sollevare e raggiungere.

Molte attività coinvolgono più di una di queste abilità.

Le esigenze di accesso dei visitatori con disabilità motoria sono legate principalmente all'**ambiente costruito** che dovrebbe essere progettato privo di barriere e secondo i principi di Universal Design al fine di consentire a tutti gli utenti di muoversi in sicurezza e comfort, di utilizzare le strutture e di partecipare alle attività.

Questo gruppo è abbastanza differenziato per tipo di danno.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con difficoltà / limitazioni nel camminare, equilibrio e forza limitata

- Per alcune persone, camminare sul piano o **su o giù per pendenze / scale** è difficile.
- Alcune persone potrebbero avere **una mobilità limitata**, altre potrebbero non essere in grado di muoversi a piedi in modo indipendente.
- Le persone con scarso equilibrio, con resistenza e / o coordinazione ridotta sono in genere **persone anziane**, ma anche i bambini possono essere nelle stesse condizioni.
- Le persone con difficoltà motorie potrebbero non essere in grado di camminare a lungo o addirittura di stare in piedi per molto tempo, **si stancano rapidamente**, si muovono lentamente, ecc. È più probabile che scivolino o cadano.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con difficoltà / limitazioni nel camminare, equilibrio e forza limitata

- possono aver bisogno di frequenti sedute lungo un percorso, dove possono fermarsi per riposare, recuperare le forze o riprendere fiato.
- possono utilizzare ausili di supporto per la deambulazione come sedie a ruote meccaniche o elettriche, stampelle, deambulatore / girello, bastoni per la deambulazione, necessitando quindi di più spazi e accesso a livello.
- possono non essere in grado di salire le scale e possono aver bisogno di rampe o ascensori.
- possono percorrere solo brevi distanze.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con difficoltà / limitazioni nel camminare, equilibrio e forza limitata

- possono aver bisogno di corrimano su entrambi i lati di una rampa o scala per il supporto.
- hanno difficoltà a camminare su superfici irregolari o sconnesse.
- possono aver bisogno di un pavimento antiscivolo.
- possono aver bisogno di noleggiare o prendere in prestito ausili per la deambulazione, sedie a ruote o scooter disponibili in luoghi specifici.
- possono aver bisogno di un'altra persona che li aiuti a camminare.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con difficoltà nel maneggiare oggetti

Le difficoltà / menomazioni motorie non sono legate solo alle gambe ma anche ai movimenti di braccia, mani e dita.

Queste menomazioni possono impedire alle persone di manipolare o afferrare oggetti e di eseguire movimenti combinati o ruotare il polso, sollevare oggetti ecc.

Queste persone possono anche avere difficoltà a tenere oggetti, trasportare borse e altri oggetti o girare le maniglie per aprire le porte, usare i rubinetti, ecc.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con un raggio d'azione limitato

Il raggio d'azione dipende da

- altezza della persona,
- la loro capacità di usare le braccia e l'equilibrio,
- la loro forza e / o mobilità della parte superiore del corpo da seduti.
- È particolarmente importante avere le cose a portata di mano per chi ha limitazioni più gravi nella mobilità.
- Telefoni, scrivanie e banconi, comandi elettrici e di altro tipo, rubinetti, maniglie di porte, fermi per finestre e mobili devono essere posizionati ad altezze adeguate per essere facilmente raggiunti da tutti gli utenti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con un raggio d'azione limitato

Per le persone che utilizzano una sedia a ruote, il raggio d'azione è limitato dalla posizione seduta.

- Il design di scrivanie, tavoli, banconi o lavelli dovrebbe consentire un facile approccio e utilizzo
- spazio di manovra adeguato
- altezza e spazio adeguati per le gambe sotto un lavello o un piano d'appoggio.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disabilità sensoriali

- La compromissione in uno o più sensi - vista, udito, tatto, gusto e olfatto - riduce la capacità di una persona di percepire, comprendere e agire in varie situazioni.
- le persone che perdono uno dei sensi in età avanzata possono ritrovarsi con gravi limitazioni delle loro attività, mentre coloro che sono ciechi o sordi dalla nascita possono aver acquisito abilità che li aiutano a comunicare, orientarsi e svolgere le loro attività quotidiane in modo indipendente e trovare la loro strada.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disabilità sensoriali

- Le persone con disabilità sensoriali spesso non possono viaggiare in modo indipendente e molte hanno bisogno di un'altra persona: un accompagnatore, un aiutante o un assistente che le aiuti, soprattutto quando viaggiano e quando si trovano per la prima volta in un ambiente sconosciuto.
- Le persone con disabilità sensoriali possono utilizzare tecnologie assistive specializzate che le aiutino a comunicare con altre persone, leggere o interpretare messaggi visivi o uditivi, orientarsi e muoversi.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi della vista

Le persone con problemi di vista possono essere cieche o ipovedenti.

- Le persone con problemi di vista possono essere esposte a pericoli, incluso ferirsi camminando fuori dai sentieri, inciampando sui gradini, urtando oggetti non contrassegnati o ferendosi su superfici calde o oggetti appuntiti e bordi.
- Se il problema della vista è combinato con problemi di equilibrio, l'individuo è esposto a rischi maggiori, tra cui la collisione con oggetti, lo scivolamento e la caduta.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi della vista

- I visitatori con problemi di vista (non solo i non vedenti) possono utilizzare un bastone per rilevare gli ostacoli su un percorso.
- Alcuni possono utilizzare un cane guida (animale di servizio) per aiutarli a trovare la strada, a superare gli incroci e ad avvertirli dei pericoli.
- Le loro esigenze di accesso varieranno a seconda del proprio livello della vista e saranno legate principalmente all'accesso alle informazioni, alla sicurezza del movimento e all'orientamento in un ambiente sconosciuto.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con problemi di vista:

- Possono aver bisogno di più informazioni verbali e una descrizione più dettagliata, con maggiore accuratezza.
- prediligono ambienti e servizi meno complessi.
- hanno bisogno di messaggi audio che li informino sulle strutture, sulle procedure di evacuazione ecc.
- hanno bisogno di adeguati avvertimenti tattili e / o acustici, ovunque vi possa essere un pericolo per loro.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con problemi di vista:

- I non vedenti possono trovare informazioni utili in braille o con testo in rilievo.
- possono aver bisogno di assistenza per entrare e uscire da mezzi di trasporto diversi, come barche e veicoli a motore.
- possono essere aiutato da suoni, come schizzi di fontane d'acqua o cambiamenti di superfici di calpestio, e gli odori di piante profumate possono fornire spunti per l'orientamento, quando ci si sposta in un edificio o in spazi esterni.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi dell'udito

- Invisibili a prima vista. Includono perdita dell'udito parziale o sordità completa. La forza, il tono e l'intensità del suono che possono essere percepiti variano da persona a persona.
- Esigenze di accesso legate in particolare alla comunicazione e accesso alle informazioni.
- Le persone nate con problemi di udito o sordità comunicano principalmente utilizzando il **linguaggio dei segni**.
- Le lingue dei segni variano da paese a paese, importante da sapere ai fini dell'interpretazione.
- Le persone nate con problemi di udito possono avere difficoltà a scrivere e parlare a causa della difficoltà che hanno avuto nell'acquisizione del linguaggio.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi dell'udito

- La maggior parte delle persone manifesta problemi di udito più tardi nella vita. Ciò significa che è improbabile che sappiano utilizzare la lingua dei segni.
- Si fanno capire principalmente nella propria lingua dei segni o per iscritto.
- Hanno spesso mantenuto la loro capacità di parlare in modo da essere in grado di comunicare relativamente bene con le persone udenti.
- Alcuni individui sono in grado di leggere le labbra.
- Alcune persone usano un apparecchio acustico.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi dell'udito

- Gli annunci verbali forniti dai sistemi di diffusione sonora potrebbero non essere sentiti.
- La comunicazione verbale è difficile in ambienti rumorosi
- La qualità acustica delle stanze influenzerà la capacità di comprendere il linguaggio.
- Una buona illuminazione dall'alto è importante per la lettura labiale.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi dell'udito

- I sistemi uditivi che forniscono un suono amplificato direttamente all'apparecchio acustico di una persona possono essere utili nelle aree di accoglienza e nei punti vendita di biglietti per migliorare la comunicazione verbale
- Alcune persone potrebbero preferire vedere ideogrammi (pittogrammi) e disegni per capire e comunicare.
- Le procedure di evacuazione dovrebbero essere dotate di segnalazioni luminose che possano indicare diversi segnali importanti (rilevatori di fumo, allarmi antincendio, ecc.), non solo dispositivi audio.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi del linguaggio

- Mancanza di capacità di parlare o disartria. Ciò può comportare difficoltà quando si **tiene una conversazione** con gli altri.
- Le persone possono essere **fraintese** e ciò può comportare il pericolo di non essere in grado di allertare il personale di servizio o un altro individuo quando si ha bisogno di aiuto o in caso di pericolo.
- Alcune persone **usano la lingua** dei segni per parlare o **dispositivi di assistenza** per migliorare o integrare il loro discorso, con una tastiera o un altro dispositivo di comunicazione.
- I **pittogrammi** possono anche servire come mezzo di comunicazione per coloro che non parlano.
- **Avere carta e matita** a portata di mano può aiutare a superare i problemi di comunicazione, in molte situazioni.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Senso del tatto ridotto

- Persone che possono avere danni ai nervi, paralisi o arti mancanti. Problemi nel rilevare qualsiasi tipo di oggetto con cui devono interagire.
- Alcuni potrebbero non essere in grado di sentire nulla con la **parte inferiore del corpo** e le gambe, altri potrebbero anche avere una perdita di sensibilità nelle **mani, nelle braccia** e nella parte superiore del corpo.
- La mancanza di sensibilità può influire sulla capacità di utilizzare un touch screen o altri dispositivi che devono essere percepiti in parte attraverso il tatto.
- Gli ospiti che non hanno il senso del tatto o sensibilità possono essere a **rischio di lesioni** a causa di oggetti molto acuminati, molto caldi o molto freddi, poiché non reagiscono al contatto.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Senso dell'olfatto e del gusto ridotti

- Le persone sperimentano problemi simili legati alla loro mancanza di percezione sensoriale.
- I principali pericoli consistono nel non reagire a sostanze chimiche tossiche, altri inquinanti atmosferici pericolosi o al fumo di un incendio.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi cognitivi e / o difficoltà di apprendimento e problemi di salute mentale

- Persone con problemi di comprensione, elaborazione o utilizzo delle informazioni
- Persone nello spettro autistico
- Persone con sindrome di Asperger
- Persone con demenza
- Persone con perdita di memoria a breve termine
- Persone con dislessia
- Persone che utilizzano per la prima volta un ambiente molto complesso e frenetico



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi cognitivi e / o difficoltà di apprendimento e problemi di salute mentale

- Difficoltà a imparare e capire come fa la maggior parte delle persone.
- Difficoltà ad accedere alle informazioni alla stessa velocità o allo stesso modo degli altri
- Difficoltà a seguire le istruzioni
- Difficoltà a capire dove si trova qualcuno
- Difficoltà nell'identificare le persone o nel comportarsi in modo appropriato in un dato contesto.
- Pericolo di disorientamento – di perdersi - e possibilità di isolarsi.
- La perdita di memoria è una forma di deterioramento cognitivo. Può causare problemi di comportamento inappropriato in una determinata situazione



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Disturbi cognitivi e / o difficoltà di apprendimento e problemi di salute mentale

- Le persone con problemi cognitivi possono aver bisogno di assistenza e di informazioni semplificate e ben strutturate per consentire loro di essere al sicuro e di godersi una visita.
 - È meglio usare segni, simboli e pittogrammi che affidarsi a parole stampate.
 - "Facile da leggere" è una forma di scrittura che è stata sviluppata per informare le persone con difficoltà di apprendimento in modo più semplice.
 - Ambienti non rumorosi ed evitare luci stroboscopiche
- Le persone che non comprendono la lingua locale possono trarre vantaggio da quanto sopra



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Altre persone con requisiti di accesso specifici

- Persone anziane
- Bambini piccoli
- Persone di statura molto grande o piccola
- Persone che non capiscono la lingua locale
- Persone con malattie croniche:
(epilessia, problemi cardio-vascolari, allergie e ipersensibilità, intolleranze alimentari e diete speciali, asma, ecc.)



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone anziane

- Gli anziani hanno un forte bisogno di ottenere informazioni dettagliate sulla destinazione, il trasporto, i servizi forniti e l'area circostante, comprese le informazioni sulla disponibilità di assistenza sanitaria.
- Possono avere paura di muoversi da soli in un ambiente sconosciuto.
- Le persone anziane possono anche avere una malattia cronica. Un ambiente accessibile è importante per loro.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Bambini piccoli

- Le aree di traffico motorizzato o di traffico misto (comprese le biciclette) sono un pericolo per i bambini piccoli.
- I luoghi con acque libere non custodite rappresentano un pericolo per quelli che non sanno nuotare.
- I luoghi situati in alto senza protezione, presentano rischi di caduta.
- Le finestre e le portefinestre dei piani superiori senza fissaggi sicuri sono pericolose.
- I bambini richiedono una comunicazione e programmi di visita adeguati.
- I bambini di età inferiore ai 7 anni mantengono l'attenzione per un breve periodo.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone di statura molto grande o piccola

- Possono presentare limitazioni del proprio raggio di azione e, spesso, problemi di mobilità.
- Le persone più basse possono avere difficoltà a superare dislivelli o gradini e a vedere (a causa di altre persone che si frappongono).
- Le persone più alte possono avere difficoltà a sedersi o a muoversi in spazi ristretti.
- Coloro molto in sovrappeso possono avere difficoltà a salire o scendere i gradini.
- I visitatori possono essere più vulnerabili in situazioni di emergenza a causa della loro incapacità di muoversi facilmente o velocemente e sono particolarmente in pericolo in caso di evacuazione.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Non capire la lingua locale

Difficoltà a comunicare e a capire

- Informazioni
- Avvertenze
- Indicazioni
- Istruzioni scritte

Ciò può anche esporre le persone a vari pericoli.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con malattie croniche

- Persone che hanno allergie (o reazioni allergiche) o ipersensibilità
- Persone con epilessia
- Persone con problemi cardio-vascolari
- Persone con diabete
- Persone con intolleranze alimentari
- Persone con particolari esigenze alimentari ecc.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con malattie croniche

Allergie o ipersensibilità

Alcune persone sono molto sensibili a determinate sostanze presenti nell'ambiente, negli alimenti o per contatto diretto con la pelle, che possono tutte causare reazioni allergiche.

Il tipo e il grado di allergia varia da individuo a individuo e può variare da lieve irritazione all'avvelenamento con gravi condizioni debilitanti e persino alla morte.

Le reazioni allergiche possono essere dovute a piante, peli di animali, cibo, sostanze chimiche e materiali come nichel e lattice.

Gli allergeni ambientali includono polvere (spesso associata ai tappeti), materiali da costruzione, fumo e piante da fiore.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con malattie croniche

Allergie e ipersensibilità-intolleranze alimentari

Le reazioni allergiche possono comportare naso e occhi che colano e problemi respiratori che in circostanze acute possono limitare le attività di una persona.

Le loro reazioni possono essere simili a quelle della persona che manca di resistenza.

Se i pasti e le bevande sono inclusi in un tour, è necessario che i visitatori informino il capogruppo e / o il punto di ristoro se hanno allergie alimentari.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Epilessia

- Disturbo neurologico caratterizzato da crisi epilettiche.
- La persona può ferirsi svenendo, cadendo o colpendo in modo inappropriato qualsiasi oggetto.
- Necessità di prevenire la caduta, cosa che non è sempre possibile.
- Quando la persona riprende conoscenza, può essere confusa, disorientata, avere difficoltà a parlare o non essere lucida e non rendersi conto di cosa è successo.
- Necessità di evitare situazioni e luoghi che possono innescare le convulsioni (mancanza di sonno, stanchezza, cambiamento del clima, stress, luoghi con luci luminose e lampeggianti, ecc.).



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA6 - Le principali esigenze di accessibilità delle persone con diverse disabilità e di altri gruppi di turisti

Persone con mobilità ridotta (PRM)

Il termine "Persone con mobilità ridotta (PRM)" è utilizzato nello specifico nei settori del trasporto passeggeri: aereo / ferroviario / traghetto / autobus e pullman, ma non lo usiamo generalmente, in quanto non è chiaro a quali gruppi si riferisca.

Le diverse "classi" di PRM sono definite secondo codici IATA, ma anche queste sono molto generali.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 2

UA 7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Obiettivi dell'AU:

1. Descrivere le principali barriere per diversi tipi di utenti.
2. Esaminare i metodi per superare tali barriere sia attraverso l'adeguamento dell'ambiente costruito o fornendo informazioni oggettive per consentire ai turisti di fare una scelta informata sull'idoneità della loro potenziale destinazione
3. Mostrare come identificare i punti critici chiave dell'offerta turistica in relazione alle esigenze di ogni cliente e utilizzare i concetti di Universal Design per pianificare e realizzare modifiche.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 LU7 - La progettazione di un ambiente costruito in maniera accessibile per tutti gli utenti

Perché l'accessibilità è importante

L'accessibilità dell'ambiente costruito è un diritto essenziale e fondamentale per tutti i membri della società. Fornire luoghi e spazi accessibili permette alle persone di godersi le attività quotidiane e di cogliere le opportunità e consente loro di partecipare in modo sicuro, indipendente, conveniente, con fiducia e con dignità.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

L'ambiente costruito accessibile

- Tiene conto delle diverse capacità degli esseri umani
- È più sicuro e più comodo per tutti
- Contribuisce alla sostenibilità ed è un investimento per il futuro, poiché tiene conto del cambiamento degli stili di vita e delle condizioni di vita
- Migliora la qualità della vita
- Permette l'indipendenza degli utenti e la loro partecipazione



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

L'ambiente costruito accessibile

Comprende:

- Edifici privati e pubblici
- Lo spostamento verso / all'interno / da - compreso l'accesso di emergenza e l'evacuazione
- Spazi e percorsi pubblici
- Parcheggi
- Terminal di trasporto - stazioni, porti, aeroporti, ecc.
- Edifici e ambienti per la ricreazione e il tempo libero; strutture culturali, educative e sportive
- Prodotti e servizi per l'edilizia (coperti dalla Direttiva UE sui prodotti da costruzione)
- Qualsiasi prodotto e servizio tecnologico utilizzato negli edifici, ad es. ascensori, scale mobili, tapis roulant



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Edifici e ambienti nuovi ed esistenti

Nuovi progetti di design, edifici e ambienti possono essere accessibili a tutti gli utenti, sin dall'inizio seguendo i regolamenti edilizi e gli standard / linee guida per l'accessibilità

Gli edifici e gli ambienti esistenti richiedono spesso adattamenti per renderli accessibili perché sono stati progettati in un momento in cui l'accessibilità per tutti non era considerato una priorità

Esistono diversi standard di accessibilità e / o linee guida e legislazione nei diversi stati membri dell'UE

Il solo fatto di seguire la legislazione e gli standard non è sempre sufficiente perché possono prendere in considerazione solo i requisiti minimi e i professionisti non hanno conoscenze e formazione specifiche per comprendere e applicare gli standard in modo appropriato nei loro progetti Utilizzando un approccio di Universal Design, la progettazione dell'ambiente costruito sarà accessibile e adatta alla più ampia gamma di utenti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Accessibilità: qual'è il problema?

Sebbene ci siano molte norme e regolamenti negli stati dell'UE, l'effettiva accessibilità degli edifici e dell'ambiente costruito non è ancora soddisfacente

Ci sono molti esempi nell'attuale ambiente costruito in cui edifici o spazi completati non offrono un livello appropriato di accessibilità Sebbene la maggior parte delle barriere di accesso si trovi nel patrimonio immobiliare esistente, nuovi edifici e strutture continuano a essere costruiti con un'accessibilità meno che soddisfacente per tutti gli utenti

I progetti finanziati con denaro pubblico (compresi i fondi dell'UE) non vengono controllati per l'accessibilità in modo coerente o sufficiente La mancanza di accessibilità è costosa da risolvere, spreca fondi pubblici e - fondamentalmente - nega a molti cittadini dell'UE i loro diritti alla libera circolazione e all'accesso a edifici e servizi

Gli edifici e le strutture turistiche inaccessibili escludono molti potenziali clienti e riducono la redditività delle imprese



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Principali standard e linee guida esistenti

- Standard e linee guida nazionali
- ISO 21542 Building construction - Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito (in revisione)
- ISO TC / 228 Turismo e servizi correlati (in fase di sviluppo)
- EU M420 / CEN-EN 17210-Accessibilità e usabilità dell'ambiente costruito-Requisiti funzionali (in fase di sviluppo)



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Per chi stiamo progettando?

Persone molto basse e ... molto alte ... Anziani, che possono essere fragili, stancarsi facilmente o avere disabilità a causa della vecchiaia. Famiglie con bambini piccoli



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Per chi stiamo progettando?

Persone con disabilità temporanee .. Persone con disabilità e persone con malattie croniche... Persone con disabilità motorie e / o sensoriali, Persone con disabilità cognitive



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Per chi stiamo progettando?

Persone con lesioni / menomazioni temporanee, persone con allergie, persone che trasportano bagagli pesanti o altri oggetti, persone stanche.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Un buon design abilita - un cattivo design disabilita!

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Alcune delle barriere di accesso comuni

- Mancanza di accesso in piano
- Gradini all'ingresso degli edifici e all'interno degli edifici
- Grosso problema per le persone con disabilità motoria e tutti coloro che temporaneamente o permanentemente non possono salire i gradini

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Alcune delle barriere di accesso comuni

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Alcune delle barriere di accesso comuni

Barriere di accesso e potenziali pericoli per gli utenti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Alcune delle barriere di accesso comuni

Barriere di accesso e potenziali pericoli per gli utenti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Alcune delle barriere di accesso comuni:

errori nei nuovi progetti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Alcune delle barriere di accesso comuni: errori nei nuovi progetti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Ingressi accessibili

Accesso a livello con porte automatiche | Accesso con rampa accanto ai gradini | Ingresso con gradini e ingresso a livello alternativo accanto ai gradini

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Le porte dovrebbero essere larghe e facili da aprire

Porte più larghe sono vantaggiose per tutti: utenti su sedia a ruote, persone che spostano mobili | Apriporta a pulsante per porte pesanti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Spazi pubblici - accessibili a tutti

Piazze prive di ostacoli | Rampa di accesso accanto ai gradini | Percorso e posti a sedere accessibili

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Spazi pubblici

Millennium Bridge, Londra Una passerella progettata per essere utilizzata da tutti | Passaggio pedonale con accesso a livello, percorsi tattili

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Trasporto pubblico

Piattaforma della stazione ferroviaria | Piattaforme con percorsi tattili e accesso a livello delle carrozze | Piattaforma della stazione dei tram

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Parcheggi destinati alle persone con disabilità

Designated car parking spaces for disabled visitors. Clearly marked, at shortest possible distance to building entrance, by level access route.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Accesso agli ambienti naturali

Sentiero forestale accessibile e pannello informativo Bar sul fiume

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Ristorazione: all'interno e all'esterno

Ristoranti e caffè: mobili disposti in modo da consentire il passaggio

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Ristorazione: banchi self-service bassi per tutti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Sala da pranzo: mobili adatti alla diversità dei visitatori

Ristoranti e caffè:
Tavoli con gamba centrale e ad altezza adeguata consentono di essere facilmente utilizzati dalle persone su sedia a ruote

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Camere accessibili agli ospiti dell'hotel

Camere di hotel spaziose e di charme con contrasto di colore, adatte a tutti e in particolare: alle persone in sedia a ruote e che consentono l'orientamento nella stanza alle persone con disabilità visive

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Bagni accessibili



Doccia con accesso per sedie a ruote, corrimano di sostegno sono adatti e sicuri per tutti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Segnaletica



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Segnaletica



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Adattamento di edifici esistenti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Adattamento di edifici esistenti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Adattamento degli ambienti esistenti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Adattamento degli ambienti esistenti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 7 - La progettazione di un ambiente costruito accessibile a tutti gli utenti

Adattamento degli ambienti esistenti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 2

UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Obiettivi dell'UA:

1. Presentare modi corretti di comunicare
2. Evitare insidie e situazioni imbarazzanti
3. Aiutare i fornitori di servizi ad essere più sicuri nelle loro interazioni con il cliente

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Considerazioni generali

Un corretto sistema di comunicazione nell'offerta di servizi turistici richiede:

- Una condizione di uguaglianza tra i due soggetti della relazione (Cliente e fornitore di servizi)
- Capacità umana di empatia e comprensione
- Conoscenza approfondita di ogni possibile esigenza del Cliente
- Conoscenza approfondita di ogni componente della Catena dei Servizi Turistici:
 - ✓ di ogni elemento della pianificazione e fruizione del Viaggio Turistico
 - ✓ di ogni elemento interno del servizio offerto

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Chi sono?

Un turista con esigenze di accesso specifiche è
"PRIMA DI TUTTO" un TURISTA !!!


Qualcuno che desidera andare in vacanza in una destinazione di
SUA SCELTA
per le sue prossime vacanze.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Chi sono?

Clienti con disabilità:
NON sono un segmento a parte
Hanno abitudini di acquisto come tutti gli altri turisti, anche se



misurate attraverso la soddisfazione delle «esigenze specifiche» di ciascuna persona

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Chi sono i fornitori di servizi?

Qualsiasi organizzazione pubblica o privata, manager o agente che agisce direttamente nel settore del turismo, in ogni elemento della catena dei servizi turistici, responsabile dell'erogazione regolare e di qualità della propria parte di servizio nei confronti di qualsiasi Cliente

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

La catena dei servizi turistici

È importante ricordare il concetto di Catena dei Servizi Turistici e come l'accessibilità di ogni elemento possa influenzare il viaggio dei Visitatori.
Tutti gli elementi sono collegati da un filo logico, operativo e comportamentale, che li rende un tutt'uno.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Ogni elemento deve garantire agli altri:



- integrazione
- accessibilità
- competenza
- comodità
- QUALITA'**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Come fornire e garantire la qualità

- I diversi gruppi di esigenze dei Clienti con disabilità hanno già fatto parte di una specifica Unità Formativa.
- Questa Unità Formativa esaminerà in che misura tali requisiti influenzano il servizio fornito e i relativi comportamenti.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Persone con mobilità ridotta - Servizio

- Fornire assistenza per il trasporto di bagagli o oggetti pesanti
- Seguire i tempi del cliente
- Fornire aiuto per sedersi e alzarsi e muoversi per brevi distanze, se il cliente è in grado di effettuare questi movimenti
- Fornire informazioni sulla destinazione, le condizioni di fruibilità dei luoghi che si andranno a visitare e gli strumenti per superare le difficoltà, la disponibilità di ausili tecnici



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Persone con mobilità ridotta - Servizio

- Fare ogni sforzo per comunicare senza ostacoli (ad esempio un banco della reception potrebbe essere troppo alto) e trovare alternative (una scrivania, un posto a sedere)
- Evitare o ridurre le situazioni di disagio o affaticamento
- Offrire il proprio aiuto e essere pronti a seguire le istruzioni del cliente su come aiutare
 - Essere preparati ad identificare gli ostacoli e ad intervenire
 - Lasciare che il cliente ci guidi in caso di manovra
 - Spingere delicatamente la sedia a ruote e fare attenzione
 - Essere discreti quando si aiuta



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Persone con disabilità visive - Servizio

- Presentarsi e restare vicino al cliente per essere facilmente individuati
- Avvisare sempre se ci si allontana
- Attirare l'attenzione del cliente chiamandolo per nome o toccando delicatamente il braccio
- Fornire informazioni audio o, se scritte, in macro caratteri o in Braille
- Farsi capire con l'uso delle parole in quanto gli ospiti non possono percepire espressioni del viso o gesti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Persone con disabilità visive - Servizio

- Essere pronti a leggere le informazioni ad alta voce con un tono di voce normale (descrizioni, menu, guide)
- Se il cliente chiede di essere guidato, offrire il braccio e andare con lui
- Descrivere con precisione gli interni della struttura, la posizione di mobili, attrezzature, servizi per il bagno ecc. utilizzando riferimenti spaziali (Nord / Sud, lancette dell'orologio) in relazione alla posizione del cliente
- Indicare se ci sono gradini e se questi sono verso l'alto o il basso
- Se il cliente è accompagnato da un animale di servizio, far entrare l'animale in qualsiasi momento e in TUTTE le aree della struttura



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Animali da assistenza

Il più noto è il Cane Guida, ma si stanno considerando altri animali che possono ovviare ad allergie o fobie nei confronti dei cani da parte degli utenti.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Animali da assistenza

- Il cane guida o animale da compagnia è un animale da lavoro, completamente addestrato a comportarsi con calma in qualsiasi ambiente.
- È importante non distrarli accarezzandoli o dando loro da mangiare.
- Le distrazioni possono compromettere la loro capacità di supportare il proprio conduttore e metterlo in pericolo.
- Gli animali da assistenza sono ammessi in tutti gli spazi pubblici e sui mezzi pubblici. Questo diritto è garantito dalla legge.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Persone con problemi di udito - Servizio

- Presentarsi e spiegare il proprio ruolo
- Quando gli si parla, stare di fronte al cliente, stabilire un contatto visivo
- Non avere una luce posizionata alle proprie spalle: questo non consente la lettura delle labbra
- La lettura delle labbra non è facile quando ci sono più di 2 persone
- Non parlare troppo velocemente o troppo lentamente. Non gridare. Non esagerare con i movimenti della bocca. Usare espressioni facciali e gesti
- Ridurre al minimo i rumori nella stanza / area

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Persone con problemi di udito - Servizio

- Usare frasi brevi e parole chiare
- Ripetere la frase se necessario e assicurarsi che le informazioni siano state completamente comprese
- Non coprirsi la bocca e non voltare la faccia
- Scegliere una zona tranquilla per comunicare
- Essere preparati a tempi più lunghi per il dialogo
- Tenere a portata di mano carta e penna
- Per illustrare un meccanismo, spiegare prima e poi mostrarne il funzionamento

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Linguaggio dei segni

La lingua dei segni è una lingua in sé ed è una Lingua nazionale:

- LIS in Italia (Lingua italiana dei segni)
- ASL negli USA (American Sign Language)
- BSL in Gran Bretagna (British Sign Language)
- LSE in Spagna (Lengua de Signos Española)
- eccetera.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Linguaggio dei segni

MAMMA		ALBERO	
ITALIA	STATI UNITI	ITALIA	SPAGNA
CINA	DANIMARCA	STATI UNITI	AUSTRALIA

MAMMA = MOTHER; ALBERO = TREE

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Stereotipi sulle persone con disabilità

- Hanno sempre bisogno del nostro aiuto!
- Sono prodi e coraggiosi
- Le persone su sedia a ruote sono malati cronici
- Le loro vite sono totalmente diverse da quelle delle persone senza disabilità
- Le persone cieche acquisiscono un «sesto senso»
- Sono più a loro agio con «i loro simili»
- Sono clienti poveri
- Essere disabile ti rende diverso dentro
- ...e molti altri!

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Presupposti pericolosi

Leggende e stereotipi ci portano a fare ipotesi sbagliate e pericolose che possono:

1. Ridurre o compromettere la qualità del servizio fornito
2. Generare insoddisfazione dei clienti
3. Creare una cattiva immagine della destinazione / servizio
4. Influenzare negativamente i risultati aziendali



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Suggerimenti per una corretta comunicazione

Considerare i requisiti specifici del cliente e agire di conseguenza:

- Non alzare la voce con una persona ipoudente: non aiuta!
- Non tutte le persone con disabilità visive conoscono il Braille: prepararsi per le alternative!
- Prepararsi a dare e ripetere semplici spiegazioni ad una persona con difficoltà di apprendimento o disabilità mentale
- Trovare un modo per parlare all'altezza degli occhi con un utente su sedia a ruote
- Trattare il cliente con rispetto e dignità



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Suggerimenti per facilitare la comunicazione

Niente panico

Rilassati!

Parla direttamente con me

Prima la persona !!!!

Trattami come chiunque altro

Non aiutare ad ogni costo

Non fare supposizioni su ciò di cui ho bisogno

Chiedimi prima!



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Uso della lingua

- L'uso di un linguaggio corretto e delle parole corrette può aiutare a creare una situazione di comprensione reciproca e un'atmosfera positiva.
- Ricordarsi che si ha a che fare con un CLIENTE
- Imparare quali sono le espressioni da evitare e considerare prima la «persona»!



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Uso della lingua

- Evitare espressioni come handicappato, invalido, storpio, vittima, ritardato, legato a ... ecc.
- Meglio utilizzare altri termini come "persona con disabilità" o con "esigenze specifiche" o "requisiti" o "persona a mobilità ridotta" o "persona con disabilità"
- Non sentirti a disagio nell'usare espressioni comuni come "ci vediamo più tardi" con un cliente non vedente.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 - Comunicazione con le persone con disabilità e con altre esigenze specifiche di accessibilità; "galateo" del turismo accessibile

Uso della lingua

**attenzione allo "pseudo"
politicamente corretto!
diversamente abile**



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 2

UA 9 - Customer care

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Obiettivi dell'UA:

1. Analizzare il Customer Care come strumento manageriale per fornire un servizio di qualità ai Clienti
2. Regole e pilastri del Customer Care
3. Identificare le tecniche di Problem solving per affrontare reclami e criticità

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Cos'è il Customer Care?

- Customer care: prendersi cura dei clienti mentre interagiscono con l'Azienda
- Servizio clienti: la consulenza o l'assistenza fornita ai clienti. L'interazione diretta uno a uno tra un consumatore che effettua un acquisto e un rappresentante dell'azienda che lo vende.
- Entrambi portano alla **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Soddisfazione del Cliente

- Riflette il gradimento delle attività commerciali di un'azienda.
- I clienti racconteranno un'esperienza positiva a una media di 9 persone mentre una negativa raggiungerà una media di 16 persone.
- Elevati livelli di soddisfazione del cliente (con esperienze piacevoli) sono forti fattori di fidelizzazione, fedeltà e riacquisto del prodotto.
- Sapere perché i clienti hanno apprezzato la loro esperienza aiuta l'azienda a ricreare e rafforzare le esperienze piacevoli in modo che possano fidelizzare i clienti esistenti e aggiungere nuovi clienti.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

CRM per la gestione delle relazioni con i clienti

Il concetto di CRM (Customer Relationship Management) può essere definito come una **strategia aziendale** che, basata su una filosofia aziendale orientata al cliente e su una cultura aziendale, mira ad una gestione delle relazioni con i clienti che porti a un **vantaggio competitivo** e ad un **aumento della redditività** per l'impresa

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Una strategia aziendale

- Il Cliente deve essere al centro di ogni decisione strategica di qualsiasi fornitore di servizi turistici
- I cambiamenti demografici ed economici uniti ai progressi nelle tecnologie digitali stanno cambiando il comportamento dei clienti
- Le imprese stanno trasformando le loro attività in aziende incentrate sul cliente, digitalmente attive e connesse, in grado di rispondere alle esigenze dei clienti.
- Comprendere la motivazione dei clienti e le loro abitudini di spesa, le esperienze che possono creare o distruggere la fedeltà dei clienti è la chiave per raggiungere la crescita

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Una strategia aziendale

Nel caso dei turisti con disabilità il livello di fidelizzazione è più alto, in quanto più legato alla presenza di un'offerta che soddisfa effettivamente le loro esigenze che ad una generale libertà di scelta

Tuttavia, grazie a:

- internet, social media, consulenza peer-to-peer
- altre fonti di informazione più ampie

i clienti con disabilità hanno accesso a molte più informazioni rispetto al passato e, di conseguenza, hanno più potere d'acquisto e le loro scelte tendono ad essere più diversificate.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

5 regole d'oro del servizio clienti

1. Il servizio clienti è compito di tutti. Coinvolgimento totale delle risorse umane dell'azienda
2. Fare domande e ascoltare le risposte. Comprendere cosa vuole il cliente
3. Promettere solo ciò che si può offrire. Conoscere il proprio prodotto
4. Imparare a chiedere scusa. Gestire situazioni critiche e reclami
5. Considerare l'impegno e l'entusiasmo del personale: formarlo e trattarlo bene

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Circolo virtuoso di customer care

```
graph TD; A[Formazione e potenziamento dei dipendenti] --> B[Soddisfazione e competenza dei dipendenti]; B --> C[Erogazione di un servizio di qualità superiore]; C --> D[Clientsi soddisfatti]; D --> E[Clientsi fedeli]; E --> F[Maggiori vendite e profitti]; F --> A;
```

Source: <https://commons.wikimedia.org/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Come misurare la soddisfazione del cliente - Indice CSI

L'indice di soddisfazione del cliente (CSI- Customer Satisfaction Index) è uno strumento analitico utilizzato per misurare la soddisfazione del cliente per un prodotto, servizio o un'azienda.

Aiuta a trovare le ragioni della soddisfazione o insoddisfazione del cliente e consente alla Società di adottare misure adeguate per modificare il prodotto se necessario.

La conoscenza della soddisfazione del cliente è un must per pianificare strategie di marketing e campagne di comunicazione.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Gestione dei reclami

L'erogazione di un Servizio può rendere alcuni clienti insoddisfatti e quindi la possibilità di ricevere un reclamo.

Affrontarlo in modo positivo e costruttivo aiuterà a mantenere i vostri clienti ed eviterà che essi non si lamentino con voi ma parlino del servizio scadente ricevuto con gli altri e non tornino mai più nella vostra azienda.

I reclami dei clienti forniscono alle aziende preziose informazioni su cosa e come devono migliorare.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Come gestire i reclami dei clienti

- Stare calmi. Non si tratta di qualcosa di personale.
- Ascoltare bene
- Riconoscere il problema
- Valutare i fatti
- Offrire una soluzione.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Problem solving

Il Problem Solving può essere definito come **l'arte di risolvere i problemi**, sia nel caso in cui siano di natura personale e interpersonale o coinvolgano organizzazioni (aziende, enti, comunità ecc.), attraverso l'uso di **tattiche e tecniche** per ottenere la massima efficienza e efficacia (tempo e impegno necessari)

Rappresenta la capacità di trovare soluzioni in ogni ambiente

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Problem solving

Un ostacolo frequente al buon esito della risoluzione dei problemi è affidarsi alle esperienze precedenti, specialmente quelle che sembrano simili a quella attuale

La tendenza ad applicare la stessa esperienza ad ogni problema può portare a decisioni sbagliate

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Problem solving

Per uscire da un problema è necessario spostare il punto di vista a un livello di pensiero più elevato

Spostare il centro, cambiare il punto di vista, attraverso uno strumento semplice: le domande.

Una buona domanda da porsi sempre è:
"Come potrei uscire da questa situazione?"

Tutte le domande che iniziano con
"COME SI POTREBBE...?"
sono molto positive.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Problem solving

Agire secondo il seguente schema

Ricerca del problema	rendersi conto che sta accadendo qualcosa di spiacevole
Impostazione del problema	definire il problema
Analisi del problema	dividere il problema principale in sotto problemi
Risoluzione del problema	eliminare le cause e rispondere alle domande poste dal problema
Processo decisionale	decidere come agire sulla base delle risposte ottenute
Prendere una decisione	agire

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Problem solving

Non è realistico pensare di risolvere un problema in un solo colpo.

Nella ricerca di soluzioni il problema può essere suddiviso in sotto-problemi.

Quando questi saranno risolti in modo indipendente, sarà più facile arrivare alla soluzione del problema originale.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Problem solving

Perciò:
il problema è suddiviso in sotto-problemi, ciascuno con più obiettivi
una volta stabiliti i sotto-problemi, si sospende il lavoro sul problema e si focalizza sul sotto-problema e sui relativi sotto-obiettivi
raggiunti tutti gli obiettivi, si riprende il lavoro sul problema originario.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 - Customer care

Problem solving

Esercizio:
PREPARARE UN UOVO FRITTO

Sotto-problema 1....
Sotto-obiettivo.....

- o
- o

Sotto-problema 2....
Sotto-obiettivo.....

- o
- o



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 2

UA 10 – Gestione degli imprevisti



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Obiettivi dell'UA:

1. Identificare le possibili situazioni critiche che possono verificarsi in qualsiasi servizio della Catena dei Servizi Turistici
2. Imparare come reagire e a chi rivolgersi per le possibili soluzioni
3. Rendere i discenti consapevoli delle interconnessioni tra le varie componenti dell'offerta turistica

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Tutti sono coinvolti

Molte cose possono andare storte o creare situazioni impreviste che potrebbero creare problemi ai Clienti, quando viaggiano.

I viaggiatori con esigenze di accesso specifiche hanno ulteriori possibilità che tali eventi diventino una minaccia per il loro viaggio, causando disagio, pericolo e insicurezza.

Sia i viaggiatori che i fornitori di servizi sono coinvolti e la collaborazione tra loro è essenziale per risolvere i problemi

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Tutti sono coinvolti

Il concetto di base è quello che

DEVE ESSERE IDENTIFICATA UNA SOLUZIONE

Un'offerta turistica di qualità non dirà mai:
Scusate, non possiamo fare niente!

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

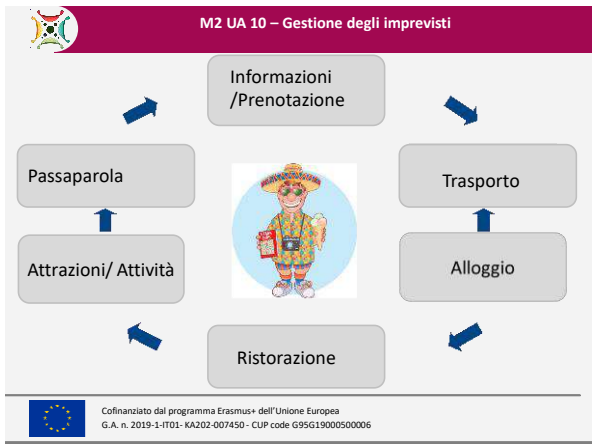
M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

La catena dei servizi turistici

È importante ricordare il concetto di Catena dei Servizi Turistici e come l'accessibilità di ogni elemento possa influenzare il viaggio dei Visitatori.

Tutti gli elementi sono collegati da un filo logico, operativo e comportamentale, che li rende un tutt'uno.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Ogni elemento deve garantire agli altri:

- integrazione
- accessibilità
- competenza
- comodità
- QUALITÀ**

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Il cliente

I turisti con esigenze specifiche di accessibilità normalmente pianificano con largo anticipo i loro viaggi e hanno contatti ripetuti con tutti gli attori (personale o siti web) che possono fornire informazioni e rassicurazioni sulle condizioni di accessibilità della destinazione nel suo complesso e sulle singole componenti del viaggio (modalità di trasporto, alloggio, visite turistiche, cibo, supporto medico e tecnico, emergenze ecc.)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Prerequisiti per la qualità e un buon servizio

Il valore principale di un prodotto turistico è costituito dalle risorse umane che forniscono il servizio.

Dirigenti e dipendenti sono tutti coinvolti nell'assicurare la qualità in ogni elemento della catena dei servizi turistici.

In qualsiasi elemento potrebbero esserci situazioni che richiedono una conoscenza specifica per prevenire o correggere i principali problemi che possono verificarsi.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Prerequisiti per la qualità e un buon servizio

Tutti coloro che lavorano nel settore turistico e in ogni componente della catena dei servizi turistici dovrebbero:

- Essere pienamente formati e consapevoli di tutte le esigenze dei turisti con bisogni di accesso specifici e di come queste esigenze influenzano il servizio che stanno fornendo
- Conoscere la sequenza del percorso del Cliente (cosa viene prima e dopo), comprendere le interconnessioni tra i vari servizi e verificare che siano fornite tutte le condizioni richieste

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Prerequisiti per la qualità e un buon servizio

- Avere i contatti di qualsiasi servizio che possa fornire supporto in caso di emergenza (Ospedali, Polizia, fornitura di attrezzature, assistenza, ecc.)
- e chiarire le condizioni per i loro interventi (risposta immediata o entro ... ore / giorni)
- Verificare con i clienti se le soluzioni previste per le emergenze sono accettabili per loro

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Cosa fare se ...

Prenotazione del viaggio

Agente di viaggi:

- essere a conoscenza delle condizioni di accessibilità di tutti i servizi inclusi nella prenotazione e delle alternative
- Assicurarsi che vengano rispettati i tempi minimi per la richiesta dei servizi
- Fornire i contatti di tutti gli agenti locali
- Consigliare vivamente al cliente di sottoscrivere una «assicurazione in caso di cancellazione» e una «assicurazione medica»



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Cosa fare se ...

Prenotazione del viaggio

Prenotazioni individuali:

- I siti di prenotazione devono mostrare al cliente con esigenze specifiche di accesso tutte le caratteristiche di accessibilità degli elementi che desidera includere nella sua prenotazione
- I siti di prenotazione devono indicare il reparto di contatto / persona responsabile in caso di informazioni non corrette
- L'assicurazione deve essere fortemente suggerita come mezzo per prevenire problemi imprevisti
- Le piattaforme di prenotazione dovrebbero essere accessibili (WAI- W3C)



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Situazioni impreviste

Alcuni servizi non sono accessibili

Il riferimento locale dell'agente di viaggio deve:

- Individuare una struttura alternativa adatta al Cliente
- Identificare un fornitore locale di servizi con un'offerta appropriata
- Essere preparato a coprire le differenze di costo
- Autorizzare rimborsi / risarcimenti se l'alternativa non è accettabile



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Trasporto via terra

Treni, autobus, taxi, furgoni, pullman turistici sono tutti mezzi che possono essere utilizzati da clienti con esigenze specifiche di accesso.

Società di gestione:

- deve fornire un servizio comodo e accessibile a tutti
- deve utilizzare tutti i mezzi di comunicazione per informare i passeggeri durante il viaggio (annunci visivi e vocali, segnaletica chiara)
- deve formare il personale di terra e viaggiante sull'assistenza ai clienti con esigenze di accesso specifiche e su come affrontare situazioni impreviste o di emergenza.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Situazioni impreviste

Alcuni servizi annullati, ritardati, non utilizzabili

Le Imprese di Trasporto devono:

- Verificare la praticabilità di possibili alternative
- Ri-proteggere nuovamente il passeggero nella prima corsa disponibile
- Individuare un altro mezzo di trasporto
- Prepararsi a coprire le differenze di costo
- Autorizzare rimborsi / risarcimenti se l'alternativa non è accettabile



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Alloggio

Le camere dell'hotel vengono prenotate con largo anticipo e le caratteristiche di accessibilità avrebbero dovuto essere verificate sia dall'agente di viaggio che dal cliente stesso.

La struttura deve essere utilizzata dai clienti con esigenze di accesso con riferimento a tutti i suoi servizi interni (sala colazione, sala congressi, piscina, spa ecc.) e alle attrezzature.

Nei periodi di punta la disponibilità di camere è ridotta se non in una situazione di "tutto esaurito".

Il numero di camere «accessibili» rappresenta normalmente una piccola percentuale dell'offerta totale di ciascuna struttura.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Situazioni impreviste

- La camera prenotata è stata venduta ad un altro cliente e non c'è più disponibilità
- L'ascensore è fuori servizio
- Non è possibile usufruire delle strutture alberghiere in quanto:
 1. Le informazioni sull'accessibilità fornite dall'hotel non erano corrette
 2. Le esigenze del cliente non sono state comprese



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Situazioni impreviste

Cosa fare:

- Offrire gratuitamente una sistemazione di qualità superiore nella struttura e verificare la sua utilizzabilità insieme al cliente
- Verificare la disponibilità di hotel alternativi e **CONFERMARE** le caratteristiche di accessibilità
- Essere preparati a sostenere i costi aggiuntivi, se ce ne sono
- Esaminare le alternative con il cliente e ottenere la sua approvazione



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Esigenze alimentari e intolleranze

Alcune delle disabilità nascoste riguardano turisti con esigenze alimentari specifiche e / o intolleranze alimentari (diabete, celiachia, ecc.)
Assicurarsi che i menu contengano la descrizione di tutti gli ingredienti dei piatti e degli allergeni.

In caso di qualcuno che ha una forte reazione allergica al cibo:

- Chiamare un infermiere / dottore
- Prepararsi a organizzare un trasferimento all'ospedale più vicino
- Verificare le condizioni di validità di qualsiasi assicurazione sanitaria
- Informare qualsiasi persona di contatto che il cliente abbia identificato



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Giro turistico

Visitare le attrazioni turistiche di una destinazione è una parte essenziale di ogni vacanza. Tuttavia, alcuni problemi possono diventare critici "sul posto" e le soluzioni devono essere individuate senza indugio.
Ogni fornitore di servizi coinvolto nell'organizzazione del viaggio sarà responsabile delle proprie competenze specifiche.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Situazioni impreviste

- La compagnia organizzatrice del tour non si presenta
- Il pullman turistico non è accessibile alle persone con mobilità ridotta
- L'accesso ai monumenti / museo / area archeologica è difficoltoso / non possibile
- Un turista viene lasciato indietro e non c'è possibilità di contattarlo (persone con problemi di udito)
- Il percorso di visita è troppo lungo e faticoso



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Situazioni impreviste

Cosa fare

Per problemi relativi all'accesso:

- Tutti gli attori che organizzano la visita **DEVONO** verificare la situazione dell'accessibilità prima di includere la visita nel Tour; identificare le alternative e informare il cliente del programma modificato
- Se la visita è un **MUST** turistico, individuare strumenti alternativi per la visita (realtà virtuale, modellini ecc.)
- Informare il Cliente che il percorso del Tour può essere faticoso e identificare insieme le alternative più comode
- Dare istruzioni preliminari al gruppo sui punti / procedure di incontro se qualcuno si dovesse perdere



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Situazioni impreviste

Cosa fare

Per problemi legati a no-show e all'accessibilità del trasporto:

- Assicurarsi che l'agenzia di tour invii un sostituto o sia pronta per il rimborso.
- Avere a disposizione un taxi accessibile per consentire ai turisti con difficoltà motorie di seguire il pullman e partecipare alla visita.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Problemi di salute

I turisti normalmente portano con sé tutti i medicinali / farmaci di cui potrebbero aver bisogno durante il viaggio.

Nel caso in cui qualcuno si ammali:

- Chiamare un infermiere / un dottore
- Prepararsi a organizzare un trasferimento all'ospedale più vicino
- Verificare le condizioni di validità di qualsiasi assicurazione sanitaria
- Informare qualsiasi persona che il cliente abbia identificato



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Ferimenti e incidenti

In caso di ferimenti o incidenti durante il soggiorno, in gite turistiche ecc.:

- Chiamare un medico o un'ambulanza
- Mantenere il cliente calmo
- Non cercare di curarlo a meno che non si sia stati addestrati per le procedure di primo soccorso
- Verificare le condizioni di validità di qualsiasi assicurazione sanitaria



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Emergenze relative alla sicurezza

In caso di qualsiasi emergenza causata da incendi, fughe di gas, terremoti, inondazioni ecc. che potrebbero richiedere l'evacuazione del Cliente:

- Chiamare immediatamente i Vigili del fuoco o qualsiasi altro ente specifico deputato alla sicurezza delle persone
- Mantenere il cliente calmo e istruirlo ad attendere la squadra di soccorso «ufficiale»
- Non eseguire alcuna azione per aiutare i clienti ad uscire dalla struttura in quanto ciò potrebbe essere contro la legge e portare a conseguenze legali



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Attrezzature e parti di ricambio

I clienti che utilizzano dispositivi di assistenza viaggiano normalmente con la propria attrezzatura.

Queste sono soggette ad alcuni rischi:

- Possono subire danni durante il trasporto aereo o durante il viaggio
- Possono rompersi durante l'uso
- Potrebbero rimanere senza energia elettrica
- Potrebbero esaurirsi i pezzi di ricambio



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Attrezzature e parti di ricambio

Cosa fare

Qualsiasi attore di qualsiasi elemento della catena dei servizi turistici che viene informato di un problema tecnico relativo all'attrezzatura del cliente deve:

- Fornire una sostituzione con attrezzature disponibili nella struttura, se presenti
- Avere un elenco di meccanici specializzati in dispositivi di assistenza e pezzi di ricambio
- Avere un elenco di aziende che noleggiavano attrezzature per la mobilità e / o il comfort della persona
- Controllare i tempi per le riparazioni o la consegna



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Animali di servizio

Molti turisti con esigenze di accesso sono aiutati da un animale di servizio a svolgere le loro attività quotidiane, a muoversi e mantenere la propria indipendenza. Gli animali da assistenza sono quindi essenziali per il loro comfort e dovrebbero essere autorizzati a entrare in qualsiasi luogo, interno o esterno, pubblico o privato. Anche questo diritto è garantito dalla legge.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Animali di servizio

Situazione imprevista

- I gestori di strutture turistiche vietano l'accesso agli animali di servizio dei loro ospiti (Hotel, ristoranti, bar, aree commerciali, negozi al dettaglio ecc.)
- Le aziende di trasporto (autobus, tram, metropolitana) non li accettano a bordo dei loro veicoli
- Musei o altre strutture culturali ne vietano l'ingresso
- Altri clienti si lamentano della presenza di animali di servizio

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Animali di servizio

Con alcune eccezioni!

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Animali di servizio

Cosa fare

I clienti:

- Reclamare con il dirigente della struttura
- Chiamare la polizia
- Presentare un reclamo agli uffici del turismo della zona

Fornitori di servizi (personale dell'hotel, guide turistiche, autisti di autobus, biglietterie di musei, cinema, impianti sportivi ecc.):

- Informare in anticipo il dirigente della struttura
- Spiegare che la legge autorizza specificamente l'ingresso di animali di servizio
- Spiegare agli altri clienti che un animale di servizio non è pericoloso, è completamente addestrato e non causerà vittime

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Disastri naturali o disordini politici

Disastri naturali imprevisti o improvvisi disordini politici, rivolte, manifestazioni possono causare molto stress a un cliente con disabilità.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Disastri naturali o disordini politici

Cosa fare

Agenti di viaggio:

- Proporre una modifica dell'itinerario
- In situazioni di emergenza organizzare il viaggio di ritorno il prima possibile
- Verificare le condizioni di qualsiasi assicurazione del cliente applicabile al caso specifico
- Mettersi in contatto con l'Ambasciata o il Consolato del cliente per il supporto organizzativo

Ufficio Turistico

- Fornire informazioni aggiornate continue sulla situazione e una valutazione del rischio
- Supportare i fornitori di servizi turistici per la sicurezza e il benessere del cliente

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Connessioni

Possibili problemi

- Nessuna connessione WIFI in hotel
- Alcune piattaforme di messaggistica istantanea non sono accettate nel paese di destinazione
- I costi di roaming sono eccessivi

Azioni Cliente:

- Controllare prima di partire
- Individuare delle alternative
- Cercare «Schede telefoniche turistiche»

Responsabile della struttura / proprietario:

- Offrire servizi interni (ufficio esecutivo) gratuitamente

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Gestione degli imprevisti

Lavoro di gruppo

Identificare:

- aree / situazioni aggiuntive che possono creare problemi nei vari elementi della catena dei servizi turistici
- possibili soluzioni

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Unità di Apprendimento del Modulo 3

Valutazione dell'accessibilità

UA 11. Schemi informativi sull'accessibilità

UA 12. Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

UA 13. Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 3

UA 11 – Schemi informativi sull'accessibilità

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Obiettivi dell'UA:

1. Presentare una serie di schemi informativi sull'accessibilità, esaminandone le principali differenze e somiglianze
2. Comprendere la complessità della raccolta e della presentazione dei dati sull'accessibilità
3. Imparare a valutare criticamente la qualità e lo scopo dei sistemi di informazione sull'accessibilità e prepararsi per la valutazione di una struttura e / o servizio turistico.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Tutti i fiori cercano di attirare gli impollinatori



Molte fioriture diverse per insetti diversi. Ma alcune hanno più successo di altre!

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Che cos'è uno schema informativo sull'accessibilità?

- Un sistema di comunicazione delle informazioni che mira a garantire la qualità dei beni materiali forniti nelle destinazioni turistiche.
- Può essere gestito da imprese pubbliche o private o ONG.
- Intende soddisfare la necessità di informazioni sull'accessibilità dei turisti con disabilità o delle persone con altri requisiti di accesso.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Domanda: è accessibile PER ME?

I sistemi di informazioni sull'accessibilità (AIS-Accessibility Information schemes) mirano a rispondere a questa domanda!
- perché le aziende non possono rispondere a centinaia di telefonate e, anche se potessero, potrebbero fornire informazioni errate o incomplete!

Le domande chiave da considerare quando si esamina un AIS sono:

- Quali sono i requisiti di accesso considerati?
- Le informazioni sull'accessibilità riguardano solo un tipo di utente o più?
- Come possiamo fidarci delle informazioni?
- Chi raccoglie le informazioni e come lo ha fatto?
- Le informazioni sono affidabili: aggiornate, accurate, pertinenti?

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Allora ... chi controlla le informazioni?

- Forse nessuno? – Qualcun'altro rispetto a colui che le ha fornite (auto-valutazione)!
- Autorità pubbliche
- Un consulente per l'accessibilità / revisore esperto / adesione ad uno schema di informazione dell'accessibilità
- Organizzazioni per disabili (ONG)
- Editori di guide turistiche, scrittori di viaggi professionisti, ecc.
- Altri turisti / visitatori (revisori e / o crowd-sourcing)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Consideriamo alcuni esempi ...

- Hotels.com
- Booking.com
- TripAdvisor.com

} siti «Mainstream»

- Euan's Guide
- Accessaloo
- Eating Out

} siti «specializzati»

- Pantou (Dichiarazione di accessibilità) Sito «Directory» di ENAT

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Hotels.com

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Booking.com

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

TripAdvisor.com
Menu principale, nessuna caratteristica di accessibilità elencata

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

TripAdvisor.com
Elenchi di menu a comparsa Accesso con sedia a ruote

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Euan's Guide

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Euan's Guide

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Euan's Guide

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Accessaloo

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Accessaloo – immagini dall'app mobile

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Eating Out – Guida ai luoghi (per celiaci)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Eating Out – Guida ai luoghi (per celiaci)

7918 Venues

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Eating Out – Guida ai luoghi (per celiaci)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Pantou- Directory del turismo accessibile

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 - Schemi informativi sull'accessibilità

Pantou - Directory del turismo accessibile

- Sviluppato da ENAT e EWORX come parte di uno studio europeo
- Originariamente finanziato dalla Commissione Europea
- Supporta le PMI del turismo
- Include oltre 70 tipi di servizi, ad es. Siti del patrimonio culturale, alloggi, noleggio attrezzature, guide turistiche, trasferimenti ...
- Copre TUTTI i tipi di clienti e requisiti di accesso
- Oltre 900 fornitori accessibili già registrati
- Gratuito per aziende, settore pubblico e visitatori

<https://Pantou.org>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Cos'è una dichiarazione di accessibilità?

Una Dichiarazione di Accessibilità è un documento scritto da un fornitore di servizi (o un agente designato) che descrive le caratteristiche di accessibilità di un servizio e / o struttura turistica, nel modo più oggettivo e fattuale possibile.

In alcuni paesi o regioni viene utilizzato il termine "Guida all'accesso" o "Guida all'accessibilità". Significa la stessa cosa.

La Dichiarazione di accessibilità viene utilizzata per informare potenziali clienti o visitatori sull'accessibilità della sede e / o del servizio ed è particolarmente utile come strumento di pianificazione per i visitatori che hanno requisiti di accesso specifici.

E' basata su una lista di controllo che descrive / misura l'accessibilità di un luogo, proprietà o servizio per le persone.

I requisiti di accessibilità sono relativi a tutti gli utenti con varie disabilità e / o altri requisiti di accessibilità come persone con limitazioni e disabilità motorie, persone con disabilità uditive, visive o cognitive, persone anziane, famiglie con bambini piccoli e altro ancora.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Cos'è una dichiarazione di accessibilità?

Le informazioni sull'accessibilità fornite dalle Dichiarazioni di accessibilità sono molto importanti per gli utenti con esigenze specifiche di accessibilità. Consentono a loro, alla loro famiglia e ai loro amici di prendere decisioni informate sulle loro visite tenendo conto delle loro esigenze, garantendo una visita ed esperienza più sicure e di migliore qualità.

Una dichiarazione di accessibilità può essere di due tipi:

1. Eseguita da esperti di accessibilità individualmente o tramite uno schema di accessibilità. Le informazioni fornite tramite tali dichiarazioni di accessibilità sono accurate e affidabili.
1. Autovalutazione. Le dichiarazioni di accesso auto-valutate sono fornite dagli operatori turistici / titolari di attività commerciali che non hanno conoscenze specifiche sull'accessibilità, ma possono essere quanto più utili e accurate, a seconda della consapevolezza e dell'eventuale breve formazione del proprietario o del personale incaricato.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Cos'è una dichiarazione di accessibilità?

Left: Royal Botanic Garden Edinburgh Glasgow and Leeds
The Royal Botanic Garden Edinburgh welcomes all visitors and aims to provide the best possible access to everyone in order that they enjoy their visit to our Garden whether it is for a walk, a guided tour, an event or exhibition, meal, meeting or conference.
We provide:

Right: Royal Botanic Garden Edinburgh Glasgow and Leeds
Accessibility Guide



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Perché una dichiarazione di accessibilità?

I visitatori con specifiche esigenze di accesso vorrebbero avere informazioni pratiche sui luoghi che intendono visitare.

Una dichiarazione di accessibilità aiuterà le aziende ad essere più visibili e attraenti per i visitatori. Fornisce informazioni essenziali per le persone con requisiti specifici di accesso, consentendo ai visitatori di prendere decisioni informate, sapendo se un'azienda è adatta a loro.

È un'opportunità di marketing per un'azienda per raggiungere un mercato più ampio.

Offre vantaggi competitivi all'azienda:

- Se le informazioni sull'accessibilità non sono chiaramente disponibili, i visitatori potrebbero non essere sicuri che un luogo sia adatto a loro e scegliere di andare altrove.
- Se i visitatori possono essere sicuri che una struttura è adatta a loro, porteranno più visitatori, le loro famiglie e i loro amici.

Inoltre, una dichiarazione di accessibilità può essere utilizzata anche dal personale o dalle imprese come utile riferimento quando devono rispondere alle domande dei visitatori. Aumenta anche il livello di consapevolezza del personale sull'accessibilità del luogo.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Perché aggiungere foto?

Un'immagine mostra più di mille parole. Le foto sono fondamentali per informare le persone con requisiti di accesso specifici, ad esempio, le foto dell'ingresso principale e del bagno sono molto importanti. E' solo necessario essere in grado di caricare foto dal computer mentre si crea la propria guida. Si vedano gli esempi nella "Guida alle foto e alle misurazioni".

Anche i link ai video che mostrano l'accessibilità dell'azienda, ospitati su YouTube e Vimeo (se presenti) sono molto utili come fonti di informazioni per tutti i potenziali visitatori e in particolare per quelli con requisiti di accesso specifici.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Come compilare una dichiarazione di accesso

Chi raccoglie i dati?

- Autovalutazione: dal gestore del locale o dal proprietario
- Audit: da un auditor / esperto di accessibilità addestrato

Strumenti di raccolta dati:


- Modello di dichiarazione di accessibilità con domande / lista di controllo a cui è necessario rispondere.
- Testo di supporto (se presente) su come rispondere alle domande nella lista di controllo.
- Guida alle misurazioni e alle foto
- Metro a nastro
- Macchina fotografica
- Blocco note o tablet



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Esempio: Dichiarazione di accessibilità di Pantou



Il modello di dichiarazione di accesso Pantou è prodotto dagli esperti di accessibilità di ENAT come modello di autovalutazione, per quelle imprese che non forniscono le loro informazioni di accessibilità attraverso uno schema di accessibilità.


Tutti i fornitori devono compilare:

Sezione 1. Informazioni generali, inclusa la data di creazione

- Dove e come vengono pubblicate le informazioni sull'accessibilità
Servizi forniti per ogni specifico gruppo di clienti
- Formazione del personale

Sezioni 2 e 3. Elenco di controllo dell'ambiente fisico, utilizzato dai fornitori che forniscono i propri servizi in un luogo fisico, sede o edificio.


- Il Team Pantou controlla la Dichiarazione di Accessibilità e può richiedere ulteriori informazioni prima che siano pubblicate sul Profilo Pantou del Fornitore.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Dichiarazione di accessibilità di Pantou – Guida alle foto e alle misurazioni



Europeforall Photo and Measurement Guide

Da utilizzare con il questionario di autovalutazione per alloggi in hotel e self-catering

<http://www.etcaats.eu/?i=etcaats.en.etcaatslibrary.1927>

La Guida fotografica, fornisce consigli su come scattare fotografie in modo che siano utili ai clienti che richiedono ulteriori informazioni sull'accessibilità, durante la ricerca di un posto dove stare

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Dichiarazione di accessibilità di Pantou – Guida alle foto e alle misurazioni


Misurare

È importante effettuare misurazioni accurate da includere nella dichiarazione di accessibilità. I potenziali clienti avranno bisogno di queste misurazioni per fare una scelta informata sull'idoneità o meno della sede a soddisfare le loro esigenze di accesso.

Il metro a nastro

I metri a nastri sono disponibili in una varietà di dimensioni. Per le misurazioni in interni, dovrebbe essere sufficiente un nastro lungo tre o cinque metri. È inoltre possibile utilizzare un metro a laser che è utile per misurare distanze maggiori, ad esempio la lunghezza dei corridoi.

Per le misurazioni di alcuni esterni potrebbe essere necessario un metro a nastro più lungo o un metro a laser, sebbene possano essere effettuate anche misurazioni lunghe in modo soddisfacente per fasi.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Dichiarazione di accessibilità di Pantou – Guida alle foto e alle misurazioni

Misurare

Il nastro di solito avrà un gancio in acciaio all'estremità. Il gancio può essere utilizzato per agganciare sopra l'oggetto che si sta misurando (Metodo 1) o per appoggiarsi lateralmente (Metodo 2), a seconda del lato da cui si sta misurando.

Il gancio scorre leggermente avanti e indietro a compensare il proprio spessore a seconda di quale metodo viene utilizzato. Le misurazioni devono essere registrate in cm o mm, secondo le indicazioni del modello di checklist. È quindi importante che il nastro utilizzato abbia una scala metrica.




Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Dichiarazione di accessibilità di Pantou – Guida alle foto e alle misurazioni

Lettura e registrazione delle misurazioni

Le misurazioni devono essere registrate in centimetri o millimetri. È quindi importante che il nastro utilizzato abbia una scala metrica. Una scala metrica è spiegata di fronte. Ci sono dieci millimetri in un centimetro e cento centimetri in un metro. I segni principali sulla maggior parte dei nastri metrici sono i centimetri. I centimetri sono scritti come cm; millimetri come mm e metri come m.



Esempi:

- Bisogna registrare 10 cm come 100 mm
- Bisogna registrare 55 cm come 550 mm
- Bisogna registrare 100 cm come 1000 mm
- Bisogna registrare 220 cm come 2200 mm

Incrementi di 1 mm
marcature cm
100 mm = 10 cm = 0,1 m

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Dichiarazione di accessibilità di Pantou – Guida alle foto e alle misurazioni

QUESTION: "CCT" in the main entrance door is not automatic, revolving with alternative side-hung manual door or revolving with no alternative side-hung manual door?

PHOTO: Take a picture of the main entrance door





PHOTO caption: (e.g.)
Entrance door revolving with alternative entrance and automatic door
Entrance: (e.g.)
Main entrance revolving door: CCT_03.jpg
Main entrance revolving door: CCT_04.jpg
Main entrance revolving door: CCT_05.jpg



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

1.4 Our access and customer service policies

★ insert information about your access policies and customer service in the text box, below.

You may use one or more of the following sentences:

- Our personnel have received training in how to cater for visitors with disabilities or other access requirements. (Specify the type of training and certification, if any).
- We have signed the ENAT Code of Good Conduct (ref. <http://www.accessibletourism.org/?=enat.en.enat-code-of-good-conduct>)
- Customer service:
We offer our customers:..

[Empty text box]

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

1.5 Where to find our information

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue, below. DELETE ALL PHRASES THAT DO NOT APPLY

We provide information about our venue/service:

- on our Website,
- as a downloadable document (e.g. WORD, PDF)
- in a mobile application,
- in printed formats, e.g. by letter, leaflet,
- by telephone
- by text telephone
- by fax
- by E-mail
- in Braille
- on CD-ROM or DVD

Add any details, below:

[Empty text box]

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

1.6 Booking/Reservations/Ticketing

★ If relevant, insert information about how customers/visitors can make reservations, book, or buy tickets. Include, for example, links to booking websites and/or telephone numbers.

If not applicable, write: Not applicable in the box.

[Empty text box]

1.7 Opening Hours / Days of Operation

★ If relevant, insert information about opening hours. Insert information about days of the week/month/year you are open or closed.

If not applicable, write: Not applicable in the box.

[Empty text box]

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

➤ If you do not receive visitors or customers at your premises, you are now ready to save and submit your Access Statement.

➤ Before saving your document, please remove all the pages after this page

➤ Also, remove all the text marked in yellow.

➤ Make sure your document is tidy.

➤ Then save the Access Statement, including your company name in the File name, e.g. MyHotel_Form_A_Pantou_Access_Statement.docx

Send your completed Access Statement to: tourism@eworx.eu

Thankyou for your cooperation!

Next Step:
If you offer your services at indoor or outdoor premises, please continue to Sections 2 and 3, below, to describe the accessibility of your facilities.

[Empty text box]

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

The following Sections, 2 and 3 should be filled in by those suppliers who provide their services in a specific venue, building or outdoor location, describing the physical access.

Section 2. Visiting us

This section will show the general location of your establishment and give information about the available public transport services and directions for drivers using private vehicles.

Map
If you have map, add the link and/or you may insert the image here.

Insert GPS coordinates in text format beneath the map, if possible.

[Empty text box]

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

2.1 How to reach us

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue, below. DELETE ALL PHRASES THAT DO NOT APPLY

Fill in the information where there are gaps.

Then, add text in the box below, if you wish to add more details.

The approximate distance from _____ (indicate: terminal/bus stop/etc.) to the venue is: ...meters/ kilometres.

There is a drop-off point for passengers outside the venue.

You can reach us:

- by bus
- by train / tram / metro / underground
- by taxi
- by car
- by boat / ferry
- by our own transfer vehicle (minibus / van).

You may also add links to bus and train timetables in the box below.

[Empty text box]

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 LU12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di controllo

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

Section 3. At the venue

This section refers to your customer service, physical access and other accessibility information.

You can use the "Measurement Guide" at: https://www.gameswithoutbarriers.eu/Portals/0/Measurement_guide_v2.0-small_en.pdf to help you measure the requested dimensions accurately.

3.1 Customer service and safety at the venue

★ Describe your customer services at the venue for people with specific access requirements.

(Aspects of customer service information that you may have described in Section 1.4 can be described in more detail, if necessary).

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue and add further information in the text box, below, as appropriate.
DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

Assistance/guide dogs

- Assistance/guide dogs are not allowed on our premises.
- Assistance/guide dogs are allowed on our premises.
- We provide water bowls for assistance/guide dogs.
- We provide a toilet area for assistance/guide dogs.

Accessible Transfers

- We provide transfers with our own wheelchair accessible vehicle.
- We can arrange transfers with a wheelchair accessible vehicle.

Wheelchairs and other mobility equipment

- You can borrow a wheelchair at our premises.
- You can rent a wheelchair at our premises.
- You can borrow a portable seat at our premises.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

For serviced accommodation Only applies to accommodation providers.

- We offer 24-hour reception call service.
- We offer 24-hour room service.
- Meals can be served in the guest room.
- We provide a vibrating alarm for guests with hearing impairments.
- We provide a vibrating pillow-pad for guests with hearing impairments.

Evacuation procedures

- We have evacuation procedures in case of emergency.
- Our staff are trained to assist people with disabilities in emergency evacuations.
- Evacuation routes are signposted.
- Evacuation plans are available to guests.

★ Describe other customer services, equipment, procedures, etc. in the text box

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.2 Parking

★ Describe the parking area, if any, and the route from car park to the main building entrance.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue.
DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xxx.

- We do not have a private parking area.
- We have a private parking area for our guests.
- There are xxx designated parking spaces for people with disabilities.
- There is public parking at xxx metres from our premises.
- There are xxx designated public parking spaces for people with disabilities.
- The approximate distance from the designated parking spaces to the venue entrance is xxx metres.
- The pavement surface of the route to the entrance is made of _____ (Write the materials, e.g. tarmac, paving stones, cobblestones, etc.)
- The route to the entrance is _____ (e.g. flat or sloping, with level access).

In the text box you may add further details.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.3 Main entrance

★ Describe the main entrance.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue.
DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

- The main entrance has level access. (Level access means no step or threshold higher than 2 cm.)
- The main entrance has xx steps. (insert number of steps).
- The steps at the main entrance have a handrail on one side.
- The steps at the main entrance have handrails on both sides.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the steps.
- The main entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is xx %. (Use the Measurement Guide to calculate the slope or use any available app for iPad or tablet).
- The ramp has a handrail on one side.
- The ramp has handrails on both sides.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

- The clear width of the ramp is xxx cm.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the ramp.
- The main entrance can be reached by a platform lift.
- The main entrance door is manual.
- The main entrance door is automatic.
- The main entrance door is sliding.
- The main entrance door is revolving door with additional side manual door.
- The main entrance door is revolving door without additional side manual door.
- The clear width of the door opening, when fully open is xxx cm.
- There are safety markings or labels on large glass doors or windows to avoid people walking into them by accident.
- The entrance is well lit.
- The entrance is covered/shaded.
- There is a doorbell / call button for assistance.
- There is a sign indicating an alternative level-access entrance. (Keep this sentence only if the main entrance does not have level access and there is an alternative entrance with level access).

In the text box you may add further details about the main entrance.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.4 Alternative level-access entrance or alternative entrance reached by a lift

★ Describe the alternative entrance if the MAIN ENTRANCE is not suitable for wheelchair users and the alternative entrance is accessible for them.

You may delete question 3.4 completely, if there is no alternative entrance for wheelchair users.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

- There is an alternative entrance that has level access.
- The alternative entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is xx % (Use the Measurement Guide to calculate the slope or use any available app for iPad or tablet).
- The ramp has a handrail on one side.
- The ramp has handrails on both sides.
- The clear width of the ramp is xxx cm.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the ramp.
- The alternative entrance is reached by a platform lift.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

- The alternative entrance door is manual.
- The alternative entrance door is automatic.
- The alternative entrance door is sliding.
- The clear width of the door opening, when fully open is xxx cm.
- There are safety markings or labels on large glass doors or windows to avoid people walking into them by accident.
- The alternative entrance is well lit.
- The alternative entrance is covered/sheltered.
- There is a doorbell / call button for assistance.

In the text box you may add further details.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.5 Reception area / lobby / customer service area

★ Describe the features of the Reception / lobby / customer service area.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

Please describe, referring to the issues below:

- Seating is provided for guests.
- The height of the counter is xxx cm.
- There is a lower counter suitable for wheelchair users and short people at height of xxx cm.
- There is a hearing loop at the reception desk for people with hearing aids.
- Free WiFi is available.
- WiFi is available for payment.
- There is an internet point for the use of guests.

In the text box you may describe, briefly, signage e.g. if signage has clear, large letters, contrasting background, and if pictograms or Braille or tactile route markings are used to indicate toilets, restaurants, directions, etc.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.6 Moving around the venue

★ Describe the access routes at the venue.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see x, xx or xxx.

Corridors and access routes

- The corridors /access routes' minimum width is xxx cm.
- The floors of the corridors/access routes are: Indicate e.g. carpet, wooden, tiled, ... as appropriate.

Lift

- The minimum width of corridors/access routes is xxx cm.
- There is a lift to all floors.
- The lift is reaching only floors: x, x, x, x, x (indicate which floor numbers, separated by commas)
- The clear opening width of the lift door when fully open is xxx cm.
- The internal floor dimensions of the lift cabin are: width xxx cm, x xxx cm, depth.
- The lift control buttons are at a height of xx cm, above floor level.
- The lift control buttons are raised/tactile.
- The lift control buttons are marked in Braille.
- The lift stops are announced verbally.
- The lift stops are announced visually.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.7 Public use toilets

★ Describe the common or public-use toilets, if any.

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see x, xx or xxx.

- There are public use toilets at our premises.
- There are no public use toilets.
- There are no public use toilets for people with disabilities.
- There are public use toilets for people with disabilities.
- The toilet door clear width when fully open is xxx cm.
- There are support handrails beside the toilet (indicate they are on one or on both sides)
- The height of the toilet seat from the floor is xxx cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is xxx cm.
- The width of the floor space at the right side of the toilet is xxx cm.
- The length of the floor space in front of the toilet is xxx cm.
- The height of the free space from the floor to the underside of the washbasin is xx cm.
- The toilet floor is: Indicate tiled, marble, PVC, inlounr, wooden, ... as appropriate.
- There is a safety alarm in the toilet.
- Changing facilities for ladies are available.

If the toilet for people with disabilities is kept locked, describe the arrangements for obtaining a key in the text box below.

If you have more than one public use toilet for people with disabilities, describe other toilet(s) in the text box below, with information and dimensions, as above.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.8 Café / dining / bar / refreshments facilities

This section applies to establishments, either indoors or outdoors, that serve food and drink, such as restaurants, cafeterias etc. and hotel breakfast, dining and bar areas.

★ Describe the café, dining, bar or refreshment facility(ies)

★ Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can REPEAT this SECTION to describe more food and beverage facilities after completing the first set of questions.

3.8.1 (Write, in the space, the name or location of the room or facility, e.g. Breakfast Room or Roof-top café)

- There is level access to the room.
- The door is manual.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

- The door is sliding.
- The door is automatic.
- The clear entrance width is xxx cm.
- Walter service available.
- The facility is self-service.
- The minimum width of passage between tables and chairs is xxx cm.
- The height of self-service counters is xxx cm.
- There is a lower counter area or table for guests using a wheelchair and children at a height of xxx cm.
- We can provide high chairs for babies and small children.
- There are contrast markings on large glass windows or doors.
- Large print menus are available.
- Pictorial menus are available.
- Menus describe the ingredients of meals.
- Menus are available in x, x, x, x languages (indicate which languages, separated by commas).
- Our menu includes meals for people who require special diets.
- We provide meals for people who require special diets upon request.

List, in the text box below, the types of special diet meals you provide e.g. gluten-free, diabetic meals, vegetarian, vegan, lactose-free, halal, etc.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

You may REPEAT all sentences above to describe a second cafe/dining/bar/refreshment facility

3.8.2 _____
(Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Breakfast Room).

Your answers and your text (2nd Café / dining / refreshments area 2)

You may REPEAT all sentences above to describe a third cafe/dining/bar/refreshment facility

3.8.3 _____
(Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Breakfast Room).

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.9 Accommodation / Guest rooms

Describe the accommodation / guest rooms - classified as being for guests with disabilities, if any

- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

- We have xxx guest rooms.
- All our rooms are non-smoking.
- We have smoking and non-smoking rooms.

Guest rooms for people with disabilities

- All our guest rooms are suitable for people with disabilities.
- xxx guest rooms are suitable for people with disabilities
- xxx guest rooms for people with disabilities are situated on the ground floor.
- All our guest rooms for people with disabilities have en-suite bathrooms.
- xxx guest rooms for people with disabilities have en-suite bathrooms.
- xxx guest rooms for people with disabilities have shared bathrooms.

Description of typical guest room for people with disabilities

- The clear opening width of the door is xxx cm.
- The room key is a traditional metal type.
- The room key is an electronic card type.
- There is a single bed.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.10 Bathrooms / Shower rooms for guests with disabilities

Describe the bathroom/shower room - classified as being for guests with disabilities, if any.

- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

- The bathroom is an "en-suite" bathroom.
- The bathroom is a shared bathroom.
- The clear opening width of the door is xxx cm.
- There is a bathtub with support handrails.
- There is a bathtub without support handrails
- We provide a non-slip bathroom.
- There is a level access (roll-in) shower.
- There is a shower tray with a raised edge of xx cm. in a cabin (with doors).
- The shower has support handrails.
- A fixed shower seat is provided.
- A movable shower seat is provided.
- The height of the shower head is fixed at xx cm.
- The height of the shower head can be adjusted.
- The height of the toilet seat from the floor is xxx cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is xxx cm.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.11 Kitchen / kitchenette

Applies to accommodation facilities providing a kitchen area or cooking facilities for visitors, such as rented apartments, hotels, youth hostels, etc.

3.12 Indoor facilities

One or more facilities can be described separately, e.g. exhibition space, picture gallery, lounge, retail area, also including indoor transport terminals, conference room, meeting room, cinema, theatre, concert and opera halls, sports venues, spa, swimming pool, etc.

- Describe the indoor facilities, if any.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can describe more indoor facilities after completing the first set of questions.

3.12.1 _____
(Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Meeting/conference room).

- There is level access to the facility.
- The door is manual.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

3.13 Outdoor facilities

One or more facilities can be described separately, e.g. garden, park, retail area, outdoor swimming pool, golf course, marina, fishing point, bird-watching hide, paths or trails, also including outdoor transport terminals, sports stadium, open-air cinema, concert or festival venue, etc.

- Describe the outdoor facilities, if any.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can describe more outdoor facilities after completing the first set of questions.

3.13.1 Outdoor Facility 1 _____
(Write, in the space, the name of the facility, e.g. Exhibition space).

Entrance

- There is level access.
- The main entrance has a clear opening width of xxx cm.

Ticket counter/ reception

- Counters at the reception/ticket area are at a height of xxx cm.
- We provide an induction loop for people with hearing impairments.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

Please add further information, in the text box below, for example:

- Describe information points and signage. (Where they are located, height, use of maps, text, images, tactile information, Braille).
- Indicate areas of the facility which cannot be reached by a level access route (not allowing access to wheelchair users and visitors with walking difficulties).
- Indicate obstacles that may be present in certain circulation routes (e.g. flights of steps or immovable objects that may prevent easy access).
- Outdoor routes that have tactile markings to assist blind visitors and people with low vision.
- Give additional information about any features or special equipment to enable use of the facility by people with disabilities, small children or others.
- Describe if there are dark or poorly lit areas that may cause inconvenience to people with visual impairments.

Your text (1st outdoor facility)

You may REPEAT all sentences above to describe a second indoor facility

3.13.2 Outdoor Facility 2. (Write, in the space, the name of the facility, e.g. Gardens)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

La dichiarazione di accessibilità di Pantou

Please do NOT remove the following text!
The Advisory Notice must be present on your Access Statement.

Advisory Notice:

The Pantou Access Statement, when completed by a supplier, is intended only as an advisory document and it cannot guarantee the level of accessibility that is stated by the assessor. Neither Pantou, ENAT or the European Commission can be held responsible for any loss or damages that may result from the use of information that is contained in the Pantou Access Statement. Visitors are always advised to contact the establishment / company in advance of a visit or making a booking to verify the information that is given in this statement.

Now please make sure you have removed all text that is marked in yellow.

Remove any sentences that do not apply to your venue, as mentioned in each section.

Also delete any empty text boxes.

Save the Access Statement in WORD file format, including your company name in the file name, e.g. MyHotel_Form_A_Pantou_Access_Statement.docx

Send your completed Access Statement to Pantou: pantou@enat.eu

Thank you for your cooperation.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

Section 1. General information

1.1 Name, address and contact details

Agriturismo Le Sorgenti
Address:
Loc. Pantano, 58017 Pitigliano, Italy
Telephone: + 39 349 7421391 + 39 328 4727640
Email: info@lesorgentiagriturismo.com
Website: <https://www.lesorgentiagriturismo.com/>

1.2 General description of our services

Accessible Hospitality – Private Country House with 2 apartments
One is adapted to wheelchairs users

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

1.3 Who we cater for *

We can provide accessible services for

- People with motor impairments
- People who use a wheelchair

1.4 Our access and customer service policies

We give to our clients detailed information about accessible sites and services available in our area (restaurant, museums, activities)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

1.5 Where to find our information

We provide information about our venue/service:

- on our Website
- as a downloadable document (e.g. WORD, PDF)
- by telephone, by e mail

1.6 Booking/Reservations/Ticketing

Reservations by e mail

1.7 Opening Hours / Days of Operation

The property is open all the year. Arrivals should be communicated in advance in order to organize the check in. The owners live near the property.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

Section 3. At the venue

3.1 Customer service and safety at the venue

Assistance/guide dogs

- Assistance/guide dogs are allowed on our premises.
- We provide water bowls for assistance/guide dogs.
- We provide a toilet area for assistance/guide dogs.
- There is a lot of space outside, not a special area for dogs

Accessible Transfers

- No transfers possible, clients need a own car or a rental car/van to arrive and to move around and to make shopping etc.

Wheelchairs and other mobility equipment

- You can borrow a wheelchair at our premises.
- You can rent a wheelchair at our premises.
- You can borrow a portable seat at our premises.

For serviced accommodation

- We offer 24-hour reception call service. In case of need clients can call the owner at the mobile numbers.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

3.2 Parking

- We have a private parking area for our guests.
- There are 1 designated parking space for people with disabilities.
- The approximate distance from the designated parking spaces to the venue entrance is 1.5 metres.
- The pavement surface of the route to the entrance is made of brick, porcelain and travertine (local stone).
- The route to the entrance is flat.

3.3 Main entrance ground floor apartment

- The main entrance has 1 step.
- The main entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is about 3%.
- The main entrance door is manual.
- The clear width of the door opening, when fully open is 110 cm.
- The entrance is covered/sheltered.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

3.9 Accommodation / Guest rooms

- We have 1 guest room.
- All our rooms are non-smoking.
- We have smoking and non-smoking rooms.

Guest rooms for people with disabilities

- 2 guest rooms are suitable for people with disabilities.
- 2 guest rooms for people with disabilities are situated on the ground floor.
- All our guest rooms for people with disabilities have en-suite bathrooms.
- 1 guest room for people with disabilities has en-suite bathrooms.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

Description of typical guest room for people with disabilities

- The clear opening width of the door is 88 cm.
- The room key is a traditional metal type.
- There is a double bed (French size).
- The widest free floor space at the side of the bed is 25 cm.
- The height of the bed (measured from floor to top of mattress) is 60 cm.
- There is a lower wardrobe clothes rail reachable by wheelchair users and short people at a height of 150 cm.
- The floor is made by brick, porcelain and travertine (local stone).

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

3.10 Bathrooms / Shower rooms for guests with disabilities

- The bathroom is an "en-suite" bathroom.
- The clear opening width of the door is 88 cm.
- There is a level access (roll-in) shower.
- The shower has 1 support handrail.
- A fixed shower seat is provided.
- A movable shower seat is provided.
- The height of the shower head is fixed at 53 cm.
- The height of the toilet seat from the floor is 52 cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is more of 100 cm.
- The length of the floor space in front of the toilet is 58 cm.
- The toilet has 1 support handrail.
- The height of the free space from the floor to the underside of the washbasin is 70 cm.
- The bathroom floor is made by travertine stone (local stone).
- There is a safety alarm system in the bathroom. Yes, a string alarm.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità per: Agriturismo Le Sorgenti

3.11 Kitchen / kitchenette

- The clear opening width of the door is 0 cm. There is no door in the kitchen, it's an open space with kitchen and living room.
- The height of the work surface and top of sink from the floor is 87 cm.
- The height of the free space from the floor to the underside of the kitchen table is ___ cm.
- The sink and the cooktop can be used by wheelchair users.

3.13 Outdoor facilities

3.13.1 Private Garden with barbecue

Pathways and access routes

- The surfaces of pathways and access routes are accessible to wheelchair users or visitors with walking difficulties.

There is a big private garden with barbecue, the access to the garden has no slopes and is adapted to wheelchair users or people with walking difficulties.
There is in summer a small swimming pool but it is not adapted to wheelchair users (no lift)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità del marchio di qualità ENAT per: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Map
Link to: [Google Map, The Maritime Hotel](#)

GPS Coordinates: Lat: 51.6802° N, 9.4570° W

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità del marchio di qualità ENAT per : Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Reception area / lobby

- The height of the counter is 104cm.
- There is a table and armchairs chairs where wheelchair users and other customers may be checked in/out of the hotel if required.

Hotel Reception Area

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità del marchio di qualità ENAT per: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

Accessible Guestroom (number 301)

Accessible guest room

- 4 guest rooms are accessible for customers using a wheelchair, with an suite, bathroom and roll-in shower.
- 2 accessible guest apartments, have adjoining rooms.
- The accessible rooms are located on the 3rd and 4th floors.
- The clear opening width of the guestroom door is 78 cm (e.g. room 301) or 73 cm. (e.g. room 307).
- The room has a 144 carpet.
- The room key is an electronic card key.
- Single and double beds are available.
- Bed height is up to cover to 60cm.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità del marchio di qualità ENAT per: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

The Ocean Restaurant

- There is level access to the room.
- Access is via double manual doors from the Reception area or from the street entrance, via double manual doors.
- The clear entrance door width is 157cm (with both doors open).
- The facility is self-service (for breakfast) but waiter service is available on request.
- The minimum width of passage between tables and chairs is 95cm.
- The height of self-service buffet counter is 79cm.
- The tables are rectangular.
- Free height under the table for the knees is 75cm.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

ESEMPIO

Dichiarazione di accessibilità del marchio di qualità ENAT per: Maritime Hotel-Bantry, Irlanda

- Our menu includes meals for people who require special diets.
- We can provide meals for people who require special diets upon request.
- We can provide meals for people who require special diets upon request.

The Ocean Restaurant and Breakfast Room

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Guida all'accessibilità di «Visit Britain»

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Guida all'accessibilità di «Visit Britain»

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Guida all'accessibilità di «Visit Britain»

Accessibility Guides
The official site to create and publish your guide

Example Guides

Do you want to see what a completed Accessibility Guide looks like? Here are some examples of published guides.

Self-catering Example
An example of a self-catering unit.
[Download Self-catering Example Accessibility Guide](#)

Restaurant Example
An example of a restaurant.
[Download Restaurant Example Accessibility Guide](#)

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Guida all'accessibilità di «Visit Britain»

Accessibility Guide for The Example Restaurant

Contact for accessibility enquiries: Joe Bloggs
jwb@great.com | 0121 472 2298 | www.visitbritain.org

Guide last updated: 22 May 2019

At a glance: Getting here, Arrival, Getting around inside, Getting around outside, Customer care support

Download this guide as a doc | Share this guide

Welcome

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Guida all'accessibilità di «Visit Britain»

Welcome

Level Access

Hearing

Visual

General

Level access

- The restaurant has level access.
- There is level access from the restaurant to:

Accessible toilet | Dining table | Bar

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Guida all'accessibilità di «Visit Britain»

Level Access

Hearing

Visual

General

Hearing

- The fire alarm has flashing lights.
- We have a hearing loop in the restaurant area and at reception.
- Some staff have disability awareness training.

Any information, comments and views made available to users via this Accessibility Guide are provided directly to our third party business operators. Visit Britain and VisitScotland do not endorse or validate the information. Any reliance on this Accessibility Guide is at your own risk. The guide is not intended to be a substitute for users making their own checks, enquiries and investigations directly with the business/organisation providing any location or visiting the venue.

VisitEngland | VisitScotland | Alba

Copyright © 2019 VisitEngland | VisitScotland

Website Accessibility | Contact Us | Cookies | Terms & Conditions

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 12 - Dichiarazioni di accessibilità e strumenti di raccolta dei dati

Guida all'accessibilità di «Visit Britain»

Level Access

Hearing

Visual

General

General

- There is a public toilet for disabled visitors.
- Some staff have disability awareness training.
- We have emergency evacuation procedures for disabled visitors.

Any information, comments and views made available to users via this Accessibility Guide are provided directly to our third party business operators. Visit Britain and VisitScotland do not endorse or validate the information. Any reliance on this Accessibility Guide is at your own risk. The guide is not intended to be a substitute for users making their own checks, enquiries and investigations directly with the business/organisation providing any location or visiting the venue.

VisitEngland | VisitScotland | Alba

Copyright © 2019 VisitEngland | VisitScotland

Website Accessibility | Contact Us | Cookies | Terms & Conditions

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 3

UA 13 - Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 13 Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing

Obiettivi dell'UA:

Imparare a condurre un audit dell'accessibilità di una struttura turistica, al fine di produrre una dichiarazione di accessibilità, utilizzando lo strumento di raccolta dati Pantou.

Pantou



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 13 Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing

Elementi dell'audit di accessibilità

1. Selezionare una struttura turistica
2. Elenco di controllo dell'accessibilità / strumento di verifica (su supporto cartaceo o applicazione)
3. Intervista con il responsabile o il proprietario dell'edificio / struttura e con la persona responsabile dell'accessibilità (se presente) per identificare:
 - Politica di gestione sull'accessibilità
 - Aree da verificare
 - Servizi offerti ai clienti.
4. Aree chiave da utilizzare come esempi nell'esercizio pratico:
 1. **Elementi comuni di edifici e strutture**, ad es. ingresso, reception, servizi igienici pubblici, elementi di circolazione orizzontale e verticale (come corridoi, ascensori, scale, ...)
 2. **Aree funzionali specifiche in base all'uso previsto dell'edificio o della struttura**, ad es. aule in un edificio scolastico, camera in un hotel, sala da pranzo in un ristorante)



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 13 Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing

Elementi dell'audit di accessibilità (continua)

5. Strumenti di misurazione, ad es. metro a nastro, macchina fotografica, ecc.
6. Foto e guida alla misurazione (studiata in anticipo)



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 13 Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing

Verifica in loco dell'accessibilità fisica

In questo esercizio:

- Il gruppo è diviso in squadre più piccole per misurare e descrivere le diverse aree dell'edificio / struttura, utilizzando la lista di controllo
- Il docente supervisiona e guida i team durante le misurazioni

Ogni edificio / luogo è un caso diverso e alcune caratteristiche o problemi di accesso potrebbero non essere rilevati dalla lista di controllo.

- Problemi specifici o situazioni / ostacoli imprevisti durante l'audit vengono spiegati dal docente
- Se necessario, vengono fornite indicazioni su misurazioni aggiuntive nel caso in cui si incontrino ostacoli o difficoltà di accesso specifiche, in modo da aiutare gli studenti a comprendere i problemi e le possibili modalità con cui possono essere superati.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M3 UA 13 Realizzazione di una dichiarazione di accessibilità, tecniche di auditing

Completamento della dichiarazione di accessibilità

- I team di audit forniranno le loro misurazioni e altri dati (descrizioni testuali), seguendo la lista di controllo, per compilare la dichiarazione di accessibilità di Pantou
- Le foto vengono utilizzate per illustrare le caratteristiche di accessibilità e gli eventuali ostacoli al fine di migliorare le informazioni per gli utenti della guida.
- I problemi di accessibilità che sono stati identificati dovrebbero essere brevemente descritti ed evidenziati come commenti nelle sezioni pertinenti della Dichiarazione di accessibilità, per garantire informazioni oggettive e affidabili utili al visitatore.



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



Unità di Apprendimento del Modulo 4

Informazione e comunicazione

UA 14. Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

UA 15. Le migliori tecniche per i diversi media

UA 16. Marketing dell'accessibilità



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 4

UA 14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Informazioni sull'accessibilità

Problemi chiave

- Consentire ai turisti con esigenze specifiche di fare scelte consapevoli
- Fornire informazioni che corrispondono ai requisiti di accesso
- Fornire informazioni in modo semplice e chiaro.
- Assicurarsi che le informazioni siano verificate e aggiornate
- Le informazioni devono essere accessibili, in formati che soddisfino i requisiti di comunicazione degli utenti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Perché la gente acquista?

1. Bisogni primari, come cibo e riparo.	11. Identità di nicchia.
2. Convenienza.	12. Pressione dei pari.
3. Sostituzione.	13. Per una buona causa.
4. Prestigio o aspirazione.	14. Reciprocità o senso di colpa.
5. Vuoto emotivo.	15. Empatia.
6. Prezzi più bassi.	16. Dipendenza.
7. Ottimo valore.	17. Paura.
8. Riconoscimento del nome.	18. Indulgenza.
9. Moda o innovazione.	19. Potenziamento.
10. Acquisto obbligatorio.	

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

I visitatori rispondono a qualcosa di più dei "semplici fatti".
Le informazioni sull'accessibilità fornite dicono qualcosa su di te, il fornitore.

- Empatia: il fornitore ha un atteggiamento positivo nei miei confronti?
- Conoscenza specialistica: capiscono davvero le mie esigenze?
- Fiducia: posso essere sicuro che quello che dicono sia vero?
- Empowerment: il loro prodotto / servizio mi permetterà di fare quello che voglio?

Put yourself in THEIR shoes

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Diversità delle capacità degli utenti

- **Difficoltà di apprendimento e altri limiti cognitivi**
- Lingua, difficoltà del testo, facile lettura, pittogrammi
- **Sordità e limitazioni dell'udito**
- Comunicazione faccia a faccia, lettura labiale, linguaggio dei segni, telefono, loop dell'udito, alternative di testo
- **Cecità e limitazioni visive**
- Contrasto di colore, daltonismo, dimensione e forma di immagini e caratteri, Braille
- **Limitazioni alla mobilità**
- Raggio d'azione, uso di tecnologie assistive, presentazione di informazioni a portata di vista e a portata di mano
- **Limitazioni della destrezza**
- Gestione del materiale informativo, utilizzo di dispositivi di comunicazione, tecnologie assistive

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Quanto sono **Accessibili** le tue informazioni?

Quanto sono **Utili** le tue informazioni?

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Informazioni per persone con bisogni speciali

- 1. Easy to find** in a specific 'Access Information' section as well as throughout the website
- 2. Accessible** with information in a number of accessible formats
- 3. Reliable** with an indication of who or what organisation is providing the information
- 4. Accurate** so there are no nasty surprises on arrival
- 5. Up to date** with a clear indication which season/year the data refers to and when the information was last updated

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Informazioni durante il viaggio del visitatore

- 1. Push/Pull factors** + Accessible information offered at this stage and throughout experience
- 2. Booking made easy** + further information available to confirm decision
- 3. Travel to destination** All elements meet access requirements
- 4. Destination experience** Accessibility of all elements determines satisfaction
- 5. Travel from destination** All elements meet access requirements
- 6. Recollection of experience** determines positive/negative view

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Informazioni durante il viaggio del visitatore

- 1. Push/Pull factors** + Accessible information offered at this stage and throughout experience
- 2. Booking made easy** + further information available to confirm decision
- 3. Travel to destination** All elements meet access requirements
- 4. Destination experience** Accessibility of all elements determines satisfaction
- 5. Travel from destination** All elements meet access requirements
- 6. Recollection of experience** determines positive/negative view

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Google «5 fasi del viaggio» (2011, 2013)

I viaggiatori cercano informazioni mentre si muovono attraverso cinque fasi chiave del viaggio.

- **Sognare**: il 68% dei viaggiatori d'affari guarda video online relativi ai viaggi. Tra questi, il 68% pensa a un viaggio.
- **Pianificazione**: il viaggiatore medio visita ~ 22 siti relativi ai viaggi durante 9,5 sessioni di ricerca prima della prenotazione. L'85% dei turisti considera Internet la principale fonte di pianificazione del viaggio.
- **Prenotazione**: il 37% dei viaggiatori per vacanza riferisce che Internet li ha spinti a prenotare, rispetto al 28% di due anni fa. Il 53% dei viaggiatori prevede di aumentare gli acquisti comparativi quest'anno.
- **Esperienza**: il 70% dei viaggiatori d'affari effettua il check-in in volo / in hotel con il proprio dispositivo mobile. Quasi 1 domanda su 4 per gli hotel proviene da un telefono cellulare. Oltre il 50% dei viaggiatori utilizza il telefono cellulare o un altro dispositivo mobile per le informazioni relative al viaggio.
- **Condizione**: circa 1 viaggiatore d'affari su 3 ha pubblicato recensioni online sui luoghi in cui è stato.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Dare forma al sogno

- Creare video che consentano agli utenti di vivere una vacanza virtuale.
- Usare un blog amichevole e colloquiale per condividere informazioni sulla propria regione.
- Scrivere articoli che mettono in risalto esperienze autentiche e persone nella propria zona.
- Usare liste di controllo con suggerimenti utili sulle condizioni locali, cosa portare o cosa aspettarsi.
- Distribuire e riutilizzare i contenuti su Facebook, Twitter e altri siti di social media o come contenuti sponsorizzati su siti di viaggi popolari.
- Creare una newsletter elettronica da inviare ai vecchi clienti o ai potenziali clienti.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Pianificazione del viaggio

- Creare un racconto sul luogo, dall'arrivo alla fruizione delle strutture
- Descrivere oggettivamente le caratteristiche e le barriere esistenti
- Mostrare le caratteristiche di accessibilità con immagini e/o video
- Fornire collegamenti ad attrazioni o luoghi vicini che sono anche accessibili.
- Fare in modo che i visitatori possano contattarvi tramite il sito web, e-mail, telefono
- Assicurarsi che l'addetto alla reception e il personale abbiano a portata di mano le informazioni di accessibilità corrette.
- Raccogliere dati analitici dalle vostre comunicazioni e dal vostro sito web per vedere quali informazioni le persone cercano e utilizzano di più.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Formato delle informazioni

Informazioni "push": utilizzo di app, e-mail, messaggi di testo ...

Siti web: forniscono una grande quantità di informazioni, se sono accessibili!

App: app di viaggio specifiche per la destinazione o per temi turistici

Opuscoli e altre informazioni stampate

Video: siti web di destinazione, YouTube, travel blogger, (vlog), ecc.

Audio - podcast, audioguide ...

Interattive

Prenotazione online o per telefono / e-mail.

Faccia a faccia

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Informazioni sull'accessibilità online - Processo

1. Includere l'accessibilità come parte di ogni promozione, che si tratti di eventi, offerte speciali o cose da fare.
2. Raccogliere informazioni oggettive e affidabili sull'accessibilità di luoghi, alloggi, attrazioni, trasporti e altri servizi turistici, utilizzando un partner accreditato per la verifica dell'accessibilità, ove possibile
3. Pubblicare regolarmente le informazioni sull'accessibilità nel marketing tradizionale.
4. Creare un pulsante o una sezione facilmente identificabile nella propria Home Page per informazioni sul "Turismo Accessibile" (non nascondarlo).
5. Includere contenuti generati dagli utenti come testimonianze, foto che mostrano persone di età e abilità diverse che godono dei servizi che vengono offerti.
6. Includere l'accessibilità come parte di ogni promozione, che si tratti di eventi, offerte speciali o cose da fare.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Principi generali: forma e contenuto delle informazioni

- **Fase A - Percezione:** i clienti usano gli occhi, le orecchie o il senso del tatto per percepire i contenuti. **Considera le capacità e le disabilità degli utenti**
- **Fase B - Rilevabilità:** i clienti trovano le informazioni che desiderano.
- **Fase C - Comprensione:** i clienti interpretano e comprendono come utilizzare il contenuto. **Considera: layout, stile e contenuto delle informazioni**
- **Passaggio D - Utilizzo:** i clienti decidono come utilizzare e agire sul contenuto presentato.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Informazioni sull'accessibilità on line: Barcelona Turisme

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Informazioni sull'accessibilità on line: Barcelona Turisme

<http://www.barcelona-access.cat/?idioma=3>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Strumento di ricerca delle attrazioni per i visitatori: Barcelona Turisme

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Strumento di ricerca delle attrazioni per i visitatori: Barcelona Turisme

The screenshot shows a search interface with an 'ACCESSIBILITY FILTER' section. It includes checkboxes for 'Wheelchair accessible', 'Hearing', 'Blind', and 'Cognitive'. Below these are fields for 'How wide', 'How high', and 'Code of visible attraction'. A 'Submit' button is at the bottom right of the filter section.

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Strumento di ricerca delle attrazioni per i visitatori: Barcelona Turisme

The screenshot shows a feedback form titled 'Send your comment about this information (it will not be published)'. It includes fields for 'Name', 'E-mail', and 'Comment'. A red box highlights the 'Send' button. A red arrow points from the button to the URL: <http://www.barcelona-access.cat/?idioma=3>

M4 UA14 - Fornire informazioni ai clienti con esigenze specifiche di accessibilità

Risorse chiave

UNWTO Raccomandazioni sulle informazioni accessibili nel turismo

Kit di strumenti per la progettazione universale dell'Irish National Disability Authority

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 4

UA 15 - Le migliori tecniche per i diversi media

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Obiettivi dell'UA:

1. Analizzare come rendere le informazioni accessibili, comprensibili e utilizzabili dal maggior numero possibile di visitatori.
2. Come comunicare informazioni accessibili in diversi formati e distribuirle attraverso diversi canali di informazione

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Design universale per il coinvolgimento dei clienti nei servizi turistici

Irish Standard presenta una guida all'uso del Design Universal per migliorare il rapporto tra i fornitori di servizi turistici e i loro clienti, con riferimento a:

- 1) Comunicazioni elettroniche
- 2) Comunicazioni scritte
- 3) Comunicazioni telefoniche
- 4) Comunicazioni faccia a faccia

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Design universale per il coinvolgimento dei clienti nei servizi turistici - Toolkit per le imprese turistiche

Il Center for Excellence in Universal Design pubblica requisiti e indicazioni per i fornitori di servizi turistici su come realizzare la comunicazione relativa ai propri prodotti e servizi turistici

UD Toolkit
<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Design universale per il coinvolgimento dei clienti nei servizi turistici-Toolkit per le imprese turistiche

Toolkit per: 1. comunicazione scritta, 2. comunicazione faccia a faccia, telefono e video e 3. comunicazione elettronica e basata sul web.

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Universal Design - Comunicazione faccia a faccia con il cliente

Inury Inn video: <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Universal Design – Comunicazione scritta per i clienti

Clewbay Hotel video: <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Comunicazioni: conquistare più clienti

Il 52% dei clienti acquista di più da un'azienda a seguito di una buona esperienza del cliente.

Il 58% dei clienti ha maggiori probabilità di raccontare agli altri le proprie esperienze di servizio clienti oggi rispetto a cinque anni fa.

Il 24% dei clienti continuerà a utilizzare i fornitori di servizi per due o più anni dopo una buona esperienza.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Toolkits

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Comunicazioni elettroniche e basate sul web

Avere un sito web accessibile è una buona strategia per gli affari. È anche un obbligo legale per le transazioni commerciali online (dal 2020)

I siti accessibili sono:
Più visibile ai motori di ricerca
50% più veloci da per navigare e

Consentono un risparmio grazie a costi di manutenzione ridotti

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

10 suggerimenti essenziali per i contenuti web

- 1. Titolo della pagina:** il titolo della tua pagina è distintivo e descrittivo?
- 2. Struttura delle informazioni:** il contenuto è suddiviso in segmenti logici?
Spiegazione pertinente: fornire la struttura
- 3. Titoli:** ci sono titoli descrittivi che contrassegnano i segmenti di contenuto?
- 4. Marcatura semantica:** le intestazioni sono stilizzate utilizzando marcatura semantica, ad es. Titolo 1, Titolo 2, ecc.?
- 5. Leggibilità:** il testo sulla pagina ha un contrasto sufficiente?
- 6. Leggibilità:** il display è pulito, ordinato e di facile lettura?

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

10 Suggerimenti essenziali per i contenuti web

- 7. Lingua:** il testo è scritto per una comprensione facile e veloce?
- 8. Collegamenti:** i collegamenti sono facili da trovare e sono descrittivi?
- 9. Alternative alle immagini:** tutte le immagini significative hanno un'alternativa testuale adeguatamente descrittiva?
- 10. Alternative multimediali:** i media hanno didascalie per l'audio e descrizioni per le informazioni fornite visivamente?

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Esempi di suggerimenti per i contenuti web

Provide Alternative Text for images
The image on the left shows an image that has no Alternative Text.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Esempi di suggerimenti per i contenuti web

Define unfamiliar acronyms
Where your customer may be unfamiliar with an acronym, spell it out the first time it is used, followed by the acronym in brackets.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Esempi di suggerimenti per i contenuti web

Avoid large blocks of text
as it can be difficult to read and digest.

Use spacing and images to break up long blocks of text. The selected images should support and add to the text.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Scrivere per il Web

- Essere personale e usare verbi attivi.
- Evitare il linguaggio tecnico, le espressioni latine e francesi e gli acronimi e le abbreviazioni non familiari.
- Ove applicabile, fornire informazioni importanti in diverse lingue.
- Presentare il contenuto in modo che i clienti possano comprenderlo rapidamente. Aiutare i clienti a scansionare il testo attraverso:
 - Presentare le chiavi di lettura all'inizio.
 - Presentare le informazioni in ordine di importanza.
 - Presentare le informazioni dettagliate o di base.
 - Fornire collegamenti a informazioni correlate o di base.
 - Mantenere il contenuto chiaro e conciso.
 - Utilizzare il nome completo dell'attività in ogni pagina.
 - Usare uno stile colloquiale.
 - Usare il testo alternativo per trasmettere lo stesso contenuto delle immagini o dei media.
 - Utilizzare immagini pertinenti e di buona qualità che aggiungono o supportano il contenuto del testo.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Comunicazione faccia a faccia, per telefono e in video

Comunicazione verbale

- Usa un linguaggio semplice
- Pensa a quello che stai dicendo
- Parla chiaramente
- Parla lentamente: prenditi il tuo tempo
- Mantieni il tuo messaggio semplice, una cosa alla volta
- Ascolta e rispondi al cliente
- Non finire le frasi del tuo cliente

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Comunicazione faccia a faccia, per telefono e in video

Be patient. Don't finish your customer's sentences.
Don't interrupt your customer while they are speaking. Patiently wait for them to finish.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Comunicazione faccia a faccia, per telefono e in video

If you don't understand what was said, politely ask your customer to repeat the information.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Comunicazione faccia a faccia, per telefono e in video

Find a way of communicating that works for your customer.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Comunicazione faccia a faccia, per telefono e in video

Keep background noise and distractions to a minimum.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Informazione scritta

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Progettazione di documenti

Usa caratteri chiari e di facile lettura

Easy to read fonts	Difficult to read fonts
Arial	<i>Brush Script</i>
Gills Sans MT	Impact
Ubuntu	<i>Magneto</i>
Myriad Pro	<i>Mistral</i>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Carattere chiaro e di facile lettura

font style affects how easy it is to read
This example shows how much easier it is to read clear and simple text in bigger size compared to highly stylised or ornate fonts.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Carattere in grassetto o di dimensioni maggiori per enfatizzare il testo

PEOPLE RECOGNISE THE SHAPE OF FAMILIAR WORDS, RATHER THAN READING EACH INDIVIDUAL LETTER.	<input checked="" type="checkbox"/>	Avoid using BLOCK CAPITALS to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.	<input checked="" type="checkbox"/>	Avoid using italics to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.	<input checked="" type="checkbox"/>	Avoid using underlining to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.	<input checked="" type="checkbox"/>	Use bold to emphasise important information.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Progettazione di moduli

Clear and uncluttered formatting
Information should be easy for your customers to find. Use a consistent layout and clear formatting using headings.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Progettazione di moduli

Ensure good contrast between text and background colours.
Avoid using low contrast or text on a patterned background, as this makes it harder for the customer to read.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Progettazione di moduli

A well-structured layout makes a form easier to read and complete. It is easier for customers to complete forms without assistance by providing a logical, well-structured format, which clearly identifies where information should be filled in and which fields are mandatory.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Progettazione di moduli

Avoid using **BLOCK CAPITALS**
A mixture of upper and lower case letters should be used.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Uso di pittogrammi

Use symbols in place of text where the symbol is universally recognised.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 15 - Migliori tecniche per i diversi media

Design della comunicazione turistica

Tutte le comunicazioni dovrebbero essere quanto più possibile di facile accesso, utilizzo e comprensione da parte di tutti i clienti

La comunicazione faccia a faccia, telefonica e video deve seguire le seguenti quattro fasi che sono comuni a tutti i noi nel processo di elaborazione delle informazioni:

- Step A: percepire
- Step B: scoprire
- Step C: comprendere
- Step D: utilizzare

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Modulo 4

UA 16 - Marketing dell'accessibilità

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 - Marketing dell'accessibilità

Obiettivi dell'UA:

1. Mostrare come l'industria del turismo può promuovere il turismo accessibile e attrarre il mercato del turismo inclusivo.
2. Illustrare come gli ospiti ricercano l'accessibilità, i canali di comunicazione e cosa li spinge a prenotare.
3. Presentare alcune buone strategie e pratiche di comunicazione da parte delle destinazioni turistiche e delle imprese in Europa.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

È particolarmente importante per le persone con bisogni specifici di accessibilità che le informazioni siano:

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Strumenti chiave del marketing

A. Dichiarazione di accessibilità / Guida all'accessibilità

A. Sito web accessibile

A. Social media

A. App

A. Blogger e canali di recensioni di viaggi

A. Annunci, agenzie e operatori specializzati

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

A. Dichiarazione di accessibilità / Guida all'accessibilità

Una dichiarazione di accessibilità è una sintesi di ciò che viene offerto e non è un giudizio sulla vostra accessibilità.

La dichiarazione deve essere accurata e basata sui fatti.

Ad esempio, non dite mai "siamo accessibili", poiché ciò significa cose diverse per persone diverse.

Verificate la vostra attività e descrivete ciò che avete.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

A. Dichiarazione di accesso / Guida all'accessibilità

Esempi:

- VisitEngland® | Scotland | Aiba
- VisitEngland / VisitScotland Accessibility Guides
<https://www.accessibilityguides.org/example-guides>
- Pantou
- Pantou Access Statement (example)
https://www.thebrehon.com/files/hotel/downloads/The_Brehon_Access_Guide_May_2019_compressed.pdf

Questi strumenti di marketing sono trattati nelle precedenti Unità Formative

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

B. Sito web accessibile: www.edenproject.com

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Sito web del progetto Eden (piè di pagina)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Sito web del progetto Eden: Guida online sull'accessibilità

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Sito web del progetto Eden: Guida online sull'accessibilità

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Sito web del progetto Eden: Guida online sull'accessibilità

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

C. Canali Social

1. Spargere la voce sull'azienda:
Gli utenti dei social media dovrebbero aumentare fino a quasi 3,1 miliardi nel 2021. Le piattaforme di social media più popolari: Instagram, Twitter e Facebook hanno avuto un impatto significativo sul modo in cui le persone viaggiano. L'87% degli utilizzatori dei social media usano Facebook per organizzare i viaggi.

2. Attirare nuovi clienti:
Le persone scoprono e acquistano nuovi prodotti attraverso le app. Il 43% degli utenti dei social media ha acquistato un prodotto dopo averlo apprezzato su Pinterest, Facebook o Twitter. Per le compagnie di viaggio, questa è un'opportunità per incoraggiare i loro follower sui social media a diventare clienti e aumentare le loro entrate.

3. Aumentare la soddisfazione del cliente:
Le piattaforme di social media sono uno strumento di comunicazione, più veloce delle mail o del telefono. Il 63% delle persone utilizza i social media per l'assistenza ai clienti e per le loro richieste.

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Social Media: Quali canali per i viaggi?

	Instagram	1 miliardo di utenti ogni mese (gen.2020)
	Twitter	330 miliardi di utenti ogni mese (gen. 2020)
	Facebook	2.38 milioni di utenti ogni mese (gen. 2020)
	Pinterest	335 milioni di utenti ogni mese (gen. 2020)
	You Tube	2 miliardi di utenti ogni mese (gen. 2020)

Co-finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Social Media: Chi li usa - per cosa?

Instagram Sei adulti su dieci hanno account Instagram. Il 75% delle aziende statunitensi sarà su Instagram nel 2020. Le pagine vengono visualizzate da 200 milioni di account ogni giorno.

Twitter 34% di utenti Twitter sono donne e 66% sono maschi. 85% di SMEs usano Twitter per il loro customer service.

Facebook 96% di utenti Facebook lo utilizzano da cellulare. 62% di utilizzatori dei social con età 65+ sono su Facebook e 72% hanno un'età tra 50-64. In Europa ci sono 387 milioni di utilizzatori di Facebook.

Pinterest Ci sono 175 miliardi di idee su Pinterest. 90% di "Pinners" descrive Pinterest come sito ricco di proposte interessanti 72% di "Pinners" usa Pinterest per decidere cosa comprare offline.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Social Media: YouTube

- Secondo più grande motore di ricerca su Internet (dopo Google).
- L'80% degli utenti di YouTube risiede fuori degli Stati Uniti.
- Gli utenti hanno un'età compresa tra 35+ e 55+.
- Il canale YouTube è in rapida crescita.
- Ampiamente usato per il marketing dei viaggi - destinazioni, aziende
- Spezzoni di video di viaggi (suggerimenti di destinazioni, ecc.), anche per utenti con esigenze specifiche (per utenti su sedia a ruote e altri) sono pubblicati su questo canale
- Il 75% degli adulti utilizza YouTube per nostalgia piuttosto che per tutorial o eventi attuali.

Video di destinazioni su YouTube

- Per esempio 360 video da www.VisitEurope.com
<https://www.youtube.com/channel/UC1SmDFecv7DgN5gn0Flw3lg>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

D. App: Esempio - Tur4All

<https://www.tur4all.es/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

App: Tur4All

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

App: Tur4All

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

App: Tur4All

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

App: Tur4All

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

E. Blogger di viaggiatori

<http://martynsibley.com/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Blogger di viaggiatori

<http://jayonlife.com/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Premier Inn Manchester Bury | Wheelchair Accessible Hotel in Manchester

<https://www.simplyemma.co.uk/>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

E. Agenzie e operatori specializzati

Esempio di Tui <https://www.tui.co.uk/holidays/accessible-holidays>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Esempio di Tui <https://www.tui.co.uk/holidays/accessible-holidays>

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M4 UA 16 – Marketing dell'accessibilità

Ultimi suggerimenti: quando si scrive per il Web

Ponetevi queste 3 domande:

1. Per chi scrivo? *Sai cosa leggeranno i tuoi lettori*
2. Cosa vogliono? *Stanno cercando fatti o ...*
3. Cosa vuoi? *Attirerai la loro attenzione?*
Acquisteranno il tuo prodotto?
Si iscriveranno al tuo servizio?
Acquisteranno o faranno una prenotazione?

Quando sai queste cose...

- Allora puoi commercializzare il tuo prodotto e adattarlo a particolari richieste!



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



Moduli e Unità di Apprendimento

Riferimenti

Fare riferimento alla documentazione di supporto e alle dispense per approfondire l'analisi degli argomenti descritti nelle presentazioni Power Point:

<https://www.gameswithoutbarriers.eu/documents/>

Disclaimer

Alcune delle immagini inserite nella presentazione sono tratte da Internet: se il loro utilizzo è soggetto a copyright, si prega di comunicarlo al coordinatore del progetto Games Without Barriers che provvederà tempestivamente a rimuoverle.

Inviare la notifica via e-mail a m.minuti@incipitconsulting.it



Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

